

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2023

Data: 26/07/2023

Versão: 1.1

### Ciclo de Gestão

2023

#### Designação do Serviço/Organismo:

Instituto de Informática, I.P.

#### Missão:

Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.

### Objetivos Estratégicos (OE)

- OE1: Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.
- OE2: Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.
- OE3: Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.
- OE4: Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.
- OE5: Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do MTSSS.

### Objetivos Operacionais (OP)

#### EFICÁCIA

**PESO: 30%**

OP1: Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.											Peso:	28%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.1	Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais	99%	99%	98%	90%	3%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais			
<b>Taxa de Realização do OP1</b>												<b>0%</b>
OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.2	Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade	98%	100%	104%	88%	3%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade			
<b>Taxa de Realização do OP2</b>												<b>0%</b>

OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Disponibilidade média dos serviços	99,0%	98,7%	98,8%	99,0%	0,5%	99,9%	60%	(Somatório da disponibilidade dos serviços monitorizados que fazem parte do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações/Nº total de serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações)*100			
Ind.4	Tempo médio de reposição dos serviços online	44m	34,2m	37,8m	35m	5m	20m	40%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100			
<b>Taxa de Realização do OP3</b>											<b>0%</b>	
OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	32%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Percentagem de execução das medidas SIMPLEX atribuídas ao II	106,2%	103,0%	96%	85%	5%	99%	100%	Média da percentagem de execução das medidas SIMPLEX			
<b>Taxa de Realização do OP4</b>											<b>0%</b>	
EFICIÊNCIA											PESO:	20%
OP5: Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	Percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento	n.a.	n.a.	93%	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento			
<b>Taxa de Realização do OP5</b>											<b>0%</b>	

OP6: Consolidar a Arquitetura Técnica.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	Percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica	n.a.	n.a.	92%	80%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica			
<b>Taxa de Realização do OP6</b>											<b>0%</b>	
OP7: Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8	Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	n.a.	n.a.	88%	80%	5%	95%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística			
Ind.9	Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	n.a.	96%	91%	85%	5%	100%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados			
<b>Taxa de Realização do OP7</b>											<b>0%</b>	
OP8: Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.10	Percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	n.a.	n.a.	96%	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade			
<b>Taxa de Realização do OP8</b>											<b>0%</b>	
QUALIDADE											PESO:	50%
OP9: Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.											Peso:	2%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.11	Desempenho global da cadeia de valor	96,2%	94,8%	97,8%	93%	3%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100			
<b>Taxa de Realização do OP9</b>											<b>0%</b>	

OP10: Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.											Peso:	17%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12	Taxa de satisfação global dos trabalhadores(as)	88%	87%	85%	75%	5%	90%	75%	Média dos parâmetros de avaliação do inquérito de satisfação realizado aos trabalhadores(as)			
Ind.13	Percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	n.a.	n.a.	100%	92%	3%	100%	25%	Média da percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho			
<b>Taxa de Realização do OP10</b>											<b>0%</b>	
OP11: Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.											Peso:	50%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	3,8	3,8	3,8	3,9	0,3	4,5	100%	Resultado médio ponderado do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).			
<b>Taxa de Realização do OP11</b>											<b>0%</b>	
OP12: Promover o desenvolvimento de competências.											Peso:	17%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Percentagem de trabalhadores(as) do II com formação anual	n.a.	n.a.	81%	80%	5%	100%	50%	(Nº de trabalhadores(as) que frequentaram ações de formação/Nº total de trabalhadores(as) do II)*100			
Ind.16	Taxa de satisfação dos trabalhadores(as) com as ações de formação realizadas	n.a.	98%	91%	85%	5%	95%	50%	Média da satisfação global dos trabalhadores com as ações de formação realizadas			
<b>Taxa de Realização do OP12</b>											<b>0%</b>	

OP13: Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.											Peso:	14%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.17	Taxa de trabalhadores(as) inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS	n.a.	n.a.	n.a.	35%	5%	60%	60%	N.º de trabalhadores(as) inscritos no CQ AP MTSSS / N.º de trabalhadores(as) com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo Instituto de Informática			
Ind.18	Taxa de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS	n.a.	n.a.	n.a.	35%	5%	45%	40%	N.º de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS / N.º de trabalhadores(as) com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo Instituto de Informática			
<b>Taxa de Realização do OP13</b>											<b>0%</b>	

Objectivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP13
Objetivo Estratégico 1		X	X	X	X									
Objetivo Estratégico 2						X								
Objetivo Estratégico 3							X	X	X	X	X	X		
Objetivo Estratégico 4													X	
Objetivo Estratégico 5														X
<b>OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)</b>				<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>		<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>		<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>				<b>Objetivos Relevantes</b>		
<b>Eficácia</b>						100%								
OP1	Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.			30%		28%		8%				relevante		
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.					20%		6%						
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.					20%		6%						
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.					32%		10%				relevante		
<b>Eficiência</b>						100%								
OP5	Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social			20%		40%		8%				relevante		
OP6	Consolidar a Arquitetura Técnica.					20%		4%						
OP7	Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.					20%		4%						
OP8	Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.					20%		4%						
<b>Qualidade</b>						100%								
OP9	Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.			50%		2%		1%						
OP10	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.					17%		9%				relevante		
OP11	Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.					50%		25%				relevante		
OP12:	Promover o desenvolvimento de competências.					17%		9%				relevante		
OP13:	Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.					14%		7%				relevante		
<b>Total</b>				100%		São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.				75%				

RECURSOS HUMANOS a)								Dias úteis 2023 (só considerados feriados)		228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2023			Pontuação efetivos Executados 2023			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal) <sup>51</sup>	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	60		0	0	-3	0,00%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa 1)	16	25	5700	400		10000	0	-25	0,00%	175,44%
Técnico Superior 2)	12	162	36936	1944		314928	0	-162	0,00%	852,63%
Especialista de Informática	12	109	24852	1308		142572	0	-109	0,00%	573,68%
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Técnico de informática 3)	8	52	11856	416		21632	0	-52	0,00%	182,46%
Assistente Técnico 4)	8	19	4332	152		2888	0	-19	0,00%	66,67%
Assistente Operacional	5	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
		370	84.360	4.280	0	492.020	0	-370	0,00%	583,24%

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.23)	Execução (31.dez.23)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>	<b>115.154.008,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0%</b>	
Despesas c/Pessoal	16.430.896,00				0%	
Aquisições de Bens e Serviços	26.345.902,00				0%	
Juros e Outros Encargos	1.434,00				0%	
Outras despesas correntes	4.345,00				0%	
Despesas de Capital	72.371.431,00				0%	
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				
Despesas correntes	-	-	-	-	-	-
Despesas de capital	-	-	-	-	-	-
<b>Outras</b>						
<b>Total</b>	<b>115.154.008,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0%</b>	

**Nota RECURSOS HUMANOS:**

- 1) Inclui Chefes de Equipa Multidisciplinar e Secretário do Conselho Diretivo;
- 2) Inclui as carreiras de Técnico Superior, carreira Técnica, Apoio Técnico e Assessoria;
- 3) Inclui as carreiras de Técnico de Informática e Apoio Especializado - Informática;
- 4) Inclui as carreiras de Assistente Técnico e Técnico Administrativo.

5) Considera Postos de trabalho temporários, aditados nos termos do n.º 4 do artigo 15º do DL n.º 53-B/2021, de 23 de junho, que estabelece o regime excecional de execução orçamental e de simplificação de procedimentos dos projetos aprovados no âmbito do PRR, sendo extintos no final dos contratos a termo (36 postos de trabalho aprovados pelo Despacho n.º 11888-B/2021, de 30 de novembro, correspondendo a 9 Técnicos Superiores e 27 Especialistas de Informática).

