

Serviço: 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

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 : Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados

OE 2 : Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC

OE 3 : Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental

OE 4 : Potenciar o desenvolvimento do capital humano

Objectivos operacionais			Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017				
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
EFICÁCIA (50%)									
OB 1		Ponderação de 40%							
Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da SS	Ind 1	Taxa de implementação de novas funcionalidades	n.a.	n.a.	80%	5%	100%		
	Peso	100%							
OB 2		Ponderação de 30%							
Reforçar os processos de interoperabilidade	Ind 2	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	n.a.	100,00%	80%	5%	100%		
	Peso	100%							
OB 3		Ponderação de 30%							
Assegurar a disponibilidade dos serviços	Ind 3	Disponibilidade média dos serviços	n.a.	n.a.	99,90%	0%	100%		
	Peso	50%							
	Ind 4	Cumprimento de SLA na resolução de incidentes	n.a.	n.a.	90%	5%	100%		
Peso	20%								
	Ind 5	Tempo médio de reposição dos serviços web	n.a.	n.a.	5 min	30 seg	2 min		
Peso	30%								
EFICIÊNCIA (25%)									
OB 4		Ponderação de 30%							
Executar programa interno - MOVE II	Ind 6	Taxa de execução do programa MOVE II	n.a.	n.a.	70%	5%	100%		
	Peso	100%							
OB 5		Ponderação de 70%							
Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	Ind 7	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções tic aos organismos	n.a.	n.a.	80%	5%	100%		
	Peso	40%							
	Ind 8	Taxa de execução das iniciativas de consolidação de infraestrutura do	n.a.	n.a.	85%	5%	100%		
Peso	60%								
QUALIDADE (25%)									
OB 6		Ponderação de 25%							
Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI	Ind 9	Desempenho global da cadeia de valor	n.a.	n.a.	80%	2%	100%		
	Peso	70%							
	Ind 10	Percentagem de ações de melhoria implementadas	n.a.	n.a.	60%	5%	100%		
Peso	30%								

Objectivos operacionais	Ano 2015 Resultado	Ano 2016 Resultado	Ano 2017				
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
QUALIDADE (25%)							
OB 7 Ponderação de 20%							
Dinamizar iniciativas de inovação	Ind 11	Aumento do n.º de ideias propostas	n.a.	n.a.	20%	5%	100%
	Peso	100%					
OB 8 Ponderação de 25%							
Assegurar a satisfação dos organismos parceiros	Ind 12	Índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados	n.a.	n.a.	4	0,3	5
	Peso	100%					
OB 9 Ponderação de 30%							
Promover o desenvolvimento de competências	Ind 13	Percentagem de execução do Portefólio de Competências	n.a.	100,00%	80%	10%	100%
	Peso	40%					
	Ind 14	Taxa de execução do Plano de Anual de Formação	n.a.	121,30%	85%	0%	100%
	Peso	60%					

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	3	20	60		
Dirigentes intermédios e Cf	24	16	384		
Assessores	1	12	12		
Técnicos sénior	18	12	216		
Técnicos	216	9	1944		
Apoio Técnico	13	8	104		
Técnicos administrativos	21	5	105		
Total	296	82	2825		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(MC)
Despesas Correntes	22,845,699,00€		
Despesas de Capital	22,690,840,00€		

Parâmetros
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 50%	Ponderação 25%	Ponderação 25%
%	%	%

Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos

Recursos Financeiros

Recursos Humanos

Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

Indicador 1	(Nº de novas funcionalidades implementadas/ Nº de novas funcionalidades planeadas implementar na SSD e SISS) *100
Indicador 2	(Nº de serviços de interoperabilidade implementados / N.º de serviços de interoperabilidade planeados implementar) *100
Indicador 3	% média de disponibilidade dos serviços contemplados pelo Plano de Disponibilidade
Indicador 4	% de incidentes resolvidos dentro do SLA definido
Indicador 5	Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade/N.º de registos de indisponibilidade
Indicador 6	(Nº de iniciativas implementadas/ Nº de iniciativas planeadas implementar) *100
Indicador 7	(Nº de iniciativas de alargamento implementadas/N.º de iniciativas de alargamento planeadas implementar) *100
Indicador 8	(Nº de iniciativas de consolidação implementadas/Nº de iniciativas de consolidação planeadas implementar) *100
Indicador 9	Média do desempenho dos 17 processos da cadeia de valor
Indicador 10	(Nº de ações de melhoria implementadas/.º de ações de melhoria planeadas implementar) *100
Indicador 11	((Nº de ideias propostas em 2017 - Nº de ideias propostas em 2016)/Nº de ideias propostas em 2016) * 100
Indicador 12	Índice de satisfação dos parceiros considerando uma escala de likert de 1 a 5
Indicador 13	(Execução do projeto/ meta definida) *100
Indicador 14	(Nº de ações de formação realizadas / Nº de ações de formação planeadas) *100

Listagem das Fontes de Verificação

Indicador 1	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 2	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 3	Processo Gestão da Continuidade e Disponibilidade / Relatório mensal da cadeia de valor
Indicador 4	Ferramenta ITSM
Indicador 5	Processo Gestão da Continuidade e Disponibilidade / Relatório mensal da cadeia de valor
Indicador 6	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 7	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 8	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 9	Relatório mensal da cadeia de valor
Indicador 10	Relatório de progresso ACPM
Indicador 11	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 12	Processo Gestão de Clientes e Níveis de Serviço /Relatório mensal da cadeia de valor
Indicador 13	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 14	Processo de Gestão de Pessoas / Relatório mensal da cadeia de valor