

	Meta Ano 2010	Meta Ano 2011	Concretização			Desvio
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

EFICIÊNCIA	Ponderação de 30%	260%
-------------------	--------------------------	-------------

OB 8	Ponderação de 30%							
Assegurar o cumprimento das actividades /projectos no Plano de Actividades	Ind 11	Desvio médio da data de conclusão dos projectos (%)	20%	20%	2%	X		↑ 900%
	Peso 50%							
	Ind 12	Grau de concretização do Plano (%)	80%	80%	97%	X		↑ 22%
	Peso 50%							

OB 9	Ponderação de 25%							
Garantir a disponibilidade e fiabilidade dos SI/TI aos serviços da VPGR	Ind 13	Níveis de disponibilidade da infra-estrutura de suporte às actividades comuns	95%	95%	99%	X		↑ 4%
	Peso 40%							
	Ind 14	Níveis de disponibilidade da infra-estrutura de suporte às SI	90%	90%	99%	X		↑ 10%
	Peso 20%							
	Ind 15	Níveis de disponibilidade dos postos de trabalho	95%	95%	96%	X		↑ 1%
	Peso 40%							

OB 10	Ponderação de 20%							
Garantir a realização do inventário através de meios informáticos de um piso da sede da VP-PDL	Ind 16	Nº de pisos inventariados	1	1	2	X		↑ 100%
	Peso 100%							

OB 11	Ponderação de 25%							
Recuperar as ligações em falta aos diplomas disponíveis na LegAçor/DIGESTO	Ind 17	Número de diplomas em falta/número total de recuperados*100	45%	98%	100%	X		↑ 2%
	Peso 100%							

QUALIDADE	Ponderação de 20%	105%
------------------	--------------------------	-------------

OB 12	Ponderação de 100%							
Garantir a satisfação dos clientes	Ind 18	Índice de satisfação (1 a 5 - valor médio do inquérito a efectuar no final do ano aos dirigentes de cada cada serviço cliente)	4	4	4,2	X		↑ 5%
	Peso 100%							

Justificação para os desvios ...

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior				
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	7x16	112	112	0%
Técnicos Superiores	20x12	240	235	-2%
Coordenadores Técnicos	5x9	45	45	0%
Assistentes Técnicos	38x8	304	234	-23%
Assistentes Operacionais	21x5	105	94	-10%
TOTAL		806	720	-11%

Orçamento (m€)	Estimado	Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento Plano	15.035	19.109	18.727	-2,0%

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	66,58%	77,92%	21,08%
Avaliação final do serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
	X		

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Fichas de intervenção- Checklist para configuração de equipamentos pessoais, manutenção de servidores e plano de backups
Objectivo 2	Indicador 2	Fichas de presença nas acções de formação
	Indicador 3	Estatísticas do SGC/registo na aplicação de helpdesk/ficha de controlo de tarefas semanais
Objectivo 3	Indicador 4	Taxa de execução da informação produzida e actualizada
objectivo 4	indicador 5	SIGRHARA - processos da VPGR
Objectivo 5	Indicador 6	Nº de relatórios
Objectivo 6	Indicador 7	Registos de entrada no SGC/aplicação da ADSE e registos de encerramento de mapas de participações
	Indicador 8	Registo no Gestor
Objectivo 7	Indicador 9	Registos de controlo de facturação de entidades
	Indicador 10	Registo no Gestor
Objectivo 8	indicador 11	Avaliação no final do ano, diferença entre a data de conclusão do projecto e a data prevista no Plano de Actividades
	indicador 12	Avaliação no final do ano, será tido em consideração as actividades realizadas e não previstas no Plano inicial e nas revisões propostas
Objectivo 9	indicador 13	Registo em documento próprio, utilizando a observação e informação disponibilizada
	indicador 14	pelo software de gestão Spcieworks/ System Center Operations
	indicador 15	Manager 2007/System Center Configuration Manager 2007
Objectivo 10	Indicador 16	Registo informático de inventário
Objectivo 11	Indicador 17	Taxa de nº de diplomas recuperados
Objectivo 12	Indicador 18	Inquéritos aos clientes (índice de satisfação numa escala de 1 a 5)