

QUAR

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO



Aprovado pelo Diretor Regional de Informática em 24 de fevereiro de 2021.

TÍTULO: QUAR



AUTORIA: SIAC – Serviços Integrados de Apoio e Coordenação

Direção Regional de Informática
Azinhaga do Poço Barral, n.º 23,
Edifício Funchal Business Center, piso 1
9000 – 638 Funchal

Telefone: 291 145 190

Correio eletrónico: dri@madeira.gov.pt
Sítio de Internet: www.madeira.gov.pt/dri

OBJETIVOS DE AVALIAÇÃO PARA 2021

DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

MISSÃO: Superintender a política regional para a área das tecnologias de informação e comunicação, assim como apoiar a definição estratégica da transição digital da administração pública regional e o seu cumprimento, por forma a assegurar a economia, a eficiência, a operacionalidade e a eficácia das tecnologias, sistemas, aplicações e ferramentas informáticas do Governo Regional, garantindo a capacidade formativa e partilha de conhecimento de domínio tecnológico, segurança do seu ciberespaço, a boa gestão dos seus recursos e promover projetos e tecnologias inovadoras de acordo com as orientações e necessidades do Governo Regional.

Em matérias das suas atribuições, pode ainda prestar serviços a outras entidades, nos termos do disposto no artigo 6.º do presente diploma, designadamente de aprovisionamento de material informático ou de consultadoria e suporte técnico.

VISÃO: Ser referência em tecnologia, na segurança e reconhecida pela qualidade e inovação na prestação de serviços.

VALORES:

1. Colaboração - estabelecer um clima de diálogo assente na recetividade da pluralidade de ideias e opiniões conducentes à tomada de decisão.
2. Autonomia - assumir uma atitude de liberdade e responsabilidade, alicerçada em decisões ponderadas e sustentadas em fontes de informação e conhecimento.
3. Inovação - eleger práticas de excelência alinhadas com a investigação e o conhecimento científico de referência e potenciadoras de soluções eficazes.
4. Equidade - garantir ou promover a igualdade de oportunidades no acesso de todos e de cada um a uma educação de qualidade.
5. Transparência - orientar os procedimentos e práticas pelo princípio da clareza e boa-fé, no sentido do seu reconhecimento público.
6. Melhoria contínua - adotar uma cultura consistente que assegure a melhoria contínua do desempenho pessoal, profissional e organizacional.
7. Inclusão - reforçar e aprofundar experiências, esforços e saberes precursores de práticas inclusivas e de dignificação da pessoa.

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE)

- OE1 Otimização e maior dinamização dos procedimentos com vista a uma agregação/satisfação das necessidades na área das tecnologias de informação, comunicação e transição digital, com a aquisição dos bens e serviços, para a Administração Pública (AP)
- OE2 Promover/desenvolver e disponibilizar sistemas de informação comuns à AP Regional
- OE3 Cobrir as necessidades de desmaterialização dos processos de negócio da AP, consolidando o sistema de controlo interno, seguro e eficaz
- OE4 Qualificar os recursos humanos da AP nas áreas de atuação específica da DRI
- OE5 Promover projetos de transição digital e desenvolvimento tecnológico

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (O)	2021		Grau de realização			Grau de aproximação à meta (desvio)
	Meta	Tolerância	Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

EFICIÊNCIA	O1 Racionalização, unificação e otimização das comunicações											
	Atividade	Ponderação	Indicador									
	A.1.	Revisão e implementação do modelo definido para as redes locais /wireless	100%	Prazo de apresentação de documento com o modelo de implementação de redes locais/ Wireless na AP Regional (semana)		30/abr	W1					0%
			100%	Número de implementações do projeto concluídas (edifícios)		12	3					0%
	A.2.	Revisão e implementação do modelo definido para a rede privativa do Governo Regional e de um sistema de monitorização para a mesma	40%	Prazo de apresentação documento com o modelo revisto de implementação da rede privativa do Governo Regional e respetiva otimização (semana)		30/abr	W1					0%
			60%	Número de pontos implementados (rede privativa)		75	5					0%
	A.3.	Otimização das comunicações de voz do Governo Regional da Madeira	60%	Número pontos da rede privativa do Governo Regional com VoIP implementado ou número telefones (pontos rede) (telefones)		50	10					0%
			20%	Percentagem de redução dos custos de comunicações de dados e voz nos serviços do Governo Regional, em contratos revistos / cancelados		30%	5%					0%
			20%	Número de contratos de comunicações de dados e voz revistos/cancelados do Governo Regional		20	5					0%
	O2 Racionalização e otimização dos Centros de Dados do Governo Regional											
Atividade	Ponderação	Indicador										
A.4.	Estudo da reformulação e consolidação dos Datacenters do Governo Regional da Madeira	100%	Taxa de execução		30/abr	M1					0%	
A.5.	Monitorização aos datacenters (redes e sistemas) e serviços de computação na nuvem do Governo Regional	30%	Execução de estudo e preparação da documentação necessária para lançamento de um futuro procedimento.		30/abr	W1					0%	
		100%	Número de equipamentos e serviços fornecidos monitorizados.		100%	5%					0%	
A.6.	Racionalização e otimização dos Centros de Dados do Governo Regional e serviços de computação na nuvem. Processo de atualização/otimização dos Sistemas Operativos e Software de Base dos servidores	50%	Percentagem de servidores com os sistemas operativos na última versão ou na penúltima versão		60%	5%					0%	
		50%	Percentagem de servidores com os Software de Base na última versão ou na penúltima versão		60%	5%					0%	

