

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2024

Data: 22/03/2024

Versão: 1.1

Ciclo de Gestão

2024

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 MTSS.

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.

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 35%

OP1: Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.

Peso: 30%

| Indicadores | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--|-----------|--------------------|--------|
| Ind.1 | 99% | 98% | | 90% | 3% | 100% | 100% | Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais | | | |
| Taxa de Realização do OP1 | | | | | | | | | | 0% | |

OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.

Peso: 24%

| Indicadores | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|---|-----------|--------------------|--------|
| Ind.2 | 100% | 104% | | 88% | 3% | 100% | 100% | Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade | | | |
| Taxa de Realização do OP2 | | | | | | | | | | 0% | |

| OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços. | | | | | | | | | | | Peso: | 16% |
|---|--|----------------|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--|-----------|--------------------|--------|
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.3 | Disponibilidade média dos serviços | 98,7% | 98,8% | | 99,0% | 0,5% | 99,9% | 60% | (Somatório da disponibilidade dos serviços constantes no catálogo de serviços / Nº de serviços do catálogo de serviços monitorizados) *100 | | | |
| Ind.4 | Tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços | 34,2m | 37,8m | | 35m | 5m | 20m | 40% | (Somatório dos tempos de reposição da disponibilidade dos serviços Platina identificados no PCN / Nº de registos de indisponibilidade dos serviços Platina identificados no PCN) | | | |
| Taxa de Realização do OP3 | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX. | | | | | | | | | | | Peso: | 30% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.5 | Percentagem de execução das medidas SIMPLEX atribuídas ao II | 103,0% | 96% | | 85% | 5% | 100% | 100% | Média da percentagem de execução das medidas SIMPLEX | | | |
| Taxa de Realização do OP4 | | | | | | | | | | | 0% | |
| EFICIÊNCIA | | | | | | | | | | | PESO: | 25% |
| OP5: Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social | | | | | | | | | | | Peso: | 40% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | 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 | 93% | | 85% | 5% | 100% | 100% | Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento | | | |
| Taxa de Realização do OP5 | | | | | | | | | | | 0% | |

| OP6: Evoluir a Arquitetura Tecnológica. | | | | | | | | | | | Peso: | 20% |
|---|--|----------------|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--|-----------|--------------------|------------|
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.7 | Percentagem de execução das iniciativas de evolução da Arquitetura Tecnológica | n.a | 92% | | 80% | 5% | 100% | 100% | Média da percentagem de execução das iniciativas de evolução da Arquitetura Tecnológica | | | |
| Taxa de Realização do OP6 | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP7: Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. | | | | | | | | | | | Peso: | 20% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | 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 | 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 | 96% | 91% | | 85% | 5% | 100% | 50% | Média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados | | | |
| Taxa de Realização do OP7 | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP8: Dinamizar iniciativas de inovação e produtividade. | | | | | | | | | | | Peso: | 20% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.10 | Percentagem de execução das iniciativas de inovação e produtividade | n.a | 96% | | 85% | 5% | 100% | 100% | Média da percentagem de execução das iniciativas de inovação e produtividade | | | |
| Taxa de Realização do OP8 | | | | | | | | | | | 0% | |
| QUALIDADE | | | | | | | | | | | PESO: | 40% |
| OP9: Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG. | | | | | | | | | | | Peso: | 10% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.11 | Desempenho global da cadeia de valor | 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 | | | |
| Taxa de Realização do OP9 | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP10: Melhorar a satisfação dos organismos parceiros | | | | | | | | | | | Peso: | 22% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.12 | Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados | 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). | | | |
| Taxa de Realização do OP10 | | | | | | | | | | | 0% | |

