

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

Objectivos operacionais	Meta 2009	Meta 2010	Ano 2010			Desvios
			Resultado	Concretização		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA						
OB 1	Ponderação de 70%					
Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção	Ind 1	Nº de novos projectos plataforma SISS	7	4	>4	
	Peso	60%				
	Ind 2	Nº de novos projectos plataforma SAP	2	1	>1	
	Peso	10%				
	Ind 3	Nº de novos datamarts plataforma SESS	4	2	>2	
Peso	30%					
OB 2	Ponderação de 30%					
Implementar acções de melhoria do histórico, acessibilidade de informação e interoperabilidade	Ind 4	nº de novos sistemas contemplados com tratamento histórico	6	2	>2	
	Peso	40%				
	Ind 5	nº de novos sistemas contemplados na plataforma de Integração	NA	3	>3	
	Peso	60%				
EFICIÊNCIA						
OB 3	Ponderação de 10%					
Implementar processos de automatismo de gestão interna	Ind 6	nº de processos internos automatizados	1	1	>1	
	Peso	100%				
OB 4	Ponderação de 40%					
Implementar a resolução dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente até 30/9/2010 e que tenham cobertura orçamental	Ind 7	% de resolução de pedidos de 1ª prioridade	100%	90%	>90%	
	Peso	100%				
OB 5	Ponderação de 30%					
Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II	Ind 8	Tempo médio de espera (segs)	NA	<30	<25	
	Peso	100%				
OB 6	Ponderação de 20%					
Garantir o tempo de disponibilidade dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	Ind 9	nº horas de disponibilidade / 24 horas	NA	90%	>90%	
	Peso	100%				
QUALIDADE						
OB 7	Ponderação de 40%					
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	Ind 10	nº de processos concretizados	5	4	>4	
	Peso	100%				
OB 8	Ponderação de 20%					
Melhorar as competências dos Recursos Humanos	Ind 11	nº de colaboradores com acções de formação concluídas / total de colaboradores	NA	70%	>70%	
	Peso	100%				
OB 9	Ponderação de 40%					
Realizar auditorias internas a sub-sistemas do SISS	Ind 12	nº de auditorias realizadas	NA	2	>2	
	Peso	100%				