

QUAR 2011

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Última actualização: (2010/11/15)

Serviço: Instituto de Informática, I.P.

Missão: definir e propôr as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social

OE 3 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social

OE 4 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos

OE 5 Enriquecer o capital humano

			Ano 2009		Ano 2010	Ano 2011				
			META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
<b>EFICÁCIA (50%)</b>										
<b>OB 1</b>			<b>Ponderação de 70%</b>							
Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção	<b>Ind 1</b>	<b>Nº de novos projectos plataforma SISS</b>	13	19	4	5	2	10		0%
	<b>Peso</b>	<b>60%</b>								
	<b>Ind 2</b>	<b>Nº de novos projectos plataforma SAP</b>	2	3	1	2	1	4		0%
	<b>Peso</b>	<b>20%</b>								
	<b>Ind 3</b>	<b>Nº de novos datamarts plataforma SESS</b>	4	6	2	2	1	4		0%
	<b>Peso</b>	<b>20%</b>								
<b>OB 2</b>			<b>Ponderação de 30%</b>							
Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	<b>Ind 4</b>	<b>Nº de novos projectos</b>	NA	NA	NA	2	1	4		0%
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>								
<b>EFICIÊNCIA (30%)</b>										
<b>OB 3</b>			<b>Ponderação de 30%</b>							
Aumentar o nº de serviços disponíveis na Segurança Social Directa	<b>Ind 5</b>	<b>Nº de novos serviços</b>	3	8	NA	2	1	4		0%
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>								
<b>OB 4</b>			<b>Ponderação de 10%</b>							
Implementar processos de automatismo de gestão interna	<b>Ind 6</b>	<b>nº de processos internos automatizados</b>	1	1	1	1	0	2		0%
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>								

## QUAR 2011

			Ano 2009		Ano 2010	Ano 2011					
			META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Critico	Resultado	Taxa Realização	
<b>OB 5</b>		<b>Ponderação de 20%</b>									
Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou correctiva acordados com o cliente até 30/9/2011 e com cobertura orçamental	<b>Ind 7</b>	<b>% de resolução de pedidos de 1ª prioridade</b>	100%	100%	90%	93%	3%	100%		0%	
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>									
<b>OB 6</b>		<b>Ponderação de 20%</b>									
Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II	<b>Ind 8</b>	<b>Tempo médio de espera (segs)</b>	NA	NA	< 30	20	4	14			
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>									
<b>OB 7</b>		<b>Ponderação de 20%</b>									
% Disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	<b>Ind 9</b>	<b>nº horas de disponibilidade / 24 horas</b>	NA	NA	90%	98%	1,0%	99,9%		0%	
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>									
<b>QUALIDADE (20%)</b>											
<b>OB 8</b>		<b>Ponderação de 40%</b>									
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	<b>Ind 10</b>	<b>nº de processos concretizados</b>	5	9	4	5	1	8		0%	
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>									
<b>OB 9</b>		<b>Ponderação de 30%</b>									
Optimizar os processos da cadeia de valor	<b>Ind 11</b>	<b>Nº de processos modelados</b>	NA	NA	NA	2	1	5		0%	
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>									
<b>OB 10</b>		<b>Ponderação de 30%</b>									
Enriquecer o capital humano	<b>Ind 12</b>	<b>% Colaboradores participantes em acções de formação</b>	NA	NA	70%	50%	10%	70%		0%	
	<b>Peso</b>	<b>50%</b>									
	<b>Ind 13</b>	<b>% Colaboradores participantes em iniciativas de Segurança e Higiene no Trabalho</b>	100%	100%	NA	50%	10%	70%		0%	
	<b>Peso</b>	<b>50%</b>									

QUAR 2011

Justificação para os desvios...

Explicitação da fórmula utilizada

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superi	3	20	60		
intermédia e Chefes de	18	16	288		
Assessores	5	12	60		
Técnicos senior	6	12	72		
Técnicos	208	9	1872		
Apoio técnico	18	8	144		
Técnicos administrativos	20	5	100		
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>82</b>	<b>2596</b>		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(M€)
Funcionamento	20.728.068 €		
Despesas de Capital	14.782.000 €		

Parâmetros

Eficácia
Eficiência

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 50%	Ponderação 30%	Ponderação 20%
Avaliação Final do Serviço		

Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		
Recursos Financeiros e Humanos		

Recursos Financeiros
----------------------

Recursos Humanos
------------------

Qualidade
-----------

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	% de execução dos planos de projecto
-------------	--------------------------------------

## QUAR 2011

Objectivo 2	% de execução dos planos de projecto
Objectivo 3	% de execução dos planos de projecto
Objectivo 4	% de execução dos planos de projecto
Objectivo 5	Ferramenta de monitorização
Objectivo 6	Ferramenta de monitorização
Objectivo 7	Ferramenta de monitorização
Objectivo 8	% de execução dos planos de projecto
Objectivo 9	Ferramenta de modelação
Objectivo 10	SAP-RH