| OP11: Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços | | | | | | | | | | | Peso: | 16% |
|--|---|----------------|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--|-----------|--------------------|--------|
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.13 | Taxa de resposta ao inquérito de satisfação interno | n.a. | n.a. | n.a. | 50% | 5% | 65% | 100% | (Nº de questionários respondidos e submetidos com sucesso ÷ Nº total de questionários enviados) x 100% | | | |
| Taxa de Realização do OP11 | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP12: Promover a segurança e saúde no trabalho e proporcionar Ambientes de Trabalho Saudáveis | | | | | | | | | | | Peso: | 15% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.14 | Número de ações de formação/sensibilização em matéria de SST | n.a. | n.a. | n.a. | 4 | 1 | 6 | 50% | Somatório das ações de formação/sensibilização em matéria de SST | | | |
| Ind.15 | Percentagem de execução da iniciativa Elaboração do Diagnóstico do Clima Organizacional | n.a. | n.a. | n.a. | 60% | 5% | 100% | 50% | Percentagem de execução da iniciativa Elaboração do Diagnóstico do Clima Organizacional | | | |
| Taxa de Realização do OP12 | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP13: Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores | | | | | | | | | | | Peso: | 15% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.16 | Taxa de satisfação global dos trabalhadores(as) | 87% | 85% | | 70% | 5% | 85% | 40% | Média dos parâmetros de avaliação do inquérito de satisfação realizado aos trabalhadores(as) | | | |
| Ind.17 | Taxa de satisfação dos trabalhadores com as medidas de conciliação implementadas | n.a. | n.a. | n.a. | 60% | 5% | 75% | 40% | Média da satisfação global dos trabalhadores com as medidas de conciliação implementadas | | | |
| Ind.18 | Número de iniciativas de envolvimento institucional que abrangem trabalhadores deslocalizados | n.a. | n.a. | n.a. | 2 | 1 | 4 | 20% | Somatório das iniciativas de envolvimento institucional que abrangem trabalhadores deslocalizados | | | |
| Taxa de Realização do OP13 | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP14: Promover o desenvolvimento das competências | | | | | | | | | | | Peso: | 22% |
| Indicadores | | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.19 | Percentagem de trabalhadores(as) do II com formação anual | 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.20 | Taxa de satisfação dos trabalhadores(as) com as ações de formação realizadas | 98% | 91% | | 85% | 5% | 95% | 50% | Média da satisfação global dos trabalhadores com as ações de formação realizadas | | | |
| Taxa de Realização do OP14 | | | | | | | | | | | 0% | |

| Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento | | OP1 | OP2 | OP3 | OP4 | OP5 | OP6 | OP7 | OP8 | OP9 | OP10 | OP11 | OP12 | OP13 | OP14 |
|--|---|--------------|-----|---|-----|---|-----|---|-----|------------|------|-----------------------------|------|------|------|
| Objetivo Estratégico 1 | | X | X | X | X | | | | | | | | | | |
| Objetivo Estratégico 2 | | | | | | X | | | | | | | | | |
| Objetivo Estratégico 3 | | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| Objetivo Estratégico 4 | | | | | | | | | | | | | | | X |
| OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12) | | | | Peso dos parâmetros na avaliação final | | Peso dos objetivos no respetivo parâmetro | | Peso de cada objetivo na avaliação final | | | | Objetivos Relevantes | | | |
| Eficácia | | | | | | 100% | | | | | | | | | |
| OP1 | Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social. | 35% | | | | 30% | | 10,5% | | | | relevante | | | |
| OP2 | Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. | | | | | 24% | | 8,4% | | | | relevante | | | |
| OP3 | Assegurar a disponibilidade dos serviços. | | | | | 16% | | 5,6% | | | | | | | |
| OP4 | Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX. | | | | | 30% | | 10,5% | | | | relevante | | | |
| Eficiência | | | | | | 100% | | | | | | | | | |
| OP5 | Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social. | 25% | | | | 40% | | 10,0% | | | | relevante | | | |
| OP6 | Consolidar a Arquitetura Técnica. | | | | | 20% | | 5,0% | | | | | | | |
| OP7 | Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. | | | | | 20% | | 5,0% | | | | | | | |
| OP8 | Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. | | | | | 20% | | 5,0% | | | | | | | |
| Qualidade | | | | | | 100% | | | | | | | | | |
| OP9 | Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG. | 40% | | | | 10% | | 4,0% | | | | | | | |
| OP10 | Melhorar a satisfação dos organismos parceiros. | | | | | 22% | | 8,8% | | | | relevante | | | |
| OP11 | Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços. | | | | | 16% | | 6,4% | | | | relevante | | | |
| OP12: | Promover a segurança e saúde no trabalho e proporcionar Ambientes de Trabalho Saudáveis. | | | | | 15% | | 6,0% | | | | | | | |
| OP13: | Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores. | | | | | 15% | | 6,0% | | | | | | | |
| OP14: | Promover o desenvolvimento de competências. | | | | | 22% | | 8,8% | | | | relevante | | | |
| | | Total | | 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. | | | | 63% | | | | | |

