

| QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013 | | | | Última actualização: (2013/01/30) | | | | | |
|--|---|---|-----|-----------------------------------|-----------|----------|------|------------|---------------|
| 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 MSSS. | | | | | | | | | |
| Objectivos estratégicos (OE): | | | | | | | | | |
| OE 1 Consolidar 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 | | | | | | | | | |
| | | | | Ano 2011 | | Ano 2012 | | Ano 2013 | |
| | | | | META | Resultado | META | META | Tolerância | Valor Crítico |
| EFICÁCIA (50%) | | | | | | | | | |
| OB 1 Ponderação de 70% | | | | | | | | | |
| Promover a melhoria da capacidade de entrega de projectos | Ind 1 | Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SISS | NA | NA | NA | 80% | 0 | 90% | |
| | Peso | | | | | | | | |
| | Ind 2 | Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SAP | NA | NA | NA | 80% | 0 | 90% | |
| Peso | | | | | | | | | |
| Ind 3 | Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SESS | NA | NA | NA | 80% | 0 | 90% | | |
| Peso | | | | | | | | | |
| OB 2 Ponderação de 30% | | | | | | | | | |
| Maximizar a satisfação dos pedidos de Manutenção Evolutiva e Correctiva | Ind 4 | Numero de pedidos entregues / Numero de pedidos contratados | NA | NA | NA | 80% | 0 | 90% | |
| Peso | | | | | | | | | |
| EFICIÊNCIA (30%) | | | | | | | | | |
| OB 3 Ponderação de 34% | | | | | | | | | |
| Melhorar a eficiência do processo de Gestão de Incidentes | Ind 5 | % de resolução de Incidentes em menos de 24Horas (Dia seguinte) | NA | NA | NA | 85% | 0 | 90% | |
| | Peso | | | | | | | | |
| Ind 6 | % reclamações sobre Incidentes = Chamadas abertas / Rejeição de fecho | NA | NA | NA | 5% | 0 | 2% | | |
| Peso | | | | | | | | | |
| OB 4 Ponderação de 33% | | | | | | | | | |
| Melhorar o nível de satisfação do cliente | Ind 7 | Nível médio atingido nos inquéritos à satisfação do cliente | NA | NA | NA | 3,5 | 0 | 4 | |
| Peso | | | | | | | | | |
| OB 5 Ponderação de 33% | | | | | | | | | |
| Manter o nível de disponibilidade da Segurança Social Directa | Ind 8 | nº horas de disponibilidade / 24 horas | 98% | 98% | 98% | 99% | 0 | 99,9% | |
| Peso | | | | | | | | | |
| QUALIDADE (20%) | | | | | | | | | |
| OB 6 Ponderação de 25% | | | | | | | | | |
| Implementar acções de melhoria de qualidade de dados | Ind 9 | nº de processos concretizados | 5 | 6 | 3 | 4 | 0 | 6 | |
| Peso | | | | | | | | | |
| OB 7 Ponderação de 25% | | | | | | | | | |
| Implementar medidas de melhoria da eficiência energética e de sustentabilidade ambiental | Ind 10 | % de execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energética | NA | NA | NA | 70% | 0 | 80% | |
| | Peso | | | | | | | | |
| Ind 11 | % de execução do Plano de Responsabilidade Social | NA | NA | NA | 75% | 0 | 85% | | |
| Peso | | | | | | | | | |
| OB 8 Ponderação de 50% | | | | | | | | | |
| Implementar medidas de motivação e competência dos colaboradores | Ind 12 | % de realização do Plano de informação, integração e envolvimento dos colaboradores | NA | NA | NA | 70% | 0 | 80% | |
| | Peso | | | | | | | | |
| Ind 13 | % de realização do Plano de Formação | NA | NA | NA | 70% | 0 | 80% | | |
| Peso | | | | | | | | | |

QUAR 2013

| | | Ano 2011 | | Ano 2012 | Ano 2013 | | |
|------|-----|----------|-----------|----------|----------|------------|---------------|
| | | META | Resultado | META | META | Tolerância | Valor Crítico |
| Peso | 50% | NA | NA | NA | 70% | 0 | 00% |