

Quadro de Avaliação e Responsabilização

ANO:2021

Presidência do Conselho de Ministros

Centro de Gestão da Rede Informática do Governo

MISSÃO: Conceber, disponibilizar e gerir serviços e infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação na rede informática do Governo e na Certificação Eletrónica do Estado, garantindo a segurança digital e promovendo a sua inovação e desenvolvimento. LEI ORGÂNICA: Decreto-Lei n.º 16/2012, de 26 de janeiro.

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO	META 2021	TAXA REALIZAÇÃO
Modernizar as infraestruturas e sistemas de informação que suportam os serviços disponibilizados na rede do Governo. (Nota 1: medido pelo número de projetos concluídos relativos à renovação das principais infraestruturas e sistemas de informação de apoio ao Governo) (Nota 2: a meta para o período 2018-2021 é 3; a meta para 2021 é 1)	1	100.00
Transformar a Entidade Certificadora do Estado (ECCE), tornando-a referência da certificação eletrónica para a administração direta e indireta do Estado. (Nota 1: medido pelo crescimento médio anual dos serviços de certificação eletrónica; medido em %) (Nota 2: a meta para o período 2018-2021 é 40%; a meta para 2021 é 40%)	40	50.00
Transformar digitalmente os sistemas de informação da rede do governo. (Nota 1: medido pelo n.º de projetos inovadores lançados anualmente) (Nota 2: a meta é o valor médio anual para o período 2018-2021 e é 1; a meta para 2021 é 1)	1	80.00
Reforçar os mecanismos de governação das TIC. (Nota 1: medido pelos processos operacionais desenvolvidos) (Nota 2: a meta para o período 2018-2021 é 3; a meta para 2021 é 1)	1	100.00
Melhorar as condições de operação do CEGER. (Nota 1: medido pela n.º de iniciativas lançadas) (Nota 2: a meta para o período 2018-2021 é 6; a meta para 2021 é 1)	1	100.00

Objectivos Operacionais

Eficácia

Peso: 20.0

OO1 - OP2 – Concretizar o plano de rejuvenescimento tecnológico das infraestruturas da rede informática do Governo									Peso: 50.0
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
I2.3 – % de rejuvenescimento da RInG nos equipamentos do acesso	20.00	20.00	50.00	5.00	68.80	40			
I2.6 – % execução dos trabalhos para rejuvenescer a infraestrutura da ECCE	.00	.00	80.00	5.00	100.00	60			
OO2 - OP3 – Consolidar a infraestrutura de segurança da rede informática do Governo									Peso: 50.0
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
I3.5 – N.º de iniciativas para reforçar a segurança na RInG	.00	4.00	4.00	1.00	6.25	50			
I3.6 – N.º de dias para disponibilizar duplo fator de autenticação na RInG	.00	.00	180.00	30.00	262.50	50			

Eficiência

Peso: 30.0

OO3 - OP10 – Evoluir o sistema de gestão de processos do CEGER para consolidar as práticas na área financeira e alargar a outras									Peso: 60.0
Memória Descritiva: Objetivo relevante									
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
I10.5 – N.º de novas funcionalidades incrementadas ao siCEGER	.00	2.00	3.00	2.00	6.25	40			
I10.2 – % de processos de contratação que decorrem sobre o novo sistema (siCEGER)	.00	80.00	90.00	2.00	100.00	60			
OO4 - OP4 – Disponibilizar serviços de certificação eletrónica em self-service									Peso: 40.0
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
I4.2 – N.º de serviços disponibilizados em self-service	.00	3.00	4.00	1.00	6.25	80			

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Objectivos Operacionais

I4.3 - % de solicitações tratadas através do portal self-service	.00	5.00	20.00	5.00	31.30	20			
--	-----	------	-------	------	-------	----	--	--	--

Qualidade

Peso: 50.0

OO5 - OP15 – Adotar medidas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, e da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar

Peso: 50.0

Memória Descritiva:

