

Missão: "Disponibilizar soluções adequadas, que satisfaçam as necessidades de Tecnologias de Informação e Comunicação dos clientes, visando o serviço prestado a cidadãos e empresas."

Objetivos estratégicos (OE):

OE 1 Entregar soluções TIC conforme requisitos acordados com os clientes

OE 2 Melhorar o relacionamento com o Cliente

OE 3 Gerir processos de negócio ágeis e eficazes

OE 4 Desenvolver de forma continuada as competências do capital humano

	2014			2015		
	META	Tolerância	Valor Crítico	META	Tolerância	Valor Crítico

**EFICÁCIA (50%)**

OB	Ponderação							
<b>OB 1</b>	<b>Ponderação de 35%</b>							
Cumprir as entregas de projetos contratados	Ind 1	Nº de projetos "a tempo"(*) / Nº de projetos contratados (*- Milestones cumpridas no período)	80%	0%	90%	90%	0%	100%
	Peso	100%						
<b>OB 2</b>	<b>Ponderação de 30%</b>							
Cumprir as entregas contratualizadas de projetos estruturantes	Ind 2	Nº de projetos "a tempo"(*) / Nº de projetos contratados (*- Milestones cumpridas no período)				90%	0%	100%
	Peso	100%						
<b>OB 3</b>	<b>Ponderação de 35%</b>							
Manter o nível de disponibilidade de todo o sistema	Ind 3	Nº horas de disponibilidade / 24 horas	99%	0%	99,9%	99,5%	0%	99,99%
	Peso	100%						

**EFICIÊNCIA (25%)**

OB	Ponderação							
<b>OB 4</b>	<b>Ponderação de 20%</b>							
Capacidade de estimar o custo e esforço dos pedidos	Ind 4	Nº médio de dias úteis para resposta aos pedidos (sem prejuízo de ulteriores apuramentos)				10	0	8
	Peso	100%						
<b>OB 5</b>	<b>Ponderação de 30%</b>							
Melhorar a eficiência do suporte a utilizadores	Ind 5	Taxa de resolução de incidentes pelo servicedesk				85%	0%	90%
	Peso	100%						
<b>OB 6</b>	<b>Ponderação de 20%</b>							
Melhorar o sistema de avaliação de satisfação dos clientes	Ind 6	Taxa de implementação do novo sistema de avaliação de clientes.				80%	0%	90%
	Peso	100%						
<b>OB 7</b>	<b>Ponderação de 30%</b>							
Otimizar os modelos de gestão orçamental e de contratação	Ind 7	Execução atempada(*) do Plano Anual de Aquisições (*- Milestones cumpridas / previstas no período)				90%	0%	100%
	Peso	100%						

**QUALIDADE (25%)**

OB	Ponderação							
<b>OB 8</b>	<b>Ponderação de 20%</b>							
Aumentar o desempenho do Sistema de Gestão Integrado	Ind 8	Nível de desempenho médio dos processos do Sistema de Gestão Integrado (SGI)				80%	0%	90%
	Peso	100%						
<b>OB 9</b>	<b>Ponderação de 20%</b>							
Implementar os Planos de Comunicação e de Responsabilidade Social	Ind 9	% de execução dos Planos de Comunicação e de Responsabilidade Social	75%	0%	85%	75%	0%	85%
	Peso	100%						
<b>OB 10</b>	<b>Ponderação de 20%</b>							
Implementar medidas de desenvolvimento das competências	Ind 10	% de realização do Plano de Formação	70%	0%	80%	70%	0%	80%
	Peso	100%						
<b>OB 11</b>	<b>Ponderação de 20%</b>							
Reforçar a segurança da informação e a continuidade dos sistemas	Ind 11	Execução atempada (*) das iniciativas para reforço da segurança e continuidade. (*- Milestones cumpridas / previstas no período)				90%	0%	100%
	Peso	100%						
<b>OB 12</b>	<b>Ponderação de 20%</b>							
Estruturar um modelo de inovação	Ind 12	Implementação atempada (*) de uma abordagem estruturada para gestão da inovação (*- Milestones cumpridas / previstas no período)				90%	0%	100%
	Peso	100%						

	2014			2015		
	META	Tolerância	Valor Crítico	META	Tolerância	Valor Crítico

Meios disponíveis						
Recursos Humanos		Pontuação	Pontos Planeados		Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	2	20		40		
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	21	16		336		
Assessores	1	12		12		
Técnicos sénior	21	12		252		
Técnicos	190	9		1710		
Apoio técnico	14	8		112		
Técnicos administrativos	25	5		125		
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>82</b>		<b>2587</b>		

Orçamento (milhões de €) (1)	Estimado	Realizado	Desvio(M €)
Funcionamento	18.741.216,00		
Despesas de Capital	8.087.100,00		

(1) Valores sujeitos a aprovação da Tutela

Parâmetros
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponder. 50%	Ponder. 30%	Ponder. 20%
Avaliação Final do Serviço		

Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		
Recursos Financeiros e Humanos		

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

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

Listagem das Fontes de Verificação

Objetivo 1	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 2	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 3	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 4	S. G. Iniciativas / Ferramenta G. Serviços TI
Objetivo 5	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 6	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 7	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 8	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 9	Sistema de Gestão de Iniciativas