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (O)				2021		Grau de realização			Grau de aproximação à meta (desvio)		
				Meta	Tolerância	Resultado	Classificação				
							Superou	Atingiu		Não atingiu	
EFICIÊNCIA	A.7.	Racionalização e otimização dos Centros de Dados do Governo Regional e serviços de computação na nuvem. Revisão da estratégia de computação em nuvem e definição de um roadmap de implementação	100%	Prazo de apresentação do documento revisto com a estratégia e roadmap de implementação (semana).	30/abr	W1				0%	
	A.8.	Racionalização e otimização dos Centros de Dados do Governo Regional e serviços de computação na nuvem. Aplicar os mecanismos de monitorização aos centros de dados (sistemas e infraestruturas de datacenter) e serviços de computação na nuvem do Governo Regional	100%	Percentagem de sistemas e infraestruturas de datacenter monitorizadas (%)	80%	5%				0%	
	O3	Organizar e manter um sistema centralizado de aquisição de bens e serviços que garanta a eficiência das compras públicas, promovendo a racionalização dos recursos.									
		Atividade	Ponderação	Indicador							
	A.9.	Cooperar com outras entidades na especificação das cláusulas técnicas em aquisições e procedimentos concursais	70%	Número de análises técnicas	20	4					0%
			30%	Prazo de resposta aos pedidos de pareceres (dias)	5	1					0%
	A.10.	Gestão e controlo da execução de contratos	40%	Taxa de manutenção = n.º alterações implementadas dentro dos prazos definidos / n.º alterações necessárias	95%	5%					0%
			60%	Nível de desempenho do cocontratante.	95%	5%					0%
	A.11.	Elaboração dos cadernos de encargos para novas aquisições em 2021	70%	Prazo para apresentação do caderno de encargos (semana)	3	1					0%
			30%	Número de cadernos de encargos aprovados	80	20					0%
	O4	Renovação / transformação digital dos postos de trabalho na AP Regional									
	Atividade	Ponderação	Indicador								
A.12.	Apresentar Plano estratégico para a Inovação e Transição Digital dos SITD	100%	Prazo de apresentação	15/mai	W1					0%	
A.13.	Criar o guia de boas práticas para a Inovação e Transição Digital dos SITD.	100%	Prazo de apresentação do documento	15/mai	W1					0%	
O5	Reforço da Segurança Informática na AP Regional										
	Atividade	Ponderação	Indicador								
A.14.	Implementar a capacitação operacional inicial do centro de operações de cibersegurança	100%	Prazo de apresentação	1/out	W2					0%	
A.15.	Implementar a capacitação operacional inicial ciberforense	100%	Prazo de apresentação	1/out	W2					0%	
A.16.	Criar e executar o roteiro para a cibersegurança	30%	Aprovação do roteiro	30/mai	W1					0%	
		70%	Taxa de execução= n.º previsto / n.º de abrangidos	80%	10%					0%	
A.17.	Participar num exercício de cibersegurança	100%	Número de organismos participantes (excluindo os da administração direta)	5	1					0%	
A.18.	Criar e executar o roteiro para a segurança física, continuidade e recuperação	90%	Taxa de execução do protocolo	80%	10%					0%	
A.19.	Implementar a capacitação para o ciber-risco, testagem e laboratório de cibervulnerabilidades	100%	Taxa de execução	80%	10%					0%	
O6	Normalização no âmbito das aplicações desenvolvidas internamente										
	Atividade	Ponderação	Indicador								
A.20.	Suporte e evolução tecnológica de aplicações existentes, desenvolvidas internamente	50%	Número de aplicações que entrarão em produção	4	1					0%	
		50%	Taxa de satisfação dos pedidos de apoio = n.º pedidos satisfeitos dentro dos prazos definidos/ n.º total de pedidos	90%	10%					0%	
A.21.	Criar e executar o projeto de incremento da maturidade da privacidade e proteção de dados na APR	100%	Taxa de execução	90%	10%					0%	
A.22.	Criar e executar o projeto de normalização	30%	Apresentação do projeto	30/abr	W1					0%	
		70%	Taxa de execução do plano	80%	10%					0%	

