

Missão: definir e propôr as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MSESS.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Entregar soluções TIC conforme requisitos acordados com os clientes

OE 2 Melhorar o relacionamento com o Cliente

OE 3 Gerir processos de negócio ágeis e eficazes

OE 4 Desenvolver de forma continuada as competências do capital humano

	2013			2014		
	META	Tolerância	Valor Crítico	META	Tolerância	Valor Crítico

**EFICÁCIA (50%)**

OB 1		Ponderação de 60%							
Promover a melhoria da capacidade de entrega de projectos	Ind 1	Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados no Sistema de Informação da Segurança Social e do Emprego	80%	0	90%	80%	0%	90%	
	Peso	100%							
OB 2		Ponderação de 40%							
Maximizar a satisfação dos pedidos de Manutenção Evolutiva e Correctiva	Ind 2	Numero de pedidos entregues / Numero de pedidos contratados	80%	0	90%	80%	0%	90%	
	Peso	100%							

**EFICIÊNCIA (30%)**

OB 3		Ponderação de 30%							
Melhorar a eficiência dos processos da Cadeia de Valor	Ind 3	% de resolução de Incidentes graves em menos de 24Horas (Dia seguinte)	85%	0	90%	85%	0%	90%	
	Peso	35%							
	Ind 4	% de reclamações sobre Incidentes = nº reclamações abertas / nº total incidentes	5%	0	2%	3 ‰	0,25 ‰	2 ‰	
Peso	35%								
	Ind 5	Alargamento e optimização da solução VOIP = nº instalações / nº instalações planeadas	-	-	-	85%	0%	100%	
	Peso	30%							
OB 4		Ponderação de 35%							
Melhorar o nível de satisfação do cliente	Ind 6	Nível médio atingido com a satisfação do cliente	3,5	0	4	3,5	0,2	4	
	Peso	100%							
OB 5		Ponderação de 35%							
Manter o nível de disponibilidade do SISSE	Ind 7	nº horas de disponibilidade / 24 horas	99%	0	99,9%	99%	0%	99,9%	
	Peso	100%							

**QUALIDADE (20%)**

OB 6		Ponderação de 25%							
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	Ind 8	nº de processos concretizados	4	0	6	4	0	5	
	Peso	100%							
OB 7		Ponderação de 25%							
Implementar o Plano de Responsabilidade Social	Ind 9	% de execução do Plano de Responsabilidade Social	75%	0	85%	75%	0%	85%	
	Peso	100%							
OB 8		Ponderação de 50%							
Implementar medidas de desenvolvimento das competências dos colaboradores	Ind 10	% de realização do Plano de Formação	70%	0	80%	70%	0%	80%	
	Peso	100%							