

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013				Última actualização: (2013/01/30)					
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 MSSS.									
Objectivos estratégicos (OE):									
OE 1 Consolidar 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									
				Ano 2011		Ano 2012		Ano 2013	
				META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico
EFICÁCIA (50%)									
OB 1 Ponderação de 70%									
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 na plataforma SISS	NA	NA	NA	80%	0	90%	
	Peso								
	Ind 2	Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SAP	NA	NA	NA	80%	0	90%	
Peso									
Ind 3	Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SESS	NA	NA	NA	80%	0	90%		
Peso									
OB 2 Ponderação de 30%									
Maximizar a satisfação dos pedidos de Manutenção Evolutiva e Correctiva	Ind 4	Numero de pedidos entregues / Numero de pedidos contratados	NA	NA	NA	80%	0	90%	
Peso									
EFICIÊNCIA (30%)									
OB 3 Ponderação de 34%									
Melhorar a eficiência do processo de Gestão de Incidentes	Ind 5	% de resolução de Incidentes em menos de 24Horas (Dia seguinte)	NA	NA	NA	85%	0	90%	
	Peso								
Ind 6	% reclamações sobre Incidentes = Chamadas abertas / Rejeição de fecho	NA	NA	NA	5%	0	2%		
Peso									
OB 4 Ponderação de 33%									
Melhorar o nível de satisfação do cliente	Ind 7	Nível médio atingido nos inquéritos à satisfação do cliente	NA	NA	NA	3,5	0	4	
Peso									
OB 5 Ponderação de 33%									
Manter o nível de disponibilidade da Segurança Social Directa	Ind 8	nº horas de disponibilidade / 24 horas	98%	98%	98%	99%	0	99,9%	
Peso									
QUALIDADE (20%)									
OB 6 Ponderação de 25%									
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	Ind 9	nº de processos concretizados	5	6	3	4	0	6	
Peso									
OB 7 Ponderação de 25%									
Implementar medidas de melhoria da eficiência energética e de sustentabilidade ambiental	Ind 10	% de execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energética	NA	NA	NA	70%	0	80%	
	Peso								
Ind 11	% de execução do Plano de Responsabilidade Social	NA	NA	NA	75%	0	85%		
Peso									
OB 8 Ponderação de 50%									
Implementar medidas de motivação e competência dos colaboradores	Ind 12	% de realização do Plano de informação, integração e envolvimento dos colaboradores	NA	NA	NA	70%	0	80%	
	Peso								
Ind 13	% de realização do Plano de Formação	NA	NA	NA	70%	0	80%		
Peso									

QUAR 2013

		Ano 2011		Ano 2012	Ano 2013		
		META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico
Peso	50%	NA	NA	NA	70%	0	00%