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (O)				2021		Grau de realização			Grau de aproximação à meta (desvio)	
				Meta	Tolerância	Resultado	Classificação			
							Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	O7 Racionalização da prestação de serviços por meios eletrónicos através da gestão dos contratos, apoio técnico e de suporte no acesso às aplicações									
	Atividade	Ponderação	Indicador							
	A.23.	Propostas de novos projetos de conceção ou desenvolvimento de novas funcionalidades em aplicações desenvolvidas internamente	40%	N.º de propostas a apresentadas	6	1				0%
			60%	Taxa = n.º de propostas apresentadas / n.º de propostas aprovadas	90%	10%				0%
A.24.	Conceber e implementar portais/sites para toda a estrutura do Governo Regional da Madeira, através de uma plataforma única de gestão dos conteúdos, estando os sites normalizados relativamente à imagem, formatos e principais conteúdos	100%	Taxa de execução = n.º de pedidos / n.º de processos concluídos	80%	10%				0%	
				2021	Grau de realização			Grau de aproximação à meta (desvio)		
OBJECTIVOS OPERACIONAIS (O)				Meta	Tolerância	Resultado	Classificação			
							Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	Atividade	Ponderação	Indicador							
	A.25.	Estabelecer parcerias com parceiros externos relevantes na esfera do GRM	100%	Número de parcerias	3	1				0%
	A.26.	Preparar e lançar candidaturas a fundos regionais, nacionais e europeus disponíveis para projetos de edifícios inteligentes/sustentabilidade	100%	Número de candidaturas	3	1				0%
				O8 Assegurar a qualificação e as competências dos trabalhadores em áreas de intervenção da DRI						
Atividade	Ponderação	Indicador								
A.27.	Contribuir para o plano de formação da DRI, no âmbito da formação certificada, digital, cibersegurança, redes e comunicação, ferramentas de produtividade e colaborativas	100%	Número de ações realizadas	6	2				0%	
A.28.	Contribuir para a promoção da formação contínua dos trabalhadores da AP	70%	Conceção e implementação de ações de formação em "sala" (ações/mês)	8	2				0%	
		30%	Formação online (faça você mesmo) produtos de apoio (ações/mês)	3	1				0%	
				O9 Melhorar a gestão dos recursos existentes de modo a melhorar o desempenho						
Atividade	Ponderação	Indicador								
A.29.	Sensibilização e qualificação dos trabalhadores para a utilização de novas ferramentas de produtividade e colaborativas	100%	Número de ações realizadas	3	1				0%	
A.30.	Consolidação do modelo de gestão incluindo o componente ITIL e Service Desk / Melhoria do Processo de Apoio e Suporte. Diagnosticar oportunidades de melhoria através da revisão ou introdução de novas funcionalidades na aplicação de Suporte às Assistências	100%	Número de proposta de melhorias apresentadas e implementadas	5	1				0%	
A.31.	Consolidação do modelo de gestão incluindo o componente ITIL e Service Desk / Melhoria do Processo de Apoio e Suporte. Aquisição de plataforma de Service Desk que inclua os processos essenciais ITIL (Gestão de incidentes, problemas e gestão da mudança)	100%	Entrega do Caderno de Encargos, Programa de Concurso e Informação Inicial	30/mai	W2				0%	
				O10 Assegurar o alinhamento estratégico e articulação interna interna dos serviços						
Atividade	Ponderação	Indicador								
A.32.	Cooperar com outras entidades no desenvolvimento de projetos específicos	100%	Número de ações desenvolvidas	3	1				0%	
A.33.	Cooperar com outras entidades na modernização dos seus sistemas de informação	100%	Número de projetos específicos desenvolvidos em colaboração com outras entidades	6	1				0%	
A.34.	Implementar os procedimentos de conformidade com o RGPD nas aplicações desenvolvidas internamente	100%	Tipo de documentos normalizados	3	1				0%	
A.35.	Sensibilizar os RHs da APR para a cibersegurança através de eventos e suportes comunicacionais	100%	Número de RH abrangidos	4000	500				0%	
A.36.	Criação de um Catálogo de Serviços	100%	Catálogo aprovado	30/mai	W2				0%	

AVALIAÇÃO FINAL DRI EM 2021

MEIOS DISPONÍVEIS

Recursos Humanos (a 1/01/2021)	N.º
Dirigente - Direcção superior	1
Dirigente - Direcção intermédia e Chefes de Núcleo	7
Técnico superior	1
Especialista de Informática	39
Técnico de Informática	62
Chefe de Departamento	1
Assistente técnico	2
Assistente operacional	4
Total em funções efetivas a 01/01/2021	117

Recursos Financeiros (€)	Aprovado (inicial)	Corrigido (final)	Realizado (processado)	Taxa de execução (processado/corrigido)	Grau de aproximação à meta
Orçamento de funcionamento	5 526 171,00 €	- €	- €		0,00
Despesas com o pessoal	5 227 862,00 €				
Aquisição de bens e serviços	248 309,00 €				
Despesas de capital	50 000,00 €				
Orçamento PIDDAR	5 921 414,00 €				0,00
TOTAL	11 447 585,00 €	- €	- €		0,00