Objetivo relevante

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	---------------

I15.1 – N.º de ideias lançadas pelos trabalhadores que foram implementadas	4.00	2.00	2.00	1.00	3.75	20			
--	------	------	------	------	------	----	--	--	--

I15.3 - % de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto (VPN ou equivalente)	.00	.00	90.00	5.00	100.00	80			
---	-----	-----	-------	------	--------	----	--	--	--

OO6 - OP16 – Promover a inovação e desenvolvimento dos serviços do CEGER e a motivação dos trabalhadores

Peso: 30.0

Memória Descritiva:

Objetivo relevante

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	---------------

I16.1 – N.º de serviços ou novas funcionalidades lançadas durante o ano	.00	4.00	4.00	1.00	6.25	20			
---	-----	------	------	------	------	----	--	--	--

I16.6 – N.º de ações de formação em e-learning disponibilizadas à equipa	5.00	4.00	6.00	1.00	8.75	80			
--	------	------	------	------	------	----	--	--	--

OO7 - OP18 – Consolidar a qualidade nos serviços

Peso: 20.0

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	---------------

I18.1 – Índice de satisfação de cliente da ECCE	.00	.00	3.00	.05	3.81	100			
---	-----	-----	------	-----	------	-----	--	--	--

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
------------	-----------	-----------	------------	--------

Dirigentes - Direcção superior *	20.0	20.0		.0
----------------------------------	------	------	--	----

CEGER - Consultor coordenador	16.0	64.0		.0
-------------------------------	------	------	--	----

CEGER - Consultor	12.0	108.0		.0
-------------------	------	-------	--	----

CEGER - Técnico de Apoio	9.0	180.0		.0
--------------------------	-----	-------	--	----

Motorista (Assistente Operacional)	5.0	5.0		.0
------------------------------------	-----	-----	--	----

		377.0		
--	--	-------	--	--

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:

31/12/2020	31/12/2021
35	35

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS (EUROS)	EXECUTADOS	DESVIO
------------	-------------------	------------	--------

Orçamento de Funcionamento	4840610		
----------------------------	---------	--	--

Despesas c/Pessoal	1531180		
--------------------	---------	--	--

Aquisições de Bens e Serviços	1991130		
-------------------------------	---------	--	--

Outras Despesas Correntes	7500		
---------------------------	------	--	--

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Recursos Financeiros			
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS (EUROS)	EXECUTADOS	DESVIO
Despesas Restantes	1310800		
PIDDAC	73343		
Outros Valores			
TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)	4913953		

NOTA EXPLICATIVA

- Os recursos humanos planeados de 377 correspondem a 35 trabalhadores em 2021/12/31, conforme previsto no mapa de pessoal aprovado pelo SEPCM em 2020/08/07.
- Os recursos financeiros planeados no montante total de 4.913.953 euros englobam 4.840.610 euros de atividades e 73.343 euros de projetos (anteriormente designado de orçamento PIDDAC).
 - Em atividades (anteriormente designado de orçamento de Funcionamento) está incluído o valor de 139.166 euros relativo às medidas 095 e 096 no âmbito da contingência COVID-19.
 - O montante planeado com a aquisição de bens de capital está identificado na linha "Despesas Restantes".
- Os objetivos mais relevantes são OO3 (18%), OO5 (25%) e OO6 (15%).
- Este QUAR respeita integralmente o previsto na LOE, no SIADAP, nas GOP, no Programa do Governo e GT CCAS, observável nos seguintes pontos:
 - n.º 1 a) – concretizado no parâmetro Qualidade nos objetivos,
 - OO5 (OP15 – Adotar medidas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, e da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar),
 - OO6 (OP16 – Promover a inovação e o desenvolvimento dos serviços do CEGER e a motivação dos trabalhadores);
 - n.º 1 b) – concretizado no parâmetro Eficácia no objetivo OO2 (OP3 – Consolidar a infraestrutura de segurança da rede informática do Governo);
 - n.º 1 c) – concretizado no parâmetro Qualidade no objetivo OO7 (OP18 – Consolidar a qualidade nos serviços).
 - n.º 2 – concretizado da seguinte forma:
 - O peso do parâmetro Qualidade de 50%;
 - Acresce aos 50%, o valor respeitante ao OO3 (OP10 – Evoluir o sistema de gestão de processos do CEGER para consolidar as práticas na área financeira e alargar a outras) de 18% (30%* 60%) do parâmetro Eficiência.
 - n.º 3 – será assegurado nas medidas a adotar no âmbito do OO5 (OP15 – Adotar medidas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, e da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar).

