

Data: 07/02/2022

Versão: 1.1

Ciclo de Gestão

2022

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: Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.
- 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: 40%

OP1: Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social. Peso: 30%

Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	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	98,5%	98,7%	67,0%	90%	5%	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:	18%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	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	93%	98,3%	50,0%	88%	5%	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:	17%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Disponibilidade média dos serviços	99,0%	99,0%	98,7%	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	33,6m	44m	30,6m	30m	5m	20m	40%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100			
Taxa de Realização do OP3												0%
OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	35%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Percentagem de execução das medidas SIMPLEX atribuídas ao II	n.a.	106,2%	62%	85%	5%	96%	100%	Média da percentagem de execução das medidas SIMPLEX			
Taxa de Realização do OP4												0%
EFICIÊNCIA											PESO:	20%
OP5: Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	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.	n.a.	70%	5%	85%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento			
Taxa de Realização do OP5												0%

OP6: Consolidar a Arquitetura Técnica.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	Porcentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica	n.a.	n.a.	n.a.	50%	7%	70%	100%	Média da porcentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica			
Taxa de Realização do OP7											0%	
OP7: Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8	Porcentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	n.a.	n.a.	n.a.	70%	5%	85%	50%	Média da porcentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística			
Ind.9	Porcentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	n.a.	n.a.	51%	70%	5%	85%	50%	Média da porcentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados			
Taxa de Realização do OP7											0%	
OP8: Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.10	Porcentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	n.a.	n.a.	n.a.	85%	5%	100%	100%	Média da porcentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade			
Taxa de Realização do OP7											0%	
QUALIDADE											PESO:	40%
OP9: Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.											Peso:	10%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.11	Desempenho global da cadeia de valor	93,5%	96,2%	90,8%	92%	3%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100			
Taxa de Realização do OP8											0%	

OP10: Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.											Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12	Taxa de satisfação global dos trabalhadores	n.a.	88%	n.d.	75%	5%	90%	75%	(Somatório das respostas sobre a satisfação global dos colaboradores/ N° de respostas ao inquérito de satisfação global dos colaboradores)*100			
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.	n.a.	90%	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			
Taxa de Realização do OP9											0%	
OP11: Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.											Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	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	n.d.	3,9	0,3	4,5	100%	Resultado médio do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).			
Taxa de Realização do OP8											0%	
OP12: Promover o desenvolvimento de competências.											Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Percentagem de trabalhadores do II com formação anual	n.a.	n.a.	n.d.	80%	5%	100%	50%	(N° de trabalhadores que frequentaram ações de formação/N° total de trabalhadores do II)*100			
Ind.16	Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	n.a.	96%	n.d.	85%	5%	95%	50%	(Somatório das respostas obtidas no inquérito de satisfação com a formação/N° de respostas ao inquérito de satisfação com a formação)*100			
Taxa de Realização do OP10											0%	

Objetivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12
Objetivo Estratégico 1		X	X	X	X								
Objetivo Estratégico 2						X							
Objetivo Estratégico 3							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.	40%			30%	12%			relevante				
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.				18%	7%							
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.				17%	7%							
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.				35%	14%			relevante				
Eficiência					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%							
Qualidade					100%								
OP9	Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.	40%			10%	4%							
OP10	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.				30%	12%			relevante				
OP11	Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.				30%	12%			relevante				
OP12:	Promover o desenvolvimento de competências.				30%	12%			relevante				
Total				100%	São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.			70%					

RECURSOS HUMANOS a)								Dias úteis 2022 (só considerados feriados)		228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2022			Pontuação efetivos Executados 2022			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	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	159	36252	1908		303372	0	-159	0,00%	836,84%
Especialista de Informática	12	74	16872	888		65712	0	-74	0,00%	389,47%
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Técnico de informática 3)	8	49	11172	392		19208	0	-49	0,00%	171,93%
Assistente Técnico 4)	8	24	5472	192		4608	0	-24	0,00%	84,21%
Assistente Operacional	5		0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
		334	76.152	3.840	0	402.900	0	-334	0,00%	529,07%

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.22)	Execução (31.dez.22)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	112.015.558,00	0,00				
Despesas c/Pessoal	18.310.279,00					
Aquisições de Bens e Serviços	21.727.096,00					
Juros e Outros Encargos	1.434,00					
Outras despesas correntes	4.345,00					
Despesas de Capital	71.972.404,00					
Orçamento de Projetos (Investimento)	0,00	0,00				
Despesas correntes	-	-				
Despesas de capital						
Outras						
Total	112.015.558,00	0,00	0,00	0,00		

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.

Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_1)	Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social. 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.
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:	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 de Fundos de Compensação; 2. Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo TC; 3. Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo PP; 4. Regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal; 5. Atribuição oficiosa de Parentalidade - 1.ª fase; 6. Atribuição oficiosa de assistência à família - 1.ª fase; 7. Novo processo de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens- 1.ª fase; 8. Atribuição oficiosa do Abono de Família - 1.ª fase; 9. Novo Subsídio por Suspensão de Atividade Artística; 10. Novo Sistema Desemprego - 2.ª prioridade; 11. Atualização do Simulador de Pensões; 12. Novo SIP: Novo pedido de Pensões Sociais; 13. Evolução da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores; 14. Evolução do Regime Trabalhadores Independentes; 15. Alterações necessárias em Qualificação para o novo Estatuto do Artista; 16. Evolução da Carreira Contributiva Integrada; 17. Evolução no Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS); 18. Nova Consulta de Recebimentos na Conta Integrada; 19. Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores; 20. Novo módulo de Apuramento da Obrigação Contributiva de Trabalhadores Independentes para novo Estatuto do Artista; 21. Novo sistema de Recibos e Faturas Eletrónicas para novo Estatuto do Artista.
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 2022

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:	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. Plataforma de Serviços de Interoperabilidade - Novos Serviços; 2. Troca de informação com a área da Justiça no âmbito do Apoio Judiciário; 3. Troca de informação com a Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores; 4. Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores; 5. Interoperabilidade – Troca de informação com a área das Finanças; 6. Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Saúde; 7. Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Administração Interna; 8. Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Cultura; 9. Interoperabilidade – Troca de informação com a CGA; 10. Troca de Informações Pensões Internacionais; 11. Troca de informação com a área da Justiça ao nível da identificação.
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 2022

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 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.

Indicador 4 (Ind_4)	Tempo médio de reposição dos serviços online
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:	$(\text{Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web} / \text{n}^{\circ} \text{ de registos de indisponibilidade}) * 100$
Meta:	30 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 2022

Objetivo operacional (OP_4)	<p>Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.</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
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:	96%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segurança Social e Fundos 3 em 1; 2. AJUDIC – Apoio Judiciário (desmaterialização); 3. PPSS - Pré-Pago na Segurança Social.
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 2022

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:	70%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	85%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é Melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN; 2. Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade; 3. Usabilidade e Design; 4. Gestão do Relacionamento - Visão 360º.
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 2021

Objetivo operacional (OP_6)	<p>Consolidar a Arquitetura Técnica.</p> <p>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.</p>
Dimensão/perspectiva	Eficiência
Indicador 7 (Ind_7)	Percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica
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:	50%
Tolerância:	7%
Valor crítico:	70%
Métrica:	Número
Polaridade:	Maior é Melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Migração do Servidor Aplicaçonal JAVA; 2. Atualização da Active Directory; 3. Migração das Base Dados para nova Infraestrutura Exadata; 4. Upgrade das restantes bases de dados Oracle para versão 19c.; 5. Atualização da solução de correio eletrónico; 6. Migração de utilizadores de correio electrónico para Office365; 7. Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019); 8. Consolidação das arquiteturas de VMware; 9. Adoção de serviços Cloud sobre infraestrutura local nos CPDs do Instituto de Informática para suporte de Base de Dados; 10. Automação de tarefas e procedimentos das equipas do DAS; 11. Migração e consolidação para a nova AD.
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 2021

Objetivo operacional (OP_7)	Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. 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
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:	70%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	85%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solução Unificada de Auditoria; 2. Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC; 3. Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística (Melhorias monitorização aplicacional); 4. Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia; 5. Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura BigData; 6. Solução Centralizada e Analítica de Logs; 7. Implementar uma solução de proteção da AD.
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:	70%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	85%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Maior é melhor
Período de monitorização:	O indicador é medido mensalmente.
Iniciativas/ações:	<ol style="list-style-type: none"> 1. GUS - Gestão Própria de Utilizadores; 2. GUS - RGPD; 3. Segurança ao nível da Base de Dados; 4. Segurança no Processo de Desenvolvimento; 5. Implementação de uma Arquitetura de Segurança; 6. Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso; 7. Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSS; 8. Exercícios de Cibersegurança; 9. Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática; 10. Implementar soluções para cumprimento do RGPD; 11. Melhoria das Medidas de Autenticação; 12. Solução de Gestão da Proteção de Dados Pessoais; 13. Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais; 14. PAM - Solução de Privilege Access Management.
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 2021

Objetivo operacional (OP_8)	<p>Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.</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
Indicador 10 (Ind_10)	Percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade
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"> 1. Soluções de mobilidade; 2. Robotização de processos de produtividade; 3. Process Mining - Melhoria dos processos de negócio; 4. Edge Computing; 5. Operacionalização do Microsoft 365 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 2021

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:	92%
Tolerância:	3%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
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 2021

Objetivo operacional (OP_10)	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores. 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.
Dimensão/perspectiva	Qualidade
Indicador 12 (Ind_12)	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:	$(\text{Somatório das respostas sobre a satisfação dos colaboradores nas dimensões avaliadas} / \text{N}^\circ \text{ de respostas ao inquérito de satisfação dos colaboradores nas dimensões avaliadas}) * 100$
Meta:	75%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	90%
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 13 (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
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:	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. Dinamização de iniciativas no âmbito da Responsabilidade e Sustentabilidade Social; 2. Realizar formação em Diversidade e Inclusão; 3. Sistema de Gestão da Conciliação; 4. Implementação Sistema Gestão Conciliação NP 4552.
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 2021

Objetivo operacional (OP_11)	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 14 (Ind_14)	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 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 2021

Objetivo operacional (OP_12)	<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 15 (Ind_15)	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:	$(N^{\circ} \text{ de trabalhadores que frequentaram ações de formação} / N^{\circ} \text{ total de trabalhadores do II}) * 100$
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 16 (Ind_16)	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:	(Somatório das respostas obtidas no inquérito de satisfação com a formação/Nº de respostas ao inquérito de satisfação com a formação)*100
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 2021

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