

Serviço: Instituto de Informática, I.P.

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

Objectivos estratégicos (OE):

- OE 1 Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social
- OE 2 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social
- OE 3 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos
- OE 4 Enriquecer o capital humano

Objectivos operacionais	Meta 2008	Meta 2009	Ano 2009			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
Superou	Atingiu	Não atingiu				
<b>EFICÁCIA</b>						
<b>OB 1</b>	Ponderação de 20%					
Ampliar o grau de cobertura aplicacional do Sistema de Informação da Segurança Social, aumentando o nº de aplicações nacionais disponíveis	Ind 1	nº de novas aplicações em produção	5	7		
	Peso	100%				
<b>OB 2</b>	Ponderação de 15%					
Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar novos módulos	Ind 2	nº de módulos contemplados	2	2		
	Peso	100%				
<b>OB 3</b>	Ponderação de 10%					
Contemplar novos sistemas com tratamento histórico e acessibilidade de informação	Ind 3	nº de novos sistemas contemplados	2	6		
	Peso	100%				
<b>OB 4</b>	Ponderação de 20%					
Consolidar os sistemas do SISS (Sistema de Informação da SS) já em exploração com a implementação de novos módulos	Ind 4	nº de módulos contemplados	NA	6		
	Peso	100%				
<b>OB 5</b>	Ponderação de 5%					
Desenvolver projectos para automatização de processos de gestão interna	Ind 5	nº de processos automatizados	3	1		
	Peso	100%				
<b>OB 6</b>	Ponderação de 10%					
Implementar sistema automático de combate à Fraude	Ind 6	Conclusão da Plataforma Comum de Combate à Fraude	NA	100%		
	Peso	100%				
<b>OB 7</b>	Ponderação de 15%					
Aumentar o nº de Datamarts em produção no Sistema Estatístico da Segurança Social	Ind 7	Nº de novos Datamarts	NA	4		
	Peso	100%				
<b>OB 8</b>	Ponderação de 10%					
Promover a progressiva integração dos canais de voz na infraestrutura de rede IP do MTSS	Ind 8	Nº de utilizadores abrangidos	NA	200		
	Peso	100%				

Objectivos operacionais		Meta 2008	Meta 2009	Ano 2009			Desvios
				Concretização			
				Resultado	Classificação		
					Superou	Atingiu	
<b>OB 9</b>	<b>Ponderação de 5%</b>						
<b>Aumentar a cobertura das funcionalidades do Contact Center da SS a novos serviços</b>	<b>Ind 9</b>	<b>Nº de novos serviços</b>	<b>NA</b>	<b>2</b>			
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>					

Objectivos operacionais	Meta 2008	Meta 2009	Ano 2009			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICIÊNCIA</b>						
<b>OB 10</b>			<b>Ponderação de 15%</b>			
Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%	Ind 10	% de disponibilidade	99%	99%		
	Peso	100%				
<b>OB 11</b>			<b>Ponderação de 10%</b>			
Aumentar a % de incidentes resolvidos pela 1ª linha em 24h úteis	Ind 11	incidentes resolvidos em 24h / nº total de incidentes reportados	80%	90%		
	Peso	100%				
<b>OB 12</b>			<b>Ponderação de 15%</b>			
Garantir um nível de resposta de 2ª linha adequado ao volume de tickets recebidos	Ind 12	% de resolução de tickets	NA	80%		
	Peso	100%				
<b>OB 13</b>			<b>Ponderação de 20%</b>			
Resolver e implementar todos os pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente até 30/9/09 e que tenham cobertura orçamental	Ind 13	% de resolução	100%	100%		
	Peso	100%				
<b>OB 14</b>			<b>Ponderação de 15%</b>			
Reformular o Portal Internet da SS	Ind 14	Implementação do novo portal	NA	100%		
	Peso	80%				
	Ind 15	Nº de novos serviços disponibilizados	NA	3		
	Peso	20%				
<b>OB 15</b>			<b>Ponderação de 15%</b>			
Alargar a disponibilidade dos sistemas ao utilizador a 24 horas em 7 dias	Ind 16	Implementação do projecto	NA	100%		
	Peso	100%				

Objectivos operacionais	Meta 2008	Meta 2009	Ano 2009			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>QUALIDADE</b>						
<b>OB 16</b>	Ponderação de 20%					
Aumentar o nº de processos de qualidade de dados	Ind 17	nº de processos concretizados	8	5		
	Peso	100%				
<b>OB 17</b>	Ponderação de 35%					
Melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade do II	Ind 18	Obtenção da certificação Recognized For Excellence	NA	100%		
	Peso	50%				
	Ind 19	Obtenção da certificação ISO27001	NA	100%		
	Peso	50%				
<b>OB 18</b>	Ponderação de 20%					
Implementar os processos de acordo com a ISO20000	Ind 20	Obtenção da certificação ISO20000	NA	100%		
	Peso	100%				
<b>OB 19</b>	Ponderação de 10%					
Aumentar nº de iniciativas e de participação no ISR - Insituto Socialmente Responsável	Ind 21	Nº de acções realizadas	NA	25		
	Peso	80%				
	Ind 22	% de participantes	NA	100%		
	Peso	20%				
<b>OB 20</b>	Ponderação de 15%					
Melhorar a Gestão do Capital Humano	Ind 23	% melhoria do grau de satisfação dos colaboradores relativamente ao resultado obtido em 2008	NA	5%		
	Peso	50%				
	Ind 24	Nº horas de formação por colaborador	NA	30		
	Peso	50%				

## Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20	60		
Dirigentes - Direcção intermédia e					
Chefes de equipa	22	16	352		
Assessores	5	12	60		
Técnicos senior	30	12	360		
Técnicos	114	9	1026		
Apoio técnico	17	8	136		
Técnicos administrativos	22	7	154		
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>84</b>	<b>2148</b>		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(M€)
Funcionamento	23.269.413 €		
PIDDAC	14.740.630 €		

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Eficácia	Ponderação 60%	Ponderação 25%	Ponderação 15%
	%	%	%
	Avaliação Final do Serviço		
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
	%		
Recursos Financeiros e Humanos			
	Recursos Financeiros		
	Recursos Humanos		
Qualidade			

## Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Termos de aceitação do cliente
Objectivo 2	Termos de aceitação do cliente
Objectivo 3	Auditoria Interna
Objectivo 4	Termos de aceitação do cliente
Objectivo 5	Auditoria Interna
Objectivo 6	Auditoria Interna
Objectivo 7	Auditoria Interna
Objectivo 8	Ferramenta de monitorização
Objectivo 9	Termos de aceitação do cliente
Objectivo 10	Ferramenta de monitorização
Objectivo 11	Ferramenta Remedy (ferramenta que procede ao registo e acompanhamento de todo o processo de resolução de incidentes até à sua conclusão, permitindo obter indicadores da performance de cada equipa envolvida no processo)
Objectivo 12	Ferramenta de monitorização
Objectivo 13	Auditoria Interna aos registos
Objectivo 14	Termos de aceitação do cliente
Objectivo 15	Ferramenta de monitorização
Objectivo 16	Auditoria Interna
Objectivo 17	Auditorias externas
Objectivo 18	Auditoria externa
Objectivo 19	Auditoria Interna aos registos
Objectivo 20	Inquéritos de satisfação
	Relatórios de formação