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

--

Avaliação Final

Eficácia	0.0
OO1 - OP2 – Concretizar o plano de rejuvenescimento tecnológico das infraestruturas da rede informática do Governo	
OO2 - OP3 – Consolidar a infraestrutura de segurança da rede informática do Governo	
Eficiência	0.0
OO3 - OP10 – Evoluir o sistema de gestão de processos do CEGER para consolidar as práticas na área financeira e alargar a outras	
OO4 - OP4 – Disponibilizar serviços de certificação eletrónica em self-service	
Qualidade	0.0
OO5 - OP15 – Adotar medidas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, e da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	
OO6 - OP16 – Promover a inovação e desenvolvimento dos serviços do CEGER e a motivação dos trabalhadores	
OO7 - OP18 – Consolidar a qualidade nos serviços	

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL
0.000	

Indicadores	Justificação do Valor Crítico
12.3 – % de rejuvenescimento da RInG nos equipamentos do acesso	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
12.6 – % execução dos trabalhos para rejuvenescer a infraestrutura da ECCE	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
13.5 – N.º de iniciativas para reforçar a segurança na RInG	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
13.6 – N.º de dias para disponibilizar duplo fator de autenticação na RInG	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
110.5 – N.º de novas funcionalidades incrementadas ao siCEGER	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Indicadores	Justificação do Valor Crítico
I10.2 – % de processos de contratação que decorrem sobre o novo sistema (siCEGER)	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
I4.2 – N.º de serviços disponibilizados em self-service	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
I4.3 – % de solicitações tratadas através do portal self-service	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
I15.1 – N.º de ideias lançadas pelos trabalhadores que foram implementadas	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
I15.3 – % de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto (VPN ou equivalente)	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
I16.1 – N.º de serviços ou novas funcionalidades lançadas durante o ano	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
I16.6 – N.º de ações de formação em e-learning disponibilizadas à equipa	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.
I18.1 – Índice de satisfação de cliente da ECCE	Na ausência de referencial optou-se pelo valor da convenção de 125% para o valor crítico.

Indicadores	Fonte de Verificação
I2.3 – % de rejuvenescimento da RInG nos equipamentos do acesso	Documento de registo interno
I2.6 – % execução dos trabalhos para rejuvenescer a infraestrutura da ECCE	Documento de registo interno
I3.5 – N.º de iniciativas para reforçar a segurança na RInG	Documento de registo interno
I3.6 – N.º de dias para disponibilizar duplo fator de autenticação na RInG	Documento de registo interno
I10.5 – N.º de novas funcionalidades incrementadas ao siCEGER	Observação no siCEGER
I10.2 – % de processos de contratação que decorrem sobre o novo sistema (siCEGER)	Observação no siCEGER
I4.2 – N.º de serviços disponibilizados em self-service	Observação no portal cliente da ECCE
I4.3 – % de solicitações tratadas através do portal self-service	Observação no portal cliente da ECCE
I15.1 – N.º de ideias lançadas pelos trabalhadores que foram implementadas	Observação no Portal IDEIAS@CEGER
I15.3 – % de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto (VPN ou equivalente)	Observação no sistema de firewall da RInG
I16.1 – N.º de serviços ou novas funcionalidades lançadas durante o ano	Documento de registo interno
I16.6 – N.º de ações de formação em e-learning disponibilizadas à equipa	Plano de formação e supletivamente as plataformas de e-learning que venham a ser utilizadas
I18.1 – Índice de satisfação de cliente da ECCE	Documento de registo interno