

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	Ponderação							
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	Ponderação							
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	Ponderação							
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%						

Justificação para os desvios

Explicitação da fórmula utilizada

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Pontos Planeados		Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20		60		
Dirigentes - Direcção intermédia e Unidades de	24	16		384		
Assessores	1	12		12		
Técnicos senior	15	12		180		
Técnicos	245	9		2205		
Apoio técnico	15	8		120		
Técnicos administrativos	19	5		95		
Total	322	82		3056		

Orçamento (milhões de €) (1)	Estimado	Realizado	Desvio(M€)
Funcionamento	15.140.029,00 €		
Despesas de Capital	19.997.000,00 €		

(1) Valores sujeitos a aprovação da Tutela

Parâmetros
Eficácia
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 50%	Ponderação 30%	Ponderação 20%
Avaliação Final do Serviço		

Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		
Recursos Financeiros e Humanos		

Recursos Financeiros

Recursos Humanos

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 2	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 3	EasyVista / Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 4	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 5	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 6	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 7	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 8	Sistema de Gestão de Iniciativas