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_1)</b>	<p><b>Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.</b></p> <p>Pretende-se desenvolver serviços digitais que respondam aos principais eventos de vida, de modo a disponibilizar um melhor e mais eficaz serviço público, e simultaneamente um serviço mais transparente ao aproximar a Segurança Social de quem necessita para o cumprimento das suas obrigações ou pedidos de apoios, prestações ou pensões.</p>
Dimensão/perspectiva	Eficácia
Indicador 1 (Ind_1)	<b>Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais</b>
Descrição:	Este indicador visa medir o grau de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais no Portal Transacional da Segurança Social.
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais
Meta	90%
Tolerância:	3%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subsídio por suspensão de atividade cultural – consolidação;</li> <li>2. Módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens - 1.ª fase;</li> <li>3. Regulamentação do estatuto do cuidador informal - 2.ª fase;</li> <li>4. Novo sistema de ação social - 2.ª prioridade;</li> <li>5. Atribuição oficiosa do abono pré-natal - 1.ª fase;</li> <li>6. Atribuição oficiosa do abono de família - 1.ª fase;</li> <li>7. Atribuição oficiosa de parentalidade - 1.ª fase;</li> <li>8. Novo sistema de desemprego - 3.ª prioridade;</li> <li>9. Majoração da prestação social para a inclusão: nova implementação do subsídio de educação especial - 1.ª fase;</li> <li>10. Novo sistema de gestão de vagas inserido na nova visão para área cooperação - 1.ª fase;</li> <li>11. Novo sistema para a prestação única por dependência - 1.ª fase;</li> <li>12. Novo serviço digital de gestão de migrantes - 1.ª fase;</li> <li>13. Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Gestão de Taxas Especiais - 1.ª fase;</li> <li>14. Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Trabalhadores por Conta Outrem - 1.ª fase;</li> <li>15. Gestão de Remunerações - funcionalidades para o objetivo da Pensão na Hora;</li> <li>16. Agregados e Relações Familiares - Declaração de situação familiar;</li> <li>17. Evolução da Carreira Contributiva Integrada;</li> <li>18. Alargamento da Pensão na Hora;</li> <li>19. Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte - 1.ª fase;</li> <li>20. Novo módulo de gestão do imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS);</li> <li>21. Citação eletrónica em cobrança coerciva;</li> <li>22. Penhora em cobrança coerciva a prestações;</li> <li>23. Novo Sistema Fundo de Garantia Salarial;</li> <li>24. Conta Integrada - Consulta de Recebimentos;</li> <li>25. SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores;</li> <li>26. Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª prioridade;</li> <li>27. Emissão centralizada de ofícios de rendas, no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF);</li> <li>28. Análise dívida contributiva: requisitos para reclamação de créditos;</li> <li>29. Acordos Extraordinários;</li> <li>30. Acordos de dívida de prestações;</li> <li>31. Estatuto do Artista em Gestão de Contribuições (GC)</li> </ol>
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_2)</b>	<p><b>Reforçar os processos de Interoperabilidade de dados.</b></p> <p>Pretende-se implementar um conjunto de serviços com o objetivo de simplificar os processos da Administração Pública e diminuindo a necessidade de cidadãos e empresas fornecerem informação mais do que uma vez, através da troca de informação entre os vários organismos da Administração Pública e fazendo uso da informação residente nos vários sistemas.</p>
Dimensão/perspectiva	Eficácia
<b>Indicador 2 (Ind_2)</b>	<b>Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade</b>
Descrição:	Este indicador visa medir o grau de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade, tendo em vista a disponibilização de novos serviços na PSI (Plataforma de Serviços de Interoperabilidade).
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade
Meta	88%
Tolerância:	3%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Troca de Informações Pensões Internacionais;</li> <li>2. Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM);</li> <li>3. Processos de interoperabilidades no âmbito dos projetos PRR.</li> </ol>
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_3)</b>	<p><b>Assegurar a Disponibilidade dos Serviços.</b></p> <p>Pretende-se implementar um conjunto de iniciativas de consolidação e atualização da arquitetura e infraestrutura tecnológica, aumentando o nível de segurança, disponibilidade e continuidade dos serviços, quer em contextos de normalidade ou em contextos adversos, para que, em qualquer dos casos, se verifique a continuidade dos processos críticos geridos pelo MTSSS.</p>
Dimensão/perspectiva	Eficiência
<b>Indicador 3 (Ind_3)</b>	<b>Disponibilidade média dos serviços</b>
Descrição:	Este indicador visa avaliar a disponibilidade dos serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações.
Fórmula de Cálculo:	$(\text{Somatório da disponibilidade dos serviços monitorizados que fazem parte do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações} / \text{N}^{\circ} \text{ total de serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações}) * 100$
Meta:	99,0%
Tolerância:	0,5%
Valor crítico:	99,9%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado passível de alcançar, considerando valores de referência de mercado.
Fonte de verificação:	Ferramentas de monitorização APM; Intranet II - Dashboard de Desempenho da Cadeia de Valor.

