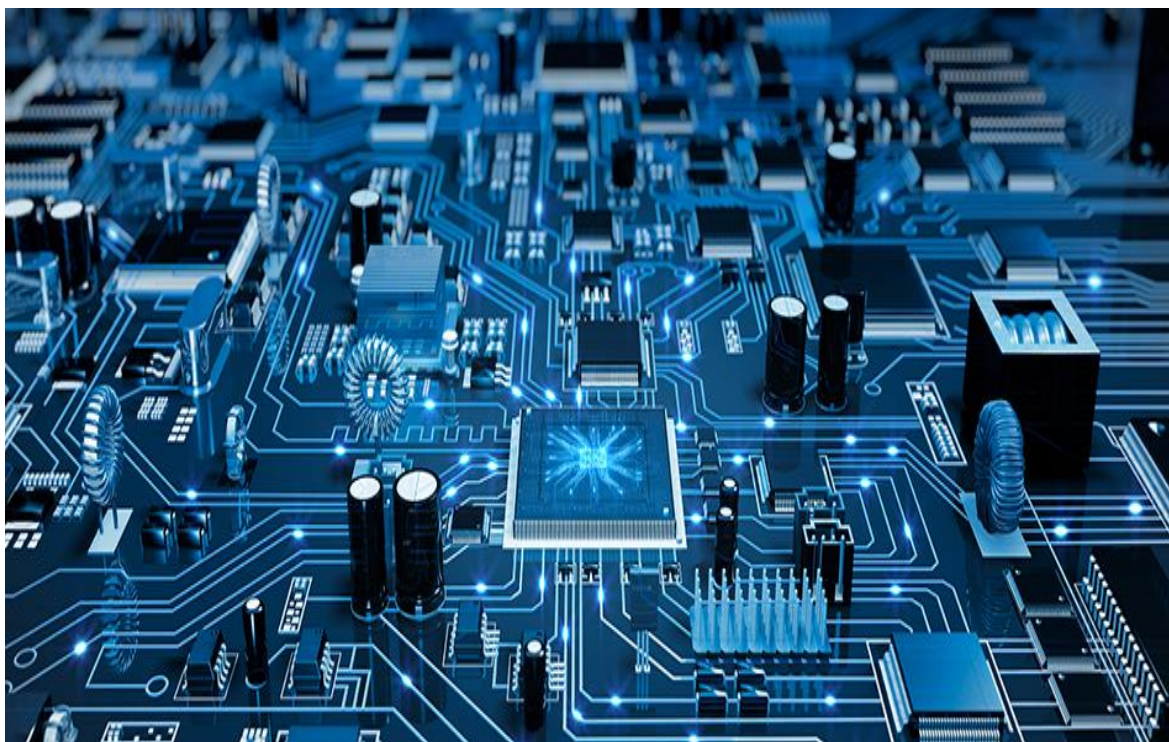


Relatório de Atividades 2018



VICE-PRESIDÊNCIA
DIREÇÃO REGIONAL DO PATRIMÔNIO E INFORMÁTICA

Índice

1. APRESENTAÇÃO	3
2. MODELO ORGANIZACIONAL	6
3. PRINCIPAIS CLIENTES vs DESTINATÁRIOS.....	7
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OPERACIONAIS	8
5. Atividades Desenvolvidas.....	10
6. Recursos Humanos e Financeiros.....	35
7. Auto-avaliação.....	36

1. APRESENTAÇÃO

Nos termos do artigo 1.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 12/2018/M, de 24 de setembro, a Direção Regional do Património e Informática, abreviadamente designada por DRPI, é um serviço da administração direta da Região Autónoma da Madeira, integrado na Vice-Presidência do Governo (VP), nas áreas do património, comunicações e informática da Administração Pública.

➤ **MISSÃO**

Executar e controlar as ações necessárias para a aquisição, gestão e administração do património da Região Autónoma da Madeira que não tenha sido transmitido nem esteja concessionado à PATRIRAM - Titularidade e Gestão de Património Público Regional, S.A.

Assegurar o aprovisionamento de bens e serviços da administração direta do Governo Regional.

Superintender a política regional para a área das comunicações.

Apoiar a definição de políticas estratégicas nas áreas das tecnologias de informação e comunicação e dos sistemas de informação da administração pública regional, por forma a garantir a economia, a eficiência e a eficácia do aparelho administrativo, e promover a modernização da administração regional nas ações necessárias, assegurando o planeamento, a conceção, a execução e a avaliação das iniciativas de informatização tecnológica em todos os organismos da administração regional.

➤ **ATRIBUIÇÕES**

Na prossecução da sua missão, são atribuições específicas do DRPI:

- Promover a execução da política e a prossecução dos objetivos definidos pelo Governo Regional para o setor do património;
- Assegurar a execução e o controlo das ações necessárias à gestão do património da Região, à exceção do artístico e cultural, e ao aprovisionamento dos serviços que funcionem na dependência direta do Governo Regional;
- Estudar e propor as medidas necessárias à gestão dos bens da Região Autónoma da Madeira;
- Promover a racionalização do aprovisionamento dos bens e serviços necessários ao funcionamento dos serviços da administração direta do Governo Regional;
- Organizar, gerir e racionalizar a frota de veículos pertencentes à Região Autónoma da Madeira;
- Gerir os bens perdidos a favor da Região Autónoma da Madeira;

- Cooperar e assegurar a ligação com outras entidades nas áreas das aquisições públicas e de gestão patrimonial;
- Promover as negociações necessárias à concretização das aquisições de imóveis;
- Promover os procedimentos necessários aos processos de expropriação por utilidade pública;
- Apoiar as medidas no âmbito das políticas gerais relacionadas com a modernização e a simplificação administrativa e a administração eletrónica dos serviços públicos;
- Definir políticas transversais e regras com carácter vinculativo, em matéria de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na administração regional bem como coordenar a sua execução e monitorizar o seu cumprimento;
- Prestar apoio e assessoria técnica no domínio das TIC aos organismos e serviços do Governo Regional, nomeadamente através de emissão de pareceres previstos na lei;
- Conceber, promover, implementar, explorar, acompanhar e avaliar os sistemas de informação da administração pública regional direta;
- Estudar, definir e acompanhar a arquitetura e funcionamento dos sistemas de informação relativos à gestão dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais do Governo Regional;
- Proceder à aquisição de hardware e software e de sistemas de comunicações e respetiva gestão de contratos;
- Assegurar a gestão de parque informático e das redes de comunicações;
- Promover a realização de ações de formação e aperfeiçoamento profissional, seminários, colóquios, conferências e workshops em TIC;
- Promover ações de promoção tecnológica e a adoção de códigos e normas no domínio das tecnologias de informação assegurando a conexão e compatibilidade dos sistemas;
- Coordenar, desenvolver, gerir e avaliar programas, projetos e ações de natureza transversal na área das comunicações, promovendo a evolução da atual infraestrutura tecnológica bem como a racionalização de custo de comunicações na administração pública regional;
- Contribuir no âmbito da coordenação sectorial para a racionalização e alinhamento estratégico dos investimentos em TIC, na administração pública regional, através da implementação de um plano estratégico de racionalização e redução de custos com as TIC na Administração Regional e a prestação de serviços partilhados;
- Acompanhar a evolução da política informática da administração pública central;

- Assegurar a realização de obras, que se revelem necessárias à adaptação e remodelação dos edifícios onde funcionem os serviços da administração direta que integram a estrutura da Vice-Presidência do Governo, promovendo, coordenando e processando, respetivamente, os processos de adjudicação, de fiscalização e de despesa;
- Centralizar e promover a prestação e a aquisição de bens e serviços para os organismos da administração direta, bem como, para a administração indireta do setor empresarial da RAM nos casos cujo objeto contratual se enquadre na área da tecnologia e informática desde que daí resultem, comprovadamente, benefícios de eficiência, eficácia e economia;
- Cobrar taxas, pelos serviços prestados às empresas públicas do setor empresarial da RAM;
- Exercer todas as demais atribuições que lhe forem expressamente cometidas por diploma regional ou que decorram do normal exercício das suas funções.