| RECURSOS HUMANOS a) | | | | | | | | | Dias úteis 2024 (só considerados feriados) | | 228 |
|---|----------------|---|--------|--------------------|---|---------|---------------------|-----------------|--|---------------|-----|
| DESIGNAÇÃO | Pontuação CCAS | Pontuação efetivos planeados 2024 | | | Pontuação efetivos Executados 2024 | | | Desvio (em n.º) | Pontuação Executada / Pontuação Planeada | UERHE / UERHP | |
| | | N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal) ⁵⁾ | 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 | 164 | 37392 | 1968 | | 322752 | 0 | -164 | 0,00% | 863,16% | |
| Especialista de Informática | 12 | 110 | 25080 | 1320 | | 145200 | 0 | -110 | 0,00% | 578,95% | |
| Coordenador Técnico | 9 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| Técnico de informática 3) | 8 | 48 | 10944 | 384 | | 18432 | 0 | -48 | 0,00% | 168,42% | |
| Assistente Técnico 4) | 8 | 20 | 4560 | 160 | | 3200 | 0 | -20 | 0,00% | 70,18% | |
| Assistente Operacional | 5 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | 370 | 84.360 | 4.292 | 0 | 499.584 | 0 | -370 | 0,00% | 592,20% | |

| RECURSOS FINANCEIROS | | | | | | |
|--|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|--|---|
| DESIGNAÇÃO | Planeado | Corrigido | Execução (30.jun.24) | Execução (31.dez.24) | Taxa de Execução (face ao planeado) | Taxa de Execução (face ao corrigido) |
| Orçamento de Atividades (Funcionamento) | 129.711.340,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0% | |
| Despesas c/Pessoal | 16.753.162,00 | | | | 0% | |
| Aquisições de Bens e Serviços | 34.170.483,00 | | | | 0% | |
| Juros e Outros Encargos | 1.434,00 | | | | 0% | |
| Outras despesas correntes | 4.345,00 | | | | 0% | |
| Despesas de Capital | 78.781.916,00 | | | | 0% | |
| Orçamento de Projetos (Investimento) | 0,00 | 0,00 | | | | |
| Despesas correntes | - | - | - | - | - | - |
| Despesas de capital | - | - | - | - | - | - |
| Outras | | | | | | |
| Total | 129.711.340,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0% | |

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 2024

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo operacional (OP_1) | <p>Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.</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) | Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais |
| 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"> 1. Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 2ª fase - Entidades Empregadoras; 2. Novo Regime Público de Capitalização (RPC); 3. Novo Sistema Fundo de Garantia Salarial; 4. Nova Lista de Devedores - Fase 1; 5. Consulta de Recebimentos; 6. Implementação de novo canal de pagamento: Conta bancária internacional sem IBAN; 7. Automatização de proposta de planos prestacionais; 8. Implementação de novo canal de cobrança: MBWAY; 9. Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte - 2.ª fase; 10. Alargamento da Pensão na Hora; 11. Incentivos à Contratação e Trabalho - 2.ª fase; 12. Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Trabalhadores por Conta Outrem - 2.ª fase; 13. Caracterização de Herdeiros - 1ª fase; 14. Cartão Europeu de Seguro de Doença - 1.ª fase; 15. Subsídio por suspensão de atividade cultural - consolidação (2024); 16. Módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens - 3.ª fase (2024); 17. Regulamentação do estatuto do cuidador informal - 3.ª fase (2024); 18. Novo sistema de ação social - 3.ª prioridade (2024); 19. Atribuição automática do abono pré-natal - 2.ª fase (2024); 20. Atribuição oficiosa de parentalidade - 2.ª fase (2024); 21. Novo sistema de desemprego - 4.ª prioridade (2024); 22. Subsídio de educação especial - 1.ª fase (2024); 23. Novo sistema de programas e protocolos de cooperação inserido na nova visão para área cooperação - 1.ª fase (2024); 24. Dependência: criação de canal único para apresentação de pedidos de complemento de dependência e subsídio de assistência a 3ª pessoa - 1.ª fase (2024); 25. Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo TC (Fase Final); 26. Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo PP (Fase Final); 27. Apoio Judiciário (desmaterialização); 28. Citações e notificações eletrónicas em cobrança coerciva; 29. SUI - Novos Serviços Digitais - 1ª fase. |
| 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 2024