<b>Indicador 4 (Ind_4)</b>	<b>Tempo médio de reposição dos serviços online</b>
Descrição:	Este indicador visa medir o número médio de minutos que o Instituto de Informática demora a repor a disponibilidade dos serviços web, em caso de quebra de serviço.
Fórmula de Cálculo:	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100
Meta:	35 Minutos
Tolerância:	5 Minutos
Valor crítico:	20 Minutos
Métrica:	Minutos
Polaridade:	Menor é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador.
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar, considerando o ciclo de gestão anterior e os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Ferramenta InstaDeq; Intranet II - Dashboard de Desempenho da Cadeia de Valor.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_4)</b>	<p><b>Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.</b></p> <p>Pretende-se implementar um conjunto de iniciativas, preconizadas pela estratégia de modernização da Administração Pública, com o objetivo de simplificar processos, contemplando medidas de reforço do serviço aos cidadãos e às empresas, de modernização e potenciadoras da utilização de canais digitais.</p>
Dimensão/perspectiva	Eficácia
<b>Indicador 5 (Ind_5)</b>	<b>Percentagem de execução das medidas SIMPLEX</b>
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de execução das medidas do programa SIMPLEX atribuídas ao II
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das medidas simplex
Meta	85%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	99%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Processos de interoperabilidades - medidas simplex;</li> <li>2. Novo Regime Público de Capitalização (RPC);</li> <li>3. Gestão do Relacionamento - Visão 360º.</li> </ol>
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar considerando os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_5)</b>	<p><b>Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social.</b></p> <p>Pretende-se desenvolver e implementar um conjunto de iniciativas para a implementação de novo modelo de relacionamento (Visão 360º) que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de interação do cidadão e da empresa com a segurança social, com recurso a tecnologias emergentes, em articulação com a reorganização da conceção do sistema da segurança social.</p>
Dimensão/perspectiva	Eficiência
<b>Indicador 6 (Ind_6)</b>	<b>Percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento</b>
Descrição:	Este indicador pretende medir o grau de execução das iniciativas de implementação do novo modelo de relacionamento.
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento
Meta global  por UO:	85%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é Melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Novas estatísticas portal informativo;</li> <li>2. Comunicação externa - Implementação da Newsletter da Segurança Social e outras formas de comunicação;</li> <li>3. Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail);</li> <li>4. Soluções de Atendimento - Virtual agent, Chat Bot e voice IVR;</li> <li>5. Soluções de Atendimento e Desmaterialização;</li> <li>6. Portais Informativos;</li> <li>7. Novo Canal de Pagamento MBWay;</li> <li>8. SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento;</li> <li>9. Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN;</li> <li>10. Manhãs de Usabilidade;</li> <li>11. Evolução da Arquitetura de Informação e Design Visual de toda a oferta digital da Segurança Social;</li> <li>12. Transformação digital ao nível da Experiência de Utilizador;</li> <li>13. Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade;</li> <li>14. PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade;</li> <li>15. App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços;</li> <li>16. Portal GPI - Garantia para a Infancia - 2ª fase.</li> </ol>

Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_6)</b>	<b>Consolidar a Arquitetura Técnica.</b> Pretende-se implementar medidas de simplificação, automação e atualização tecnológica que visam combater a obsolescência tecnológica, reduzir o nº de padrões tecnológicos, diminuir o débito técnico, garantir maior agilidade e eficiência nos processos e procedimentos internos, reforçar o controlo e a segurança da informação, aumentar a qualidade das aplicações, melhorar o <i>time to market</i> e mitigar os riscos, de forma a potenciar a rápida resposta às mudanças tecnológicas e às necessidades de cidadãos e empresas.
Dimensão/perspectiva	Eficiência
<b>Indicador 7 (Ind_7)</b>	<b>Percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica</b>
Descrição:	Este indicador pretende medir o grau de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica.
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica
Meta:	80%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é Melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática;</li> <li>2. Criação de Processo de Gestão de Patching;</li> <li>3. Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019);</li> <li>4. Upgrade das restantes bases de dados Oracle para versão 19c;</li> <li>5. Identificar e definir estratégia de integração de sistemas legacy;</li> <li>6. Concluir a Migração das Base Dados para nova Infraestrutura Exadata;</li> <li>7. Atualização da Solução SIGA;</li> <li>8. Atualização da Solução SmartDocs e respetiva solução PCN;</li> <li>9. Renovação de proxy do I;</li> <li>10. Migração acesso Internet do Taguspark para o Datacenter;</li> <li>11. Evolução dos switches a nível nacional (centros distritais);</li> <li>12. Renovação de balanceadores (A10) em Lisboa;</li> <li>13. Evolução da arquitetura dos switch core (CPD Lisboa);</li> <li>14. Evolução dos switches de distribuição no TagusPark;</li> <li>15. Realizar um levantamento (as is) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (to be);</li> <li>16. Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura;</li> <li>17. Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados;</li> <li>18. Renovação de storage Tier1;</li> <li>19. Automação (Componente BD);</li> <li>20. Evolução do Servidor Aplicaçional J2EE;</li> <li>21. Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando com FraM;</li> <li>22. GUS - Evoluções tecnológicas e funcionais;</li> <li>23. MICAP - Evoluções técnicas e funcionais;</li> <li>24. Migração do canal de Débitos Diretos.</li> </ol>
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.