➤ **VISÃO**

Nas políticas gerais da organização, a DRPI tem como visão:

Dotar o GRM de um sistema de gestão dos seus bens e serviços eficiente, económico e eficaz.

➤ **VALORES**

Quanto aos valores de referência são:

- A Responsabilidade;
- A Eficiência;
- O Trabalho em equipa;
- A Inovação;
- A Qualidade.

2. MODELO ORGANIZACIONAL

A organização interna da DRPI obedece ao modelo organizacional hierarquizado, compreendendo unidades orgânicas nucleares e flexíveis e secções ou áreas de coordenação administrativa, dirigidas por um Diretor Regional, coadjuvada por um Subdiretor, centrada nas suas áreas de ação, de acordo com os princípios de economia, eficiência e eficácia.

Assim, considerando que o Plano de Atividades de 2018 foi elaborado por referência à organização interna da Direção Regional do Património e de Gestão dos Serviços Partilhados (DRPaGeSP), e considerando que o presente Relatório de Atividades é elaborado já por referência à atual organização interna da Direção Regional do Património e Informática (DRPI), deverá ter-se em consideração e fazerem-se as respetivas ressalvas nomeadamente por referência ao modelo organizacional hierarquizado que é alterado.

De acordo com a aprovação da sua estrutura nuclear, através da Portaria n.º 428/2018, de 18 de outubro, e da aprovação da estrutura flexível pelo Despacho n.º 315/2018, de 15 de novembro, a DRPI assenta-se na seguinte estrutura organizacional:

- Direção Regional do Património e Informática (DRPI)

Dr.ª Élia Ribeiro

- Subdiretor Regional

Eng.º Martin Freitas

-Núcleo de Recursos e Serviços de Apoio ao Utilizador (NRSAU);
António Castro

- Direção de Serviços de Gestão Administrativa e Contabilidade Pública (DSGC);

Dr. Fernando Peres

-Divisão de Gestão e Inventariação de Bens Móveis (DGIB);
Dr. Jorge Andrade

- Direção de Serviços de Gestão Financeira (DSGF);

Dr.ª Tânia Nunes

- Direção de Serviços de Gestão Patrimonial (DSGP);

Dr. Pedro Macedo

-Divisão de Regularização e Gestão Patrimonial (DRGP);
Dr.ª Filipa Pestana

-Divisão de Expropriações, Monitorização e Avaliação Patrimonial (DEMAP);
Dr.ª Isabel Gomes

- Direção de Serviços de Infraestruturas Tecnológicas (DSITEC);

Eng.º Júlio Batista

-Núcleo de Monitorização e Gestão de Sistemas (NMGS).
Eng.º Hugo Aguiar

- Direção de Serviços de Sistemas de Informação (DSSI);

Eng.ª Cristina Paquete

-Núcleo de Desenvolvimento Aplicacional (NDA);
Eng.º José Helder Pestana

PRINCIPAIS CLIENTES vs DESTINATÁRIOS

Os principais clientes/destinatários, internos e externos, da DRPI são os seguintes:

➤ **CLIENTES INTERNOS**

- **Direção** - Estrutura composta por um Diretor Regional e um Subdiretor, responsável pela definição da atuação da DRPI, bem como, pela direção dos respetivos serviços, em conformidade com a lei e as orientações governamentais.
- **Direções de Serviço** - Unidades com responsabilidades de coordenação e de gestão nas áreas de atuação da DRPI.
- **Chefias de Divisão, Coordenadores e Chefes de Projeto** - Estruturas que asseguram a realização de tarefas de apoio ao desenvolvimento de coordenação e de gestão nas áreas de atuação da DRPI.
- **Colaboradores** - Funcionários que fazem parte do Mapa de Pessoal da DRPI.

➤ **CLIENTES EXTERNOS**

- **Governo/Tutela** - Membro (s) do Governo que detém hierarquicamente responsabilidades de supervisão do DRPI.
- **Órgãos de controlo interno ou externo** - (IRF/ IGF/Tribunal de Contas): Organismos responsáveis pelo controlo e fiscalização da administração.
- **Serviços de Administração Direta** - Organismos da Administração Regional direta que tiram partido e utilizam os serviços prestados pela DRPI.
- **Serviços de Administração Indireta Direta** - Organismos da Administração Regional indireta que poderão tirar partido e utilizam serviços prestados pela DRPI.
- **Fornecedores** - Entidades privadas que asseguram, mediante o fornecimento de bens ou serviços, as condições necessárias à prestação dos serviços prestados pela DRPI.
- **Público Geral** - Na generalidade das ações da DRPI não existe uma relação direta com os cidadãos. Contudo estes são, direta ou indiretamente, os destinatários finais das atividades da DRPI.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Foram definidos os seguintes cinco Objetivos Estratégicos (OE) plurianuais, que se ajustam aos desafios das opções políticas públicas consideradas mais importantes:

OE1	Aumentar o número de procedimentos de rentabilização dos imóveis e uma maior dinamização dos processos expropriativos
OE2	Otimização e maior dinamização dos procedimentos com vista a uma agregação das necessidades de aquisição dos bens e serviços da Administração Pública (AP)
OE3	Promover/desenvolver e disponibilizar sistemas de informação comuns à AP Regional
OE4	Cobrir as necessidades de desmaterialização dos processos de negócio da AP, consolidando o sistema de controlo interno, seguro e eficaz
OE5	Qualificar os recursos humanos da AP nas áreas de atuação específica da DRPI

Também foram estabelecidos os Objetivo Operacionais (OOp).

Assim, os Objetivos Estratégicos (OE) encontram-se desagregados nos seguintes Objetivos Operacionais (OOp):

- OO1 - Incrementar o número de processos expropriativos concluídos e imóveis com a situação regularizada;
- OO2 - Organizar e manter um sistema centralizado de aquisição de bens e serviços que garanta a eficácia e eficiência das compras públicas, promovendo a racionalização dos recursos;
- OO3 - Implementar procedimentos de monitorização da cobrança de receitas;
- OO4 - Racionalização, unificação e otimização das comunicações;
- OO5 - Reforço da Segurança Informática na AP Regional;
- OO6 - Racionalização e otimização dos Centros de Dados do Governo Regional;
- OO7 - Renovação / transformação digital dos postos de trabalho na AP Regional;
- OO8 - Fomentar a Colaboração e captação de Financiamento;
- OO9 - Racionalização da Prestação de Serviços por meios eletrónicos através da disponibilização de novos serviços;
- OO10 - Racionalização da Prestação de Serviços por meios eletrónicos através da gestão dos contratos, apoio técnico e de suporte no acesso às aplicações;
- OO11 - Normalização no âmbito das aplicações desenvolvidas internamente;

OO12 - Melhorar competências dos trabalhadores em áreas de intervenção da DRPI;

OO13 - Consolidação do modelo de gestão incluindo o componente ITIL e Service Desk / Melhoria do Processo de Apoio e Suporte.