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo operacional (OP_2) | <p>Reforçar os processos de Interoperabilidade de dados.</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 |
| Indicador 2 (Ind_2) | Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade |
| 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"> 1. Penhora em cobrança coerciva à AT; 2. Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM) - 2.ª fase (2024); 3. Interoperabilidade Pensões Internacionais Data de Óbito; 4. Processos de interoperabilidades no âmbito dos projetos PRR. |
| 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 2024

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo operacional (OP_3) | <p>Assegurar a Disponibilidade dos Serviços.</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 |
| Indicador 3 (Ind_3) | Disponibilidade média dos serviços |
| Descrição: | Este indicador visa avaliar a disponibilidade média dos serviços constantes no Catálogo de Serviços em vigor |
| Fórmula de Cálculo: | $(\text{Somatório da disponibilidade dos serviços constantes no catálogo de serviços} / \text{N}^\circ \text{ de serviços do catálogo de serviços monitorizados}) * 100$ |
| 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. |

| | |
|----------------------------------|---|
| Indicador 4 (Ind_4) | Tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços |
| Descrição: | Este indicador visa aferir o tempo médio de minutos, que o Instituto de Informática demora a repor a disponibilidade, em caso de quebra dos serviços Platina identificados no PCN em vigor. |
| Fórmula de Cálculo: | (Somatório dos tempos de reposição da disponibilidade dos serviços Platina identificados no PCN / N° de registos de indisponibilidade dos serviços Platina identificados no PCN) |
| 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: | Ferramentas de Monitorização: APM (Application Performance Monitor), ASM (App Synthetic Monitor) e Ferramenta BigData; Intranet II - Dashboard de Desempenho da Cadeia de Valor. |

Memória descritiva - QUAR 2024

| | |
|------------------------------------|--|
| Objetivo operacional (OP_4) | Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX. 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. |
| Dimensão/perspectiva | Eficácia |
| Indicador 5 (Ind_5) | Percentagem de execução das medidas SIMPLEX |
| 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: | 100% |
| Métrica: | Percentagem |
| Polaridade: | Maior é melhor |
| Período de monitorização: | O indicador é medido mensalmente. |
| Iniciativas/ações: | 1. Gestão do Relacionamento - Visão 360º; 2. Atribuição automática do abono de família - 2.ª fase (2024). |
| 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 2024

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo operacional (OP_5) | <p>Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social.</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 |
| Indicador 6 (Ind_6) | Percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento |
| 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"> 1. Transformação digital ao nível da Experiência de Utilizador - Fase de Implementação; 2. Segurança Social Nova Geração - 1ª Fase; 3. PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade; 4. App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços; 5. SIGA - Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento; 6. Portais Informativos; 7. Novo Canal de Pagamento MBWay; 8. Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN; 9. Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail) (2024); 10. Soluções de Atendimento e Desmaterialização. |
| 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 2024

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo operacional (OP_6) | Evolução da Arquitetura Tecnológica. 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 |
| Indicador 7 (Ind_7) | Percentagem de execução das iniciativas de evolução da Arquitetura Tecnológica |
| Descrição: | Este indicador pretende medir o grau de execução das iniciativas de evolução da Arquitetura Tecnológica. |
| Fórmula de Cálculo: | Média da percentagem de execução das iniciativas de evolução da Arquitetura Tecnológica |
| 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"> 1. Evolução do Servidor Aplicacional J2EE; 2. Evolução técnica e tecnológica da Plataforma Segurança Social; 3. GUS - Evoluções tecnológicas e funcionais; 4. Evolução tecnológica da PTSSm e da componente cliente da PTSS; 5. Implementação e migração de oVirt para RHEV; 6. Reforço de segurança e aumento da capacidade de processamento do Tier 0 - Active Directory; 7. Implementação de solução de Cloud Privada (on premisses) com reforço da capacidade de processamento e armazenamento; 8. Implementação de solução de IA (on premisses) com reforço da capacidade de processamento. |
| 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 2024