Fonte de verificação:

Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_7)</b>	<b>Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.</b>  Pretende-se reforçar as soluções de monitorização e alarmística, de todas as componentes que suportam o Sistema de Informação da Segurança Social, de forma a potenciar a sua disponibilidade e resiliência e dar continuidade à implementação de um conjunto de iniciativas que promovam a segurança da informação e a proteção de dados, no sentido de dar resposta à legislação em vigor e no âmbito da elaboração do Plano Estratégico para a Segurança da Informação (PES) do Instituto de informática.
Dimensão/perspectiva	Eficiência
<b>Indicador 8 (Ind_8)</b>	<b>Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística</b>
Descrição:	Este indicador pretende medir a média da percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística.
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística
Meta:	80%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	95%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorização de serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO;</li> <li>2. Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia;</li> <li>3. Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura BigData;</li> <li>4. Solução Centralizada e Analítica de Logs;</li> <li>5. Estratégica de Monitorização e Observabilidade.</li> </ol>
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar considerando os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

<b>Indicador 9 (Ind_9)</b>	<b>Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados</b>
Descrição:	Este indicador pretende medir a média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados
Meta:	85%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise de Requisitos para certificação Cibersegurança;</li> <li>2. Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS;</li> <li>3. Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC;</li> <li>4. Exercícios de Cibersegurança;</li> <li>5. Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais;</li> <li>6. Implementar soluções para cumprimento do RGPD;</li> <li>7. Melhoria das Medidas de Autenticação;</li> <li>8. Implementar uma solução de proteção da AD;</li> <li>9. Segurança ao nível da Base de Dados - Máscara de Dados;</li> <li>10. Segurança ao nível da Base de Dados - Utilizadores Nominais;</li> <li>11. Simulações de Engenharia Social.</li> </ol>
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar considerando os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_8)</b>	<p><b>Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.</b></p> <p>Pretende-se intervir nos equipamentos e soluções de produtividade e comunicação, bem como implementar soluções de mobilidade tendo em vista a renovação do posto de trabalho dos colaboradores de MTSSS, no sentido de o tornar mais flexível e adaptado ao contexto atual. Esta intervenção considera a implementação de soluções de produtividade, colaboração e segurança no posto de trabalho.</p>
Dimensão/perspectiva	Eficiência
<b>Indicador 10 (Ind_10)</b>	<b>Percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade</b>
Descrição:	Este indicador pretende medir a média da percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade.
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade
Meta:	85%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestão de acessos;</li> <li>2. Atualização do parque informático;</li> <li>3. Edge Computing;</li> <li>4. Soluções de mobilidade;</li> <li>5. Microsoft 365 no MTSSS.</li> </ol>
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar considerando os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_9)</b>	<b>Aumentar o Desempenho dos Processos da Cadeia de Valor, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão</b>  Pretende-se aumentar a eficácia e eficiência dos processos da Cadeia de Valor do Instituto de Informática, contribuindo assim para uma gestão mais eficiente da sua atividade e a disponibilização de serviços de maior qualidade.
Dimensão/perspectiva	Qualidade
<b>Indicador 11 (Ind_11)</b>	<b>Desempenho global da cadeia de valor</b>
Descrição:	Este indicador mede o desempenho de cada um dos processos da cadeia de valor, em função dos indicadores de desempenho definidos para cada processo.
Fórmula de Cálculo:	$(\text{Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor} / \text{N}^{\circ} \text{ de processos da cadeia de valor}) * 100$
Meta:	93%
Tolerância:	3%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Maior é Melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador.
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	Intranet II - Dashboard de Desempenho da Cadeia de Valor.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_10)</b>	<p><b>Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.</b></p> <p>Pretende-se garantir a satisfação dos colaboradores do II, por forma a implementar ações de melhoria nas dimensões que apresentem um menor grau de satisfação. Pretende-se ainda concretizar iniciativas que promovam o bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, incluindo a promoção de iniciativas no âmbito da segurança e saúde no trabalho.</p>
Dimensão/perspectiva	Qualidade
<b>Indicador 12 (Ind_12)</b>	<b>Taxa de satisfação dos colaboradores</b>
Descrição:	Este indicador pretende aferir a taxa de satisfação dos colaboradores nas 11 dimensões avaliadas, obtida através do apuramento dos resultados do inquérito de satisfação anual realizado aos mesmos.
Fórmula de Cálculo:	Média dos parâmetros de avaliação do inquérito de satisfação realizado aos trabalhadores.
Meta:	75%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	90%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	Este indicador é medido anualmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	Intranet do II; Relatório de Análise de Resultados do Questionário de Avaliação da Satisfação.