Tendo em conta a estratégia definida decorrente do Programa de Governo, e os Objetivo Operacionais (OOp) estabelecidos, e existindo um esforço de responsabilização de todas as unidades orgânicas na definição da estratégia institucional, obteve-se a seguinte matriz já com a métrica a ser usada e respetivas metas:

Objetivos Estratégicos (OE)	Objetivos Operacionais (OOp)	Métrica	Metas	
			Cumprimento >=0.5	Superação >=0.8
OE1	OO1	100% x OO1		
OE2	OO2; OO4	50% x OO2 50% x OO4		
OE3	OO3; OO6; OO8	20% x OO3 40% x OO6 40% x OO8		
OE4	OO5; OO7; OO9; OO10	25% x OO5 25% x OO7 25% x OO9 25% x OO10		
OE5	OO11; OO12; OO13	40% x OO11 40% x OO12 20% x OO13		

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Segue-se um quadro com a identificação e descrição das atividades planeadas para 2018, os seus indicadores de desempenho, as metas a alcançar e respetiva tolerância, e a identificação dos Objetivos Operacionais para os quais contribuem:

Atividade	Indicadores	Metas	Tolerância	OOp
A1. Analisar os processos de expropriação nas suas diversas fases, e hierarquizá-los de acordo com critérios objetivos, nomeadamente processos expropriativos com acordo (declaração de aceitação), de forma a assegurar a sua conclusão.	Número de processos de expropriação concluídos, em função do definido para o ano de 2018	95	5	OO1
A2. Aumentar o número de procedimentos, relativamente ao ano anterior, tendo em vista a rentabilização de imóveis do domínio privado da RAM.	Número de procedimentos realizados	24	2	OO1
A3. Promover ao aumento do número de PRA's concluídos junto da DSIGC, realizando para o efeito um maior número de levantamentos topográficos.	Número de PRA's concluídos junto da DSIGC	25	3	OO1
A4. Proceder ao registo de prédios e parcelas da RAM.	Número de registos efetuados	20	2	OO1
A5. Proceder à agregação dos processos aquisitivos.	Número de processos agregados.	3	1	OO2
A6. Agregar e tratar a informação relativa às compras públicas.	Prazo para apresentação das propostas.	20 dias	5 dias	OO2
A7. Acompanhar e monitorizar a execução contratual dos procedimentos de aquisição de bens e serviços efetuados.	Percentagem dos contratos.	90%	5%	OO2
A8. Proceder à agregação anual das atividades transversais de aquisição de bens e serviços dos Organismos de AD.	Prazo para conclusão das previsões anuais.	W50	2W	OO2
A9. Garantir uma resposta atempada às solicitações de fornecimento de bens e serviços.	Prazo de resposta.	10 dias	2 dias	OO2
A.10 Assegurar os registos necessários, em GERFIP, que reflitam as alterações verificadas nos bens móveis da DRPI, quer seja através de nova entrada ou saída (transferência entre centro de custo ou abate), de forma a manter atualizado o inventário e cadastro.	Prazo para efetuar os registos (dias).	30 dias	10 dias	OO2
A.11 Aquisição de Módulo do iGest para controlo e gestão de rendas.	Final do processo aquisitivo	W50	2W	OO3
A.12 Centralização da gestão dos contratos com os operadores públicos de comunicações	<ul style="list-style-type: none"> Nível de redução dos custos globais de comunicações de dados e voz nos serviços do Governo N.º de contratos de comunicações de dados e voz cancelados do Governo Regional. 	<ul style="list-style-type: none"> 20% 5 	<ul style="list-style-type: none"> 5% 1 	OO4
A.13 Operacionalização da rede de comunicações privativa do Governo Regional, em edifícios da administração pública e escolas	N.º locais da rede privativa do Governo Regional otimizados.	190	5	OO4
A14. Migração tecnológica de centrais telefónicas e serviços analógicos / digitais de voz tradicional para Voz sobre IP (VoIP) em SIP Trunks, ao abrigo dos contratos existentes.	N.º locais da rede privativa do Governo Regional com VoIP implementado ou n.º telefones.	15 locais ou 700 telefones	5 locais ou 50 telefones	OO4

Atividade	Indicadores	Metas	Tolerância	OOp
A.15 Otimização da rede privativa na componente de acesso à Internet centralizada	Nº. de pontos da rede privativa com acesso a internet centralizado	10	5	OO4
A.16 Remodelação das redes locais dos edifícios da administração pública.	N.º de edifícios onde se participou no processo de remodelação de redes locais	10	2	OO4
A.17 Implementação das ações previstas no Roadmap para o ano de 2018	Nº de controlos de segurança implementados	5 Ações	2 Ações	OO5
A.18 Ampliação / reforço do sistema de segurança (Firewall) dos centros de dados do Governo Regional da Madeira (GRM)	Prazo de implementação do processo ampliação / reforço do sistema de segurança (Firewall) dos centros de dados.	Agosto 2018	1 mês	OO5
A.19 Elaboração e execução de um Plano de Ação para a Aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados à Administração Pública Regional.	Prazo de apresentação do plano de ação e respetiva execução	15 maio 2018	5 dias	OO5
A.20 - Ações de sensibilização e treino desenvolvidas na área da cibersegurança e RGPD	N.º de iniciativas relevantes de sensibilização e treino na área da cibersegurança e RGPD	2	1	OO5
A.21 Ampliação da capacidade de processamento, memória e armazenamento dos centros de dados (Datacenters) do Governo Regional da Madeira	Prazo de elaboração do documento com as especificações técnicas e preparação da documentação necessária ao lançamento do concurso público (caderno de encargos e programa de concurso).	Agosto 2018	2 semanas	OO6
A.22 Consolidação das infraestruturas "legacy" nas novas infraestruturas de datacenter (Redes / Servidores / Software de Base).	<ul style="list-style-type: none"> nº de redes nº de servidores nº de softwares base consolidados e evoluídos 	<ul style="list-style-type: none"> 15 25 75 	<ul style="list-style-type: none"> 5 5 10 	OO6
A.23 Processo de atualização / otimização do Software Base dos servidores	Nº de servidores com as últimas versões de sistemas operativos/software base	25	5	OO6
A.24 Consolidação de servidores externos/alojamento de aplicações nos Datacenters do GRM	Nº de servidores e aplicações externas consolidadas nos Datacenters do GRM	5 servidores e 20 aplicações	2 servidores e 5 aplicações	OO6
A.25 Estudo da reformulação e consolidação dos Datacenters do Governo Regional da Madeira	Prazo de execução do estudo e da documentação necessária para lançamento de um futuro procedimento.	Março 2018	1 mês	OO6
A.26 Gestão dos sistemas em produção nos datacenters do Governo Regional.	Nº. de sistemas em produção nos datacenters do GRM	150	20	OO6
A.27 Aquisição de serviços de manutenção para as instalações da DRPI, localizadas no edifício do Palácio do Governo e edifício Golden	Prazo de celebração do contrato e melhoria do modelo de funcionamento do mesmo	Mai 2018	1 semana	OO6
A.28 Monitorização aos datacenters (redes e sistemas) e serviços de computação na nuvem do Governo Regional.	Nº de equipamentos e serviços fornecidos monitorizados	100	20	OO6
A.29 Implementação das ações previstas no Roadmap de melhoria contínua nos Datacenters e Serviços de computação na nuvem	n.º de implementações realizadas	5	2	OO6
A.30 Renovação de estações de trabalho e licenciamento de software específico para entidades da administração pública da Região Autónoma da Madeira	<ul style="list-style-type: none"> Prazo de elaboração dos documentos com as especificações técnicas e preparação da documentação necessária ao lançamento do concurso público (caderno de encargos) 	<ul style="list-style-type: none"> 30/06 31/12 	<ul style="list-style-type: none"> 4W 4W 	OO7