| | |
|------------------------------------|--|
| Objetivo operacional (OP_7) | <p>Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.</p> <p>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.</p> |
| Dimensão/perspectiva | Eficiência |
| Indicador 8 (Ind_8) | Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística |
| 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"> 1. Automatização e realização periódica de testes de recuperação offsite das bases de dados; 2. Migração das Base Dados dos ambiente TNF e AUTO para nova Infraestrutura Exadata - Viseu; 3. Configuração de Data Safe e criação de alertas de segurança; 4. Implementar soluções para cumprimento do RGPD; 5. Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019); 6. Atualizar e consolidar a infraestrutura web Microsoft; 7. Atualização da solução de correio eletrónico e respetiva solução PCN; 8. Atualização da Solução SmartDocs e respetiva solução PCN – continuação; 9. Implementação de Estratégica de Monitorização e Observabilidade. |
| 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. |

| | |
|----------------------------------|--|
| Indicador 9 (Ind_9) | Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados |
| 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"> 1. Reforço de segurança e controlo na autenticação da rede de comunicações; 2. Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS; 3. Monitorização de serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO; 4. Exercícios de Cibersegurança; 5. Implementação da infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática; 6. Criação de Processo de Gestão de Patching; 7. Adoção de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais; 8. Evolução para nova solução de APM de acordo com a estratégia de Monitorização e Observabilidade definida; 9. Simulações de Engenharia Social; 10. Gestão de acessos. |
| 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 2024

| | |
|------------------------------------|---|
| Objetivo operacional (OP_8) | Dinamizar iniciativas de inovação e produtividade. Pretende-se potenciar a capacidade de explorar novas ideias e soluções, que transformem a relação do cidadão com o Sistema da Segurança Social, através da implementação de soluções tecnológicas inteligentes (Inteligência Artificial, Robotic Process Automation; PML e Machine Learnig, entre outras). Em paralelo, 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. |
| Dimensão/perspectiva | Eficiência |
| Indicador 10 (Ind_10) | Percentagem de execução das iniciativas de inovação e produtividade |
| Descrição: | Este indicador pretende medir a média da percentagem de execução das iniciativas de inovação e produtividade. |
| Fórmula de Cálculo: | Média da percentagem de execução das iniciativas de inovação e produtividade |
| 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"> 1. Gestão e modernização do parque informático (2024); 2. Sistemas inteligentes - Robotic/Intelligent Process Automation; 3. Edge Computing; 4. Comunicações Unificadas (2024); 5. Estação Padrão (2024); 6. Soluções Cloud (2024); 7. Inteligencia Artificial (IA) nas ferramentas de produtividade e colaboração no MTSSS. |
| 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 2024

| | |
|------------------------------------|--|
| Objetivo operacional (OP_9) | <p>Aumentar o Desempenho dos Processos da Cadeia de Valor, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão</p> <p>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.</p> |
| Dimensão/perspectiva | Qualidade |
| Indicador 11 (Ind_11) | Desempenho global da cadeia de valor |
| 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 2024

| | |
|-------------------------------------|--|
| Objetivo operacional (OP_10) | Melhorar a Satisfação dos Organismos Parceiros. 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 |
| Indicador 12 (Ind_12) | Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados |
| 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 2024

| | |
|-------------------------------------|--|
| Objetivo operacional (OP_11) | Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços Pretende-se aferir a adesão dos trabalhadores ao inquérito de satisfação interno e implementar ações que fomentem a sua participação. |
| Dimensão/perspectiva | Qualidade |
| Indicador 13 (Ind_13) | Taxa de resposta ao inquérito de satisfação interno |
| Descrição: | Este indicador pretende aferir a taxa resposta dos colaboradores ao inquérito de satisfação anual realizado aos mesmos. |
| Fórmula de Cálculo: | $(\text{N}^\circ \text{ de questionários respondidos e submetidos com sucesso} \div \text{N}^\circ \text{ total de questionários enviados}) \times 100\%$ |
| Meta: | 50% |
| Tolerância: | 5% |
| Valor crítico: | 65% |
| Métrica: | Porcentagem |
| 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. |