<b>Indicador 13 (Ind_13)</b>	<b>Percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho</b>
Descrição:	Este indicador pretende aferir o grau de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho.
Fórmula de Cálculo:	Média da percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho
Meta:	92%
Tolerância:	3%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparação Processo Concessão de certificação do SGC;</li> <li>2. Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação;</li> <li>3. Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais;</li> <li>4. Dinamização de iniciativas no âmbito do Envolvimento Institucional;</li> <li>5. Atualização da Intranet face à nova imagem Institucional;</li> <li>6. Dinamização de medidas de sustentabilidade e eficiência energética e ambiental;</li> <li>7. Implementação de medidas de acessibilidade e mobilidade para pessoas com deficiência.</li> </ol>
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII): Este sistema permite monitorizar as atividades / iniciativas / projetos do Instituto de Informática que concorrem para a avaliação do desempenho organizacional.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_11)</b>	<b>Melhorar a Satisfação dos Organismos Parceiros.</b> Pretende-se avaliar a perceção dos parceiros relativamente à satisfação com os serviços prestados pelo II e implementar ações de melhoria nos serviços que apresentem um menor grau de satisfação.
Dimensão/perspectiva	Qualidade
<b>Indicador 14 (Ind_14)</b>	<b>Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados</b>
Descrição:	Este indicador pretende aferir o grau de satisfação por parte dos organismos parceiros com os serviços prestados pelo Instituto de Informática.
Fórmula de Cálculo:	Resultado médio ponderado do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).
Meta:	3,9
Tolerância:	0,3
Valor crítico:	4,5
Métrica:	Número (Numa escala de Likert de 1 a 5)
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	Este indicador é medido anualmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador.
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	Intranet II - Dashboard de Desempenho da Cadeia de Valor.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_12)</b>	<p><b>Promover o desenvolvimento de competências.</b></p> <p>Pretende-se identificar GAPS ao nível do desenvolvimento de competências de recursos humanos do II, e levar a cabo ações de formação específicas e adequadas a cada perfil. Pretende-se envolver todos os trabalhadores no reforço de competências ao nível das ferramentas, tecnologias, arquiteturas e metodologias emergentes que suportam o desenvolvimento de serviços digitais, a automação e desmaterialização dos processos internos.</p>
Dimensão/perspectiva	Qualidade
<b>Indicador 15 (Ind_15)</b>	<b>Percentagem de trabalhadores do II com formação anual</b>
Descrição:	Este indicador pretende aferir a percentagem de trabalhadores do II com formação anual.
Fórmula de Cálculo:	$(\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores que frequentaram ações de formação} / \text{N}^\circ \text{ total de trabalhadores do II}) * 100$
Meta:	80%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	Este indicador é medido anualmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador.
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	AGP - Relatório de execução da formação.

<b>Indicador 16 (Ind_16)</b>	<b>Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas.</b>
Descrição:	Este indicador permite aferir a taxa de satisfação dos colaboradores relativamente às ações de formação frequentadas, obtida através do inquérito de satisfação com a formação realizado anualmente.
Fórmula de Cálculo:	Média da satisfação global dos trabalhadores com as ações de formação realizadas.
Meta global   por UO:	85%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	95%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	Este indicador é medido anualmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador.
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	Intranet II - Dashboard de Desempenho da Cadeia de Valor.