Atividade	Indicadores	Metas	Tolerância	OOp
	<ul style="list-style-type: none"> e programa de concurso); • Prazo de disponibilização dos diversos lotes aos diferentes serviços da AP Regional. 			
A.31 Preparação do convite e caderno de encargos para dois lotes desertos do processo n.º 35/CP/2018 (Lote 3 – portáteis e tablets e Lote 9 – ArcGis).	Prazo de elaboração dos documentos com as especificações técnicas e preparação da documentação necessária ao lançamento do procedimento por ajuste direto (convite e caderno de encargos).	31/11	4W	OO7
A.32 Atualização / otimização do Software Base das estações de trabalho da AP Regional.	Nº de estações de trabalho com as últimas versões de sistemas operativos/software base e geridas centralmente	1500	500	OO7
A.33 Disponibilização de novas ferramentas de trabalho via plataforma de gestão centralizada.	Nº ferramentas de trabalho disponibilizadas	10	5	OO7
A.34 uniformização, monitorização e gestão das ferramentas de produtividade e colaborativas	Nº de contas uniformizadas no madeira.gov.pt e edu.madeira.gov.pt	2.000; 10.000	200; 1.000	OO7
A.35 Gestão do contrato de renovação / racionalização da função de cópia e impressão nos serviços da Administração Pública Regional e escolas do 1.º ciclo	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de equipamento de geridos através das ferramentas de gestão UniFlow; • N.º de equipamento de geridos através das ferramentas de eMaintenance 	<ul style="list-style-type: none"> • 300 • 300 	<ul style="list-style-type: none"> • 50 • 50 	OO7
A.36 Cooperar com outras entidades na modernização das suas infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação.	Nº de análises e pareceres efetuados no ano	100	50	OO8
A.37 Cooperar com outras entidades na captação de investimento a fontes de financiamento europeu e no desenvolvimento de projetos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de projetos desenvolvidos em colaboração com outras entidades; • N.º de candidatura desenvolvidas em colaboração com outras entidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 • 5 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 • 5 	OO8
A.38 Gestão do contrato de subscrição de plataforma eletrónica de contratação pública para o Governo Regional da Madeira – 2017/2020 (P Processo n.º 03/AD/2017)	Taxa de utilização da plataforma nos concursos públicos.	45%	5%	OO10
A.39 Definição do plano de formação específico na área IT, em colaboração com a DRAPMA, a submeter ao IDR, para os anos de 2018/2019	Prazo de apresentação do plano de formação específico na área IT.	31/07/2018	2 semanas	OO12
A.40 Preparação e divulgação do Portal da formação Office 365 em conjunto com a Microsoft Portugal	Prazo de divulgação do portal de formação Office 365.	Dezembro 2018	2 semanas	OO12
A.41 Preparação dos conteúdos para formação em ferramentas produtivas e colaborativas Office 365	N.º de conteúdos preparados	3	2	OO12
A.42 Planeamento e realização diversas ações de formação, divulgação, sensibilização e de demonstração de potencialidades de plataformas, ferramentas de produtividade e colaborativa.	N.º de ações de formação, divulgação e sensibilização desenvolvidas	8	2	OO12

Atividade	Indicadores	Metas	Tolerância	OOp
A.43 Prestação de serviço de apoio e suporte de 3.ª linha às entidades do Governo Regional	N.º de pedidos de assistência técnica resolvidos ou taxa de resolução dos pedidos.	80%	5%	OO13
A.44 Preparação do convite e caderno de encargos para aquisição de peças e acessórios (spares)	Prazo de elaboração dos documentos com as especificações técnicas e preparação da documentação necessária ao lançamento do procedimento por ajuste direto (convite e caderno de encargos).	Dezembro 2018		OO13
A45. Propostas de novos projetos de conceção e desenvolvimento aplicacional.	Número de propostas aprovadas.	15	2	OO9
A46. Entrada em produção de novas aplicações desenvolvidas internamente.	Número de aplicações que entraram em produção.	15	2	OO9
A47. Suporte a utilizadores no âmbito das novas aplicações.	Taxa de satisfação dos pedidos de apoio = n.º pedidos satisfeitos dentro dos prazos definidos/n.º total de pedidos.	90%	10%	OO9
A48. Evolução tecnológica de aplicações existentes, desenvolvidas internamente.	Taxa de evolução das aplicações = n.º aplicações evoluídas/n.º total de aplicações com necessidade de evolução.	40%	5%	OO10
A49. Manutenção evolutiva na perspetiva processual (alterações de processos, legais, orgânicas) de aplicações existentes, desenvolvidas internamente.	Taxa de manutenção = n.º alterações implementadas dentro dos prazos definidos/n.º alterações necessárias.	95%	5%	OO10
A50. Expansão /atualização do sistema de assiduidade.	Prazo (semana) para a atualização do sistema (servidor, software e substituição de terminais twiny).	W50	2W	OO10
A51. Gestão e controlo da execução do contrato Gerfip.	Nível de desempenho do cocontratante.	95%	5%	OO10
A52. Gestão e controlo da execução do contrato SIAG. Elaboração das peças de concurso para nova aquisição.	1-Nível de desempenho do cocontratante. 2-Prazo para apresentação das peças de concurso para nova aquisição (semana).	1-95% 2-W15	1-5% 2-2W	OO10
A53. Gestão e controlo da execução do contrato iGest.	Nível de desempenho do cocontratante.	95%	5%	OO10
A54. Gestão e controlo do contrato de gestão documental - iDok, garantindo a implementação da solução em 4 entidades.	1-Nível de desempenho do cocontratante. 2-Número de entidades onde for implementada a solução.	1-95% 2-N.º=4	1-5% 2-N.º=1	OO10
A55. Suporte a utilizadores no âmbito das aplicações externas.	Taxa de satisfação dos pedidos de apoio = n.º pedidos satisfeitos dentro dos prazos definidos/n.º total de pedidos.	90%	10%	OO10
A56. Atividades informáticas de resposta a solicitações de outros serviços.	Taxa de cumprimento de prazos = n.º de atividades realizadas dentro do prazo/ n.º total de atividades.	90%	10%	OO10
A57. Gestão do contrato da plataforma de contratação pública.	Nível de desempenho do cocontratante.	95%	5%	OO10
A58. Autenticação single sign on - Sistema centralizado de autenticação MadeiraGovID.	Prazo de conclusão.	W50	2W	OO11
A59. 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.	Número de sites novos, das Direções Regionais e/ou organismos, publicados.	6	1	OO11
A60. Proceder à reformulação do Portal do Governo Regional	1-Conclusão dos trabalhos de desenvolvimento.	1-W25 2-W50	1-2W 2-2W	OO11

Atividade	Indicadores	Metas	Tolerância	OOp
	2-Prazo de publicação do portal do Governo Regional reformulado (semana).			
A61. Normalização de documentação relativa ao desenvolvimento aplicacional (fichas de projetos, manuais, relatórios, registo de atividades...).	Tipo de documentos normalizados	3	1	OO11
A62. Identificação de requisitos comuns a ter em conta nas aplicações internas para garantirem conformidade com o RGPD.	Prazo de apresentação de documento com os requisitos (semana)	W50	2W	OO11
A63. Elaborar o Plano de formação, no âmbito da formação certificada.	Prazo de apresentação do plano (semana)	W14	2W	OO12
A64. Formação de trabalhadores em funções públicas, em ferramentas Office e/ou de produtividade e colaborativas.	Número de ações realizadas	10	1	OO12
A65. Sensibilização e qualificação dos trabalhadores para a utilização de novas ferramentas de produtividade e colaborativas.	Número de ações realizadas	3	1	OO12
A66. Formação de utilizadores aplicacionais ministradas em contexto de sala.	Número de ações realizadas	30	5	OO12
A67. Formação dos trabalhadores inseridos nas carreiras de informática.	Número de ações realizadas	8	2	OO12
A68. Implementação da componente VoIP no Governo Regional de acordo com o modelo definido	N.º locais da rede privativa do Governo Regional com VoIP implementado ou n.º telefones.	35 locais ou 700 telefones	5 locais ou 50 telefones	OO4
A69. -Aquisição de equipamento informático para renovação das estações de trabalho e portáteis da AP Regional e Escolas	Percentagem do parque informático renovado.	30%	5%	OO7
A70. Atualização / otimização do Software Base das estações de trabalho da AP Regional	Percentagem de estações de trabalho da AP Regional na última versão ou na penúltima versão do software de base disponível (passíveis de serem atualizados).	80%	5%	OO7
A71. Prestação do serviço de apoio e suporte ao utilizador	Taxa de satisfação a pedidos de apoio e suporte registados no Helpdesk (dia), resolvidos dentro dos prazos definidos.	95%	5%	OO13

A1. Nas suas distintas tramitações: aquisição por via do direito privado, expropriação amigável, expropriação litigiosa e Lei de Meios, foram concluídos 150 de processos de expropriação, conforme o quadro que se segue:

B. Escrituras/Sentenças judiciais (Processos expropriativos concluídos)

	Total Parcela	Indemnizações	
Escrituras de Aquisição/Expropriação	122	10 734 285,34 €	
			Incluído no mapa da dívida (com Aceitação/Resolução)
Sentenças Judiciais (Processos Litigiosos)	3	55 195,63 €	0,00 €
Sentenças Judiciais (Lei de Meios)	25	356 935,06 €	
Transações Judiciais (Processos Contenciosos)	0	0,00 €	
	150	11 146 416,03 €	

Sendo a meta 95, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A2. Em 2018 houve um aumento do nº de procedimentos relativamente ao ano anterior, sendo que:

Número de procedimentos publicados e escriturados = 31

Sendo a meta 24, a realização desta atividade foi **SUPERADA**.