Memória descritiva - QUAR 2024

| | |
|-------------------------------------|--|
| Objetivo operacional (OP_12) | <p>Promover a segurança e saúde no trabalho e proporcionar Ambientes de Trabalho Saudáveis.</p> <p>Pretende-se promover o bem estar dos trabalhadores do II, através da implementação de iniciativas no âmbito da segurança e saúde no trabalho e elaborar um estudo do clima organizacional de modo a recolher feedback dos trabalhadores com vista ao reforço de medidas que fomentem um ambiente de trabalho saudável.</p> |
| Dimensão/perspectiva | Qualidade |
| Indicador 14 (Ind_14) | Número de ações de formação/sensibilização em matéria de SST |
| Descrição: | Este indicador pretende aferir o número de ações de formação/sensibilização em matéria de SST |
| Fórmula de Cálculo: | Somatório das ações de formação/sensibilização em matéria de SST |
| Meta: | 4 |
| Tolerância: | 1 |
| Valor crítico: | 6 |
| Métrica: | Número |
| Polaridade: | Maior é melhor |
| Período de monitorização: | Este indicador é medido trimestralmente. |
| 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. |

| | |
|----------------------------------|--|
| Indicador 15 (Ind_15) | Percentagem de execução da iniciativa Elaboração do Diagnóstico do Clima Organizacional |
| Descrição: | Este indicador pretende aferir o grau de execução da iniciativa Elaboração do Diagnóstico do Clima Organizacional |
| Fórmula de Cálculo: | Percentagem de execução da iniciativa Elaboração do Diagnóstico do Clima Organizacional |
| Meta: | 60% |
| Tolerância: | 5% |
| Valor crítico: | 100% |
| Métrica: | Percentagem |
| Polaridade: | Maior é melhor |
| Período de monitorização: | O indicador é medido mensalmente. |
| Iniciativas/ações: | Elaborar um diagnóstico do clima organizacional. |
| 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 2024

| | |
|-------------------------------------|--|
| Objetivo operacional (OP_13) | Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores. Pretende-se fomentar o equilíbrio da vida pessoal e profissional dos trabalhadores e com isso aumentar a sua motivação e envolvimento institucional. |
| Dimensão/perspectiva | Qualidade |
| Indicador 16 (Ind_16) | Taxa de satisfação dos colaboradores |
| 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: | 70% |
| Tolerância: | 5% |
| Valor crítico: | 85% |
| Métrica: | Porcentagem |
| 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. |

| | |
|----------------------------------|---|
| Indicador 17 (Ind_17) | Taxa de satisfação dos trabalhadores com as medidas de conciliação implementadas |
| Descrição: | Este indicador pretende aferir média da satisfação global dos trabalhadores com as medidas de conciliação implementadas, obtida através do apuramento dos resultados do inquérito de satisfação anual realizado aos mesmos. |
| Fórmula de Cálculo: | Média da satisfação global dos trabalhadores com as medidas de conciliação implementadas. |
| Meta: | 60% |
| Tolerância: | 5% |
| Valor crítico: | 75% |
| Métrica: | Porcentagem |
| 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. |

Memória descritiva - QUAR 2024

| | |
|-------------------------------------|--|
| Objetivo operacional (OP_14) | <p>Promover o desenvolvimento de competências.</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 |
| Indicador 19 (Ind_19) | Percentagem de trabalhadores do II com formação anual |
| 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. |

| | |
|----------------------------------|--|
| Indicador 20 (Ind_20) | Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas. |
| 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: | Porcentagem |
| 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 2024

| | |
|----------------------------------|--|
| 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 ^(*) | Enquadramento Estratégico | | Enquadramento operacional | |
| Eixo Estratégicos | Objectivo Estratégico (OE) | Relação com Nível 1 ^(**) | Objetivos Operacionais (OP) | Relação com Nível 2 ^(**) |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

(*) 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