## Memória descritiva - QUAR 2023

<b>Objetivo operacional (OP_13)</b>	<p><b>Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.</b></p> <p>Pretende-se identificar trabalhadores e trabalhadoras do Instituto de Informática, com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional e garantir o seu encaminhamento para o Centro Qualifica AP do MTSSS, com vista a melhorar o seu nível de qualificações e, simultaneamente, contribuir para o seu desenvolvimento pessoal e social.</p>
Dimensão/perspectiva	Qualidade
<b>Indicador 17 (Ind_17)</b>	<b>Taxa de trabalhadores(as) inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS</b>
Descrição:	Este indicador pretende aferir a percentagem de trabalhadores do II inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS.
Fórmula de Cálculo:	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores(as) inscritos no CQ AP MTSSS}}{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores(as) com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo Instituto de Informática}}$
Meta:	35%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	60%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	Este indicador é medido anualmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador.
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	DOGP - Ficheiro de controlo

<b>Indicador 18 (Ind_18)</b>	<b>Taxa de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS</b>
Descrição:	Este indicador permite aferir a percentagem de trabalhadores(as) do Instituto de Informática presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS
Fórmula de Cálculo:	$\frac{\text{N.º de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS}}{\text{N.º de trabalhadores(as) com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo Instituto de Informática}}$
Meta global   por UO:	35%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	45%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	Este indicador é medido anualmente.
Iniciativas/ações:	Não foi preenchido por não existir nenhuma iniciativa associada a este indicador.
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar.
Fonte de verificação:	DOGP - Ficheiro de controlo

## Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_1)	expressa os resultados pretendidos: descrever
Dimensão/parâmetro	Eficácia, Eficiência, Qualidade: descrever
Indicador 1 (Ind_1)	métrica associada ao objectivo: : descrever
Descrição:	Ex: Este indicador visa medir se os procedimentos internos garantem o cumprimento do “Programa Pagar a tempo e horas” e a redução do número médio de dias de pagamento.
Fórmula de Cálculo:	Ex: O método de cálculo deste indicador baseia-se na fórmula constante do ponto 4 do Despacho nº 9870/2009 de 6 de Abril de 2009, i.e., descrever a fórmula de cálculo...
Meta	resultado numérico pretendido para o objectivo
Tolerância:	Valor que somado ou subtraído à meta formará um intervalo (que deverá ser diferente do VC; qualquer resultado situado nesse intervalo tem associado o mesmo grau de esforço e a taxa de realização associada é 100%, significando que o objectivo foi atingido.
Valor crítico:	O VC deverá corresponder a um resultado almejado pelo serviço e que normalmente está associado a um benchmark - referencial de excelência, em termos nacionais e/ou internacionais, na área/sector de actuação do serviço para o qual se pretende convergir ou até mesmo superar. Caso seja difícil encontrar um benchmark este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, tendo em conta os meios planeados e o comportamento histórico do indicador.
Métrica:	métrica em que se expressa o indicador (% , n.º de dias, n.º de...): descrever
Polaridade:	incremento negativo ou incremento positivo (por exemplo, se o que se pretende é diminuir é de incremento negativo): descrever
Período de monitorização:	ex: trimestral, semestral, anual (de forma a saber quando o indicador será monitorizável): descrever
Iniciativas/ações:	(contribuição direta para a concretização do OP; fatores críticos): descrever
Referência para o valor crítico:	justificação do valor crítico: o melhor resultado de ciclos de gestão anteriores; benchmark nacional/internacional; resultado ideal com todos os recursos disponíveis, ... (descrever)
Fonte de verificação:	Sistema de Informação xxx, processo n.º xxx, acta n.º, etc..

## Matriz de Alinhamento

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Eixos Estratégicos do MTSS 2020-2023 <sup>(*)</sup>	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Eixo Estratégicos	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1 <sup>(**)</sup>	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 2 <sup>(**)</sup>

(\*) Programa do XXII Governo Constitucional/Grandes Opções 2020-2023/ Estratégia Portugal 2030/ Outros documentos políticas setoriais

(\*\*) RD – Evidencia de relação direta  
 RI – Evidencia de relação indireta