

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 Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social

OE 2 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social

OE 3 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos

OE 4 Enriquecer o capital humano

Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta 2008	Ano 2008			Desvios
			Resultado	Concretização		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA						
OB 1	Ponderação de 25%					
Ampliar o grau de cobertura aplicacional do Sistema de Informação da Segurança Social, aumentando o nº de aplicações nacionais disponíveis	Ind 1	nº de novas aplicações em produção	5			
	Peso	85%				
	Ind 2	% de actualização da situação real nos planos de projecto	100%			
	Peso	15%				
OB 2	Ponderação de 15%					
Alargamento / desenvolvimento de projectos suportados na plataforma SAP (Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados)	Ind 3	nº de projectos contemplados	2			
	Peso	85%				
	Ind 4	% de actualização da situação real nos planos de projecto	100%			
	Peso	15%				
OB 3	Ponderação de 15%					
Contemplar novos sistemas com tratamento histórico e acessibilidade de informação	Ind 5	nº de novos sistemas contemplados	2			
	Peso	85%				
	Ind 6	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%			
	Peso	15%				
OB 4	Ponderação de 10%					
Implementar em SAP/R3 processos de gestão administrativa de pessoal e do capital humano (R3 é a versão SAP desenvolvida para o ambiente cliente/servidor)	Ind 7	nº de processos contemplados	6			
	Peso	85%				
	Ind 8	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%			
	Peso	15%				
OB 5	Ponderação de 10%					
Desenvolver projectos para automatização de processos de gestão interna	Ind 9	nº de processos automatizados	3			
	Peso	85%				
	Ind 10	% de actualização da situação real nos planos de projecto	100%			
	Peso	15%				

Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta 2008	Ano 2008			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
OB 6	Ponderação de 25%					
Operacionalizar o Plano de Continuidade do Negócio (Plano de Contingência para a continuidade da actividade inerente ao negócio do MTSS, em caso de desastre - incêndio, inundação, terramoto, etc), o que implica, por exemplo, a instalação de um Centro de Dados alternativo	Ind 11	Conclusão da operacionalização		95%		
	Peso	85%				
	Ind 12	% de actualização da situação real no plano de projecto		100%		
	Peso	15%				
EFICIÊNCIA						
OB 7	Ponderação de 10%					
Manter a % de disponibilidade em todos os serviços de IT distribuídos e comunicações de acordo com o tempo em que estes serviços estão acessíveis aos utilizadores, obtido através de ferramenta própria de monitorização	Ind 13	% de disponibilidade		99%		
	Peso	100%				
OB 8	Ponderação de 25%					
Aumentar a % de resolução em 24h dos incidentes reportados às 1ª e 2ª linhas de apoio do Centro de Atendimento do II,I.P., relativamente ao total de incidentes reportados, % obtida através da ferramenta Remedy	Ind 14	incidentes resolvidos em 24h / nº total de incidentes reportados		80%		
	Peso	100%				
OB 9	Ponderação de 15%					
Diminuir o tempo médio de espera dos utilizadores internos e externos por chamada telefónica, obtido através da ferramenta Remedy	Ind 15	tempo médio (em segundos) de espera por chamada telefónica		60		
	Peso	100%				
OB 10	Ponderação de 20%					
Aumentar o tempo de disponibilização dos sistemas e aplicações do negócio, de acordo com o tempo em que estes sistemas estão disponíveis para utilização, obtido através de ferramenta própria de monitorização	Ind 16	% de aumento do tempo de disponibilização		15%		
	Peso	100%				
OB 11	Ponderação de 30%					
Resolver e implementar todos os pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente até 30/9/08 e que tenham cobertura orçamental	Ind 17	% de resolução		100%		
	Peso	100%				

Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta 2008	Ano 2008			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
Superou	Atingiu	Não atingiu				
QUALIDADE						
OB 12			Ponderação de 30%			
Aumentar o nº de processos construídos para limpeza de dados	Ind 18	nº de processos concretizados	8			
	Peso	100%				
OB 13			Ponderação de 15%			
Elaborar e divulgar todos os procedimentos aplicados ao Sistema de Segurança de Informação da Segurança Social	Ind 19	Concretização da elaboração e divulgação de todos os procedimentos	100%			
	Peso	85%				
	Ind 20	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%			
	Peso	15%				
OB 14			Ponderação de 20%			
Obter a certificação ISO9001	Ind 21	Obtenção da certificação	100%			
	Peso	85%				
	Ind 22	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%			
	Peso	15%				
OB 15			Ponderação de 15%			
Implementar os processos de acordo com a ISO20000	Ind 23	% de processos implementados	100%			
	Peso	85%				
	Ind 24	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%			
	Peso	15%				
OB 16			Ponderação de 10%			
Implementar novos incentivos de motivação dos colaboradores	Ind 25	nº de novos incentivos	2			
	Peso	100%				
OB 17			Ponderação de 10%			
Aumentar a % de colaboradores participantes em acções de sensibilização e apoio à gestão das relações e condições de trabalho	Ind 26	% de aumento de colaboradores participantes	5%			
	Peso	100%				

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20	60		
Dirigentes - Direcção intermédia e	24	16	384		
Assessores	5	12	60		
Técnicos senior	26	12	312		
Técnicos	113	9	1017		
Apoio técnico	17	8	136		
Técnicos administrativos	22	7	154		
Total	210		2123		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(M€)
Funcionamento	24.801.570 €		
PIDDAC	12.884.880 €		

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Eficácia	Ponderação 60%	Ponderação 25%	Ponderação 15%
	%	%	%
Avaliação Final do Serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
	%		
Recursos Financeiros e Humanos			
	Recursos Financeiros		
	Recursos Humanos		
Eficiência			
Qualidade			

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Termos de aceitação do cliente
	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 2	Termos de aceitação do cliente
	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 3	Auditoria Interna
	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 4	Auditoria Interna
	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 5	Auditoria Interna
	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 6	Auditoria Interna

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 6	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 7	Ferramenta de monitorização
Objectivo 8	Ferramenta Remedy (ferramenta que procede ao registo e acompanhamento de todo o processo de resolução de incidentes até à sua conclusão, permitindo obter indicadores da performance de cada equipa envolvida no processo)
Objectivo 9	Ferramenta Remedy (ferramenta que procede ao registo e acompanhamento de todo o processo de resolução de incidentes até à sua conclusão, permitindo obter indicadores da performance de cada equipa envolvida no processo)
Objectivo 10	Ferramenta de monitorização
Objectivo 11	Auditoria Interna aos registos
Objectivo 12	Auditoria Interna aos registos
Objectivo 13	Auditoria Interna
	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 14	Certificado obtido
	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 15	Auditoria
	Sistema Integrado de Gestão
Objectivo 16	Auditoria Interna
Objectivo 17	Auditoria Interna aos registos de presenças