A3. Em 2018 pretendeu-se concluir 25 PRA`s junto da DSGIC (uma média de 2 por mês), sendo que:

Número de PRA`s concluídos = 30

Sendo a meta 30, a realização desta atividade foi **SUPERADA**.

A4. Em 2018 pretendeu-se proceder ao registo de prédios e parcelas da RAM (uma média de 1 a 2 por mês), sendo que:

Número de registos efetuados = 20

Sendo a meta 20, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A5. CUMPRIDA

Evidências:

- Processo n.º 14/CPR/2018 – Aquisição de sistema de gestão documental e arquivo eletrónico para a Vice-Presidência do Governo Regional.
- Processo n.º 35/CP/2018 – Aquisição de equipamento informático e licenciamento de software específico para entidades da administração pública da Região Autónoma da Madeira
- Processo n.º 39/CP/2018 – Aquisição de fardamento específico para diversos Organismos do Governo Regional.
- Processo n.º 52/CP/2018 – Ampliação da capacidade de processamento, memória e armazenamento dos centros de dados (Datacenters) do Governo Regional.
- Processo n.º 61/CE/2018 – Contratação dos serviços de gestão de recursos financeiros e orçamentais em modo partilhado (GeRFiP) para 2018.
- Processo n.º 75/AD/2018 – Aquisição de plataforma para faturação eletrónica.

A6. Superado

Evidências: Após reunidas as condições financeiras e despoletada a necessidade, não existe nenhum processo sem proposta com mais de 10 dias.

A7. Superado

Evidências: A taxa de acompanhamento e monitorização contratual é de 100%.

A8. Superado

Evidências: O levantamento das necessidades e previsões anuais, relativas a processos previamente indicados ou de conhecimento da DSGC, foi a W48.

A9. Superado

Evidências: Os tempos médios de resposta fixaram-se entre os 2 e 5 dias.

A10. Superado

Evidências: Quanto aos bens móveis novos é assegurada logo na nota de encomenda, pelo que é no próprio dia. Quanto aos bens móveis perdidos a favor do Estado/RAM é efetuado dentro dos 10 dias seguintes.

A11. Superado

Foram efetuadas todas as atividades relativas ao processo aquisitivo do módulo de gestão e controlo das rendas.

A12. Superado

Meta $\geq 20\%$ e ≥ 5

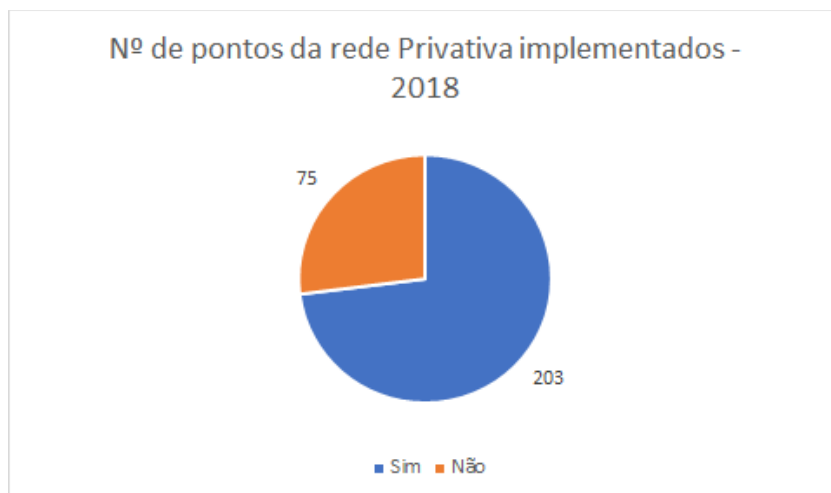
Resultado = 51,73% e 10

- 51,73 % de redução de custos na componente de dados.
- 10 Contratos cancelados (Não foi possível aferir n.º total de contratos de comunicações no Governo Regional, uma vez que a DRPI não centraliza gestão dos mesmos) no valor global de 90.623,76 euros /ano.
- 51,73 % de redução de custos na **componente de voz fixa e móvel**.

A13. Superado.

Meta >=190

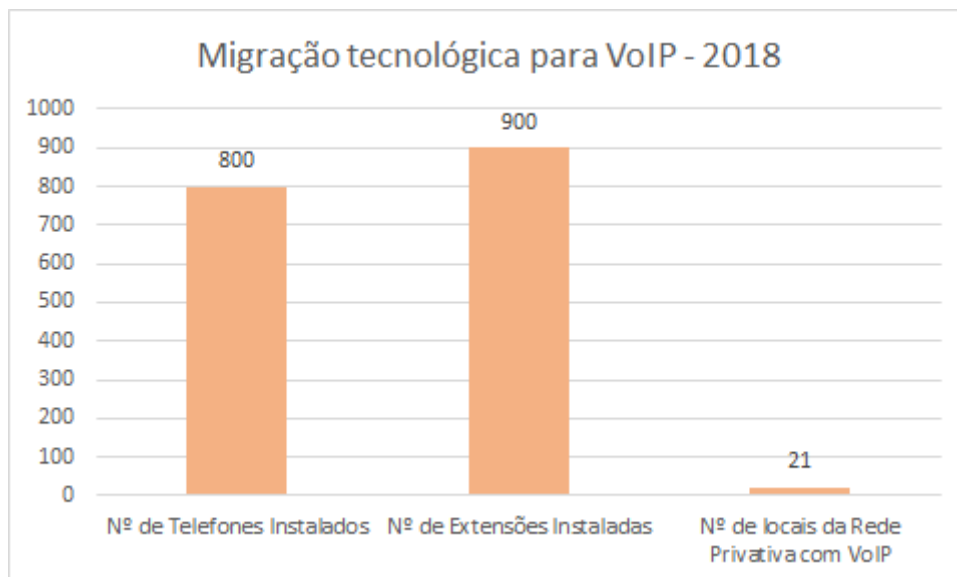
Resultado = 203



A14. Superado

Meta >=15 locais ou 700 telefones

Resultado = 21 locais e 800 telefones



A15. Superado

Meta >=10 locais

Resultado = 14 locais

A16. cumprida

Meta >=10

Resultado: Remodelação parcial ou total de redes locais em 10 edifícios, a saber:

- Projeto para remodelação da rede de dados, Wi-Fi e rede elétrica da Inspeção Regional de Educação que ocupou o espaço do Gabinete do Ensino Superior na rua das hortas.
- Elaboração de projeto de rede elétrica e Telecomunicações para o Museu do Aposento – Boaventura / SRTC-DRC.
- Elaboração de projeto de rede elétrica e Telecomunicações para o Forte de São Joao Batista – Funchal / SRTC-DRC.
- Elaboração de projeto de rede elétrica e Telecomunicações para o Museu MEM – Ribeira Brava / SRTC-DRC.
- Colaboração na definição de projeto de Telecomunicações/equipamento ativo para o Museu MFM – Funchal / SRTC-DRC.
- Colaboração na definição das especificações de rede de telecomunicações e equipamentos ativos no Centro de apoio as Aves Exóticas da SRA e IFCN.
- Início ao estudo de reformulação da escola de Santana.
- Colaboração na definição das especificações de rede de telecomunicações e equipamentos ativos / Wireless na Secretaria Regional da Saúde - Rua da Carreira.
- Colaboração na definição das especificações de rede de telecomunicações e equipamentos ativos / Wireless para o Museu Vicentes.
- Projeto piloto de disponibilização de acesso livre à Internet (Wireless) para a placa central (Av. Arriaga) e colaboração com a Secretaria Regional do Turismo.

A17. cumprida

Meta >=5 ações

Resultado: 5 ações, a saber:

- Uniformização dos acessos VPN's via FW com multifactor de autenticação;
- Criação e implementação de modelos base das estações de trabalho Windows 10 geridos centralmente via System Center Configuration Manager. Esta atividade permitiu ainda a gestão centralizada do software e updates das máquinas;
- Consolidação dos FileShares das Direções Regionais do GRM garantindo uma política de permissões e salvaguarda de informação - 37 serviços do GRM consolidados;
- Criação e manutenção de diversas regras de FW para os diferentes serviços prestados pela DRPI;
- Implementação de certificados SSL nos sites alojados na infraestrutura do GRM;

A18. Cumprida

Meta >=agosto 2018

Resultado: agosto 2018

A19. Cumprida

Meta >=15 maio 2018

Resultado: 15 maio 2018

A20. Superado

Meta >=2

Resultado: 3

- Participação da DRPI como jogador no exercício ciberperceú – Gestão de crises, que decorreu em 2016 e 2017, promovido pelo exército, com objetivo de preparação dos decisores e restantes equipas, fase a ameaças e crises no ciberespaço.
- Participação da DRPI em 2018 no Exercício Nacional de Cibersegurança (ExNCS), organizado pelo Centro Nacional de Cibersegurança.
- Ações de preparação da equipa de interlocutores RGPD no Governo Regional.

A21. Superada

Meta >=agosto 2018

Resultado: julho 2018

A22. Superada

Meta >=15 redes; 25 servidores e 75 bases de dados

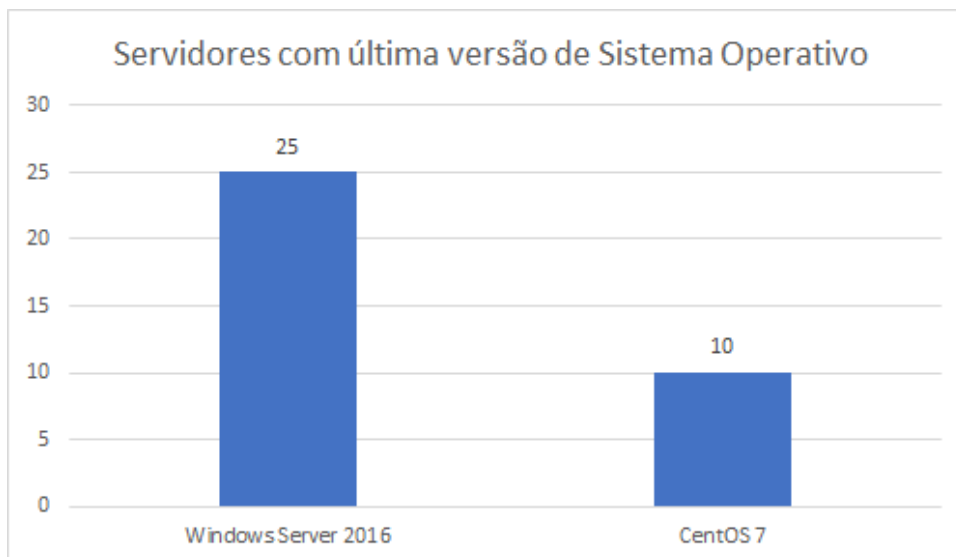
Resultado:

- 20 redes legacy evoluídas, incluindo por exemplo: Presidência, Gabinete VP, IRF, DRAPMA e Cadastral;
- 30 servidores com sistemas operativos sem suporte evoluídos, incluindo por exemplo: servidor da aplicação SRIAS, XServer da DRET, servidores de correio do madeira-edu.pt, servidor antigo mail em Linux, eliminação das FWs locais em CentOS, Domain Controllers da DRAECE;
- 100 bases de dados dos sites das escolas, Aplicação AGIR, Aplicação CGD, Aplicações CORRESP, sites do Desporto e ligados a Educação, Aplicações da DSEAM;

A23. Superada

Meta >= 25 servidores

Resultado: 35 servidores



A24. Superada

Meta \geq 5 servidores e 20 aplicações

Resultado: 8 servidores (LRVSA, DRPescas, DRC, DSAEM, DRAECE, Maricultura, Turismo) e 25 aplicações consolidadas

A25. Superada

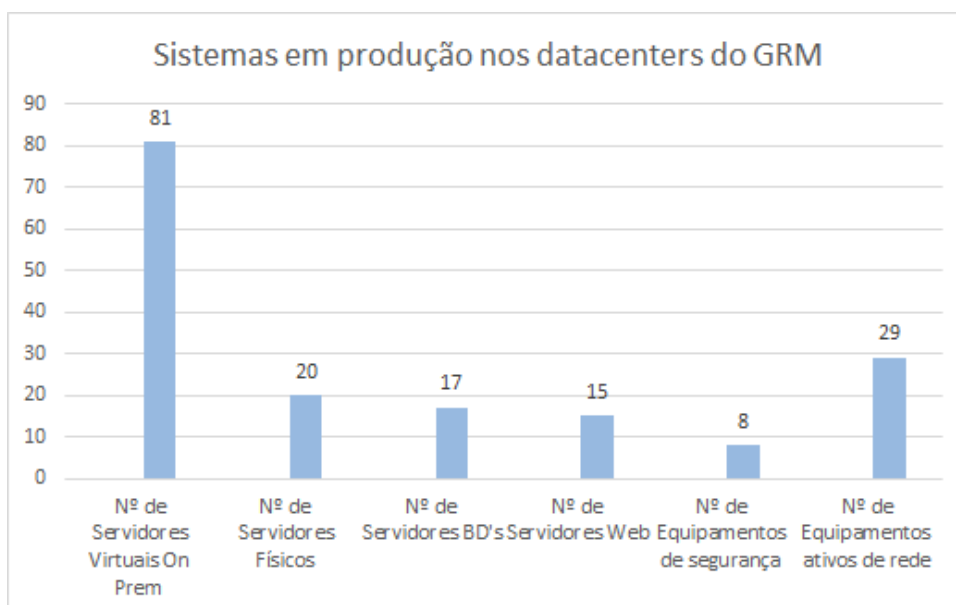
Meta: março 2018

Resultado: fevereiro de 2018

A26. Superada

Meta: \geq 150

Resultado: 170



A27. Cumprida

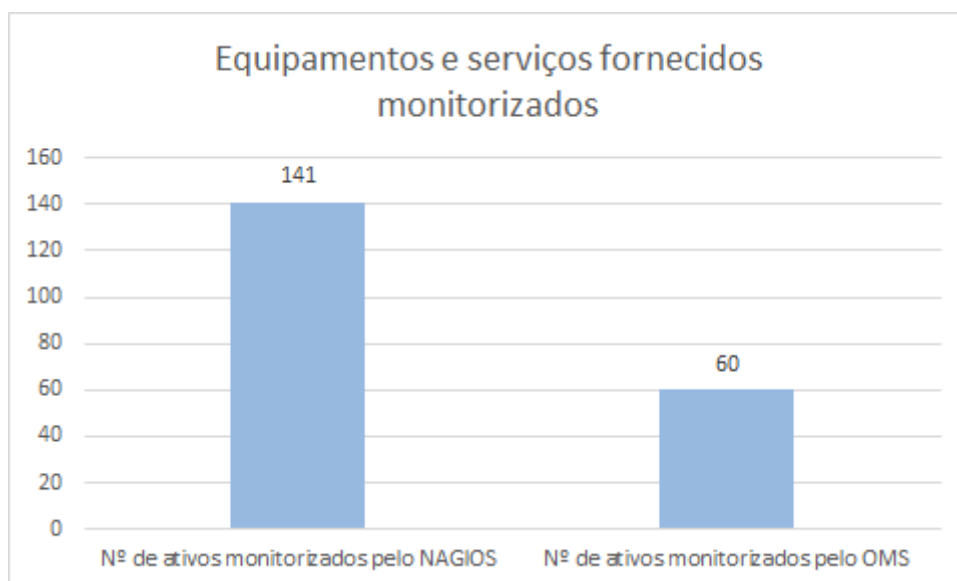
Meta: maio 2018

Resultado: maio 2018

A28. Superada

Meta: 100

Resultado: 201



A29. Superada

Meta: >=5

Resultado: 10

- Instalação do OMS para monitorização dos servidores do GRM,
- Instalação do application insights para monitorizar as aplicações;
- atribuição de licenciamento ATP,
- Implementação do projeto SIAR (contraordenações) da DRET,
- Implementação do projeto ATMIS para a medição da Qualidade do Ar na RAM - DROTA;
- Implementação do projeto REPGRAM;
- Atualização do projeto IRIG - Infraestrutura Regional de Informação Geográfica - DROTA
- Atualização tecnológica do site do RINMAR para Platform as a Service (PaaS);
- Implementação do projeto de Gestão Documental - VP;
- Implementação do portal de serviços do GRM – DRAPMA.

A30. Cumprida

Meta: agosto 2018; dezembro 2018

Resultado: agosto de 2018 e 1.º semestre de 2019 (atraso em resultado da demora da componente financeira (mudança de orçamento) + visto do tribunal de contas).

A31. Cumprida

Meta: novembro de 2018 + 4 semanas de tolerância.

Resultado: dezembro de 2018

A32. Superada

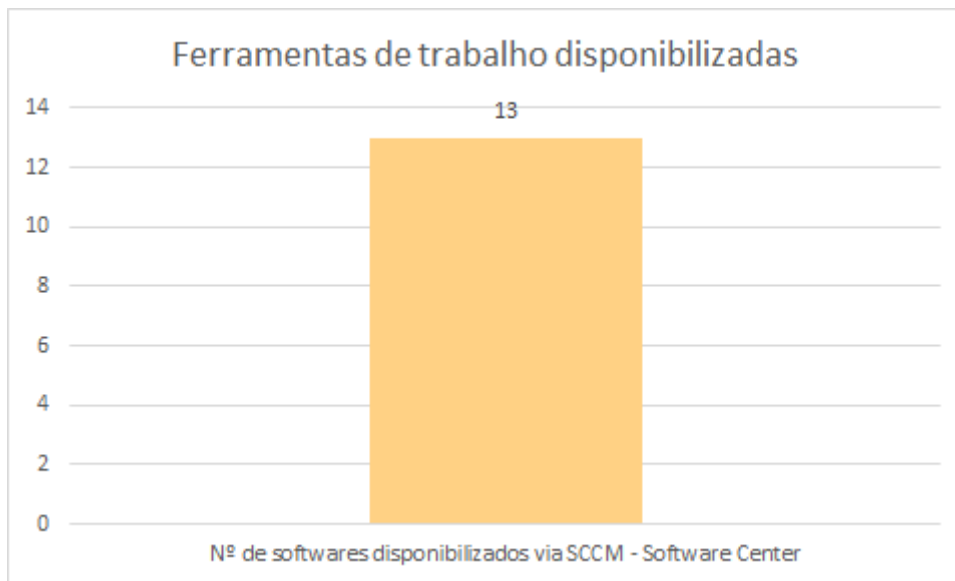
Meta: >=1500 estações de trabalho

Resultado: 1964 estações de trabalho

A33. Superada

Meta: >=10 ferramentas de trabalho

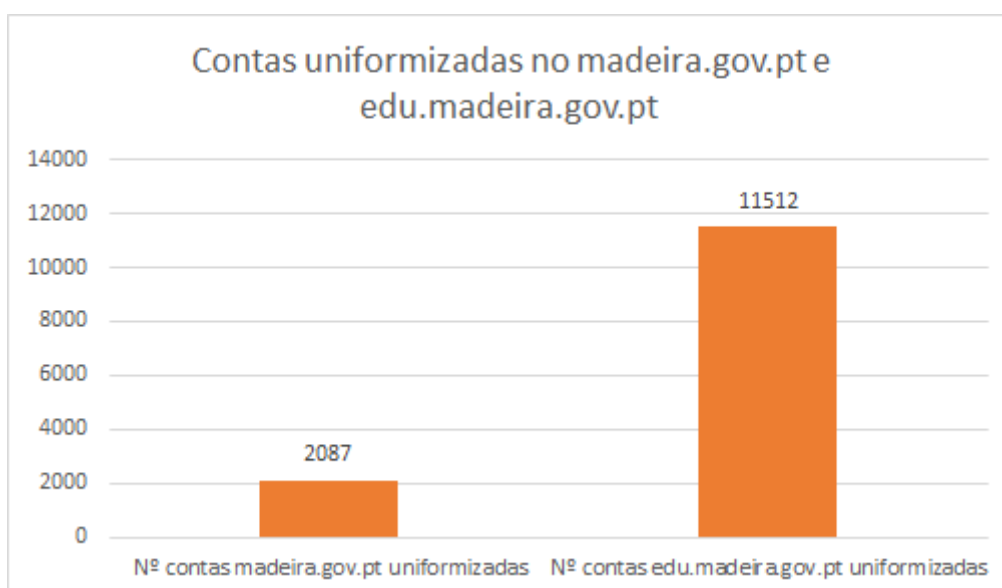
Resultado: 13 ferramentas de trabalho



A34. Superada

Meta: 2.000; 10.000

Resultado: 2087; 11.512



A35. Superado

Meta: 300; 300

Resultado: 324 equipamentos na plataforma uniFLOW e 408 equipamentos na plataforma eMaintenance

A36. Superada

Meta: 100

Resultado: foram elaboradas 122 análises e pareceres

A37. Superada

Meta: 5; 5

Resultado: 11; 2

- Participação na execução do Plano de Modernização Administrativa do Governo Regional, no objetivo estratégico OE05 - Racionalizar as Infraestruturas TIC, em colaboração com a DRAPMA.
- Colaboração com a DROTA na operacionalização do projeto REPGRAM.
- Colaboração com a DRET no processo aquisitivo de subscrição de plataforma de gestão de ciclo de vida das contraordenações de trânsito e gestão do histórico do condutor (software as a service) e na sua implementação em termos de alojamento.
- Colaboração com a DRPI na gestão dos contratos de vigilância das escolas básicas.
- Colaboração com o IQ no projeto de renovação da rede local dos dois edifícios e do sistema Wireless.
- Colaboração com o IQ no projeto de renovação do sistema de comunicações de voz tradicional para VoIP.
- Colaboração com o IFCN e IVBAM na renovação das redes locais e implementação VoIP.
- Colaboração com a Loja do Cidadão na renovação da infraestrutura tecnológica.
- Colaboração com a SESARAM no projeto “Carta de equipamentos, infraestruturas médicas e de saúde na RAM”. Participação ativa em várias reuniões que culminaram com a apresentação pública do portal com vários serviços públicos e privados.
- Colaboração com Direção Regional de Pescas, no processo de renovação das lotas da Madeira, na componente de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação.
- Criação de parceria com a UMa, para a utilização de espaços para palestras/conferências e Workshops.
- Em termos de N.º de candidatura desenvolvidas em colaboração com outras entidades, participamos no projeto MODRAM e no projeto de formação da DRAPMA.

A38. Superada

Meta: 45%
Resultado: 48%

A39. Superada

Meta: 31 de julho de 2018
Resultado: 13 de junho de 2018

A40. Cumprida

Meta: Dezembro 2018
Resultado: Dezembro 2018

A41. Superada

Meta: 3
Resultado: 5

- Foram preparados conteúdos para as seguintes ferramentas Office 365: Outlook; One Drive; One Note; Teams e Excel.

A42. Superada

Meta: 8
Resultado: 10

- Workshop: Alterações ao Código dos Contratos Públicos e na plataforma acinGov – Fevereiro de 2018 – Participação de 46 entidades e 139 elementos de diversos organismos e escolas da RAM.
- Formação Microsoft - 20532 +VSTS Developing Microsoft Azure Solutions - Abril de 2018.
- Formação: 20703-1 Administering System Center Configuration Manager – Abril de 2018.
- Formação: 20697-1 Implementing and Managing Windows 10 – Abril de 2018.
- Formação: 20778 Analyzing Data with Power BI – Maio 2018.
- Workshop: Visão Microsoft sobre o RGPD e Microsoft Teams – Junho 2018.
- Workshop: PowerBI – Exploração de Informação de Informação de Gestão (BI) - Junho de 2018.
- Sessão DevOps em Azure - Ação de sensibilização de metodologias de desenvolvimento DevOps– Junho de 2018.
- Duas ações de formação básica na perspetiva do utilizador na plataforma eletrónica de contratação pública acinGov – novembro de 2018.

A43. Superada

Meta: 80%

Resultado:97%

ID	Entidade	Nº. de Pedidos de Assistência Técnica	Concluídos
SRE	Secretaria Regional de Educação	85	82
SRAP	Secretaria Regional de Agricultura e Pescas	80	79
SRA	Secretaria Regional do Ambiente e Recursos Naturais	3	3
SREI	Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas	2	2
SRIAS	Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais	6	5
SRTC	Secretaria Regional do Turismo e Cultura	2	1
VP	Vice-Presidência do Governo Regional	25	25
	TOTAL	203	197

A44. Cumprida

Meta: dezembro 2018

Resultado: dezembro 2018

A45. Para o indicador **Número de propostas aprovadas**, correspondente à atividade “Propostas de novos projetos de conceção e desenvolvimento aplicacional”, foram consideradas as seguintes propostas:

1. Atendimentos – aplicação para gerir os atendimentos na sede da DRPI;
2. Passe Sub23 – aplicação para a DRET registar a venda de passes aos estudantes do ensino superior com menos de 24 anos;
3. Conta RAM – aplicação para simplificar o processo da Conta da RAM da DROT;
4. ORAM – aplicação para simplificar o processo de Orçamento da RAM da DROT;
5. Donativos – aplicação para a DROT, para registo e controlo dos donativos que as entidades promotoras recebem;

6. Controlo da despesa - aplicação para a DROT, para registo e controlo de todas as prestações de serviços do Governo Regional;
7. Layout Gestão Aplicacional – novo layout para as aplicações desenvolvidas em DNN;
8. Plataforma do Condutor - aplicação para a DRET;
9. Residentes RAM - aplicação para a DRAPMA para validação de residente;
10. Academia do Jovem Voluntário (AJV) – aplicação para a DRJD;
11. Reserva de locais de acampamento - aplicação para o IFCN;
12. AndroidGES, aplicação Android para apresentação notícias Ensino Superior (GES)
13. Chave Móvel, criação do módulo de autenticação baseado no Cartão do Cidadão.
14. Clipping, aplicação para o registo de notícias importantes dos membros do Governo.
15. Servidor Nuget, repositório de código reutilizável para partilha entre equipas de desenvolvimento.
16. Estatísticas PFP, aplicação para disponibilização online de relatórios estatísticos.
17. Academia do Jovem Voluntário, aplicação para a gestão do programa de voluntariado.
18. Pescas Madeira Mar, aplicação para a gestão do licenciamento da pesca lúdica.
19. Novo PFP, aplicação de Front Office para o Portal do Funcionário Público.

Número de propostas aprovadas = 19

Sendo a meta 15 com uma tolerância de 2, a realização desta atividade foi **SUPERADA**.

A46. A atividade “Entrada em produção de novas aplicações desenvolvidas internamente” é aferida pelo **Número de aplicações que entraram em produção**.

Os novos projetos de desenvolvimento aplicacional que entraram em produção foram:

1. Passe Sub23 – aplicação para a DRET registar a venda de passes aos estudantes do ensino superior com menos de 24 anos;
2. Conta RAM – aplicação para simplificar o processo da Conta da RAM da DROT;
3. ORAM – aplicação para simplificar o processo de Orçamento da RAM da DROT;
4. Donativos – aplicação para a DROT, para registo e controlo dos donativos que as entidades promotoras recebem;

5. Controlo da despesa - aplicação para a DROT, para registo e controlo de todas as prestações de serviços do Governo Regional;
6. Horas Extraordinárias – para cálculo das horas extraordinárias;
7. Layout Gestão Aplicacional – novo layout para as aplicações desenvolvidas em DNN;
8. Plataforma do Condutor - aplicação para a DRET;
9. Tarifa Social - aplicação para a DRET para submissão de dados à EEM e consulta dos clientes que beneficiam de tarifa social;
10. Portal Instalações elétricas - aplicação para a DRET;
11. Portal Dados Abertos – para a DRAPMA no âmbito do programa simplifica;
12. Residentes RAM - aplicação para a DRAPMA para validação de residente;
13. Academia do Jovem Voluntário (AJV) – aplicação para a DRJD;
14. Reserva de locais de acampamento - aplicação para o IFCN;
15. Pescas Madeira Mar, aplicação para a gestão do licenciamento da pesca lúdica;
16. Clipping, aplicação para o registo de notícias importantes dos membros do Governo;
17. Novo PFP, aplicação de Front Office para o Portal do Funcionário Público.

Número de aplicações que entraram em produção = 17

Sendo a meta 15, a realização desta atividade foi **SUPERADA**.

A47. O “Suporte a utilizadores no âmbito das novas aplicações” é medido pela **Taxa de satisfação dos pedidos de apoio**.

Foram satisfeitos dentro dos prazos definidos 96% dos pedidos de apoio no âmbito das novas aplicações.

Taxa de satisfação dos pedidos de apoio =96%

Sendo a meta 90%, a realização desta atividade foi **SUPERADA**.

A48. A “Evolução tecnológica de aplicações existentes, desenvolvidas internamente” é aferida pela **Taxa de evolução das aplicações**, relativamente ao número total de aplicações com necessidade de evolução.

Das 8 aplicações que se considerou que necessitam de evolução foram evoluídas as seguintes:

1. Controlo da banana;
2. Associativismo;
3. PFP, apenas a primeira de duas fases;

4. Horas extraordinárias.

Taxa de evolução das aplicações = $3,5/8*100=44\%$

Sendo a meta 40%, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A49. Foi realizada, dentro dos prazos definidos, 98% da “Manutenção evolutiva na perspetiva processual (alterações de processos, legais, orgânicas) de aplicações existentes, desenvolvidas internamente” em todas as aplicações onde se verificou a necessidade, a saber:

1. PFP;
2. AGIR;
3. Canoyoing e BTT;
4. Casas de Abrigo;
5. Energia;
6. Comércio;
7. Interagir;
8. Bolsas de estudo do Governo Regional;
9. Assistências HelpDesk;
10. CGD;
11. CdE – Controlo de Entradas (DROT);
12. GestARAE;
13. Reserva de Veículos;
14. Jovens em formação;
15. Gesdis;
16. Agenda GRM;
17. BEP RAM;
18. GEDI;
19. intervIRE;
20. Subsídio de Mobilidade do Porto Santo.

Taxa de manutenção = 98%

A realização desta atividade foi **SUPERADA**

A50. Não foi realizada a atividade “Expansão /atualização do sistema de assiduidade”.

Apesar de ter sido planeada toda a operacionalização relativa à atualização deste sistema e de já ter sido efetuado parte do trabalho de campo necessário, não foi efetuada a atualização do sistema de assiduidade.

Prazo (semana) para a atualização do sistema não cumprido

Objetivo de realizar desta atividade **NÃO CUMPRIDO**

A51. “Gestão e controlo da execução do contrato Gerfip”.

Foram efetuadas todas as atividades relativas à gestão e controlo da execução do contrato Gerfip garantindo um nível de desempenho de 97%.

Nível de desempenho foi de 97%

A realização desta atividade foi **SUPERADA**

A52. “Gestão e controlo da execução do contrato SIAG e elaboração das peças de concurso para nova aquisição”.

Foram efetuadas as atividades relativas à gestão e controlo da execução do contrato SIAG garantindo um nível de desempenho de 90%.

A Informação Interna final relativa ao novo procedimento aquisitivo, com as peças de concurso, é de 23 de abril de 2018, correspondendo à semana 17.

Nível de desempenho foi de 90% e o prazo para a apresentação das peças de concurso foi a semana 17

Sendo as metas 95% com 5% de tolerância e, para o prazo, semana 15 com 2 semanas de tolerância $((0,5+0,5)/2=0,5)$, a realização destas atividades, aferida pela média destes dois indicadores, foi **CUMPRIDA**

A53. “Gestão e controlo da execução do contrato iGest”.

Foram efetuadas todas as atividades relativas à gestão e controlo da execução do contrato iGest garantindo um nível de desempenho de 100%.

Nível de desempenho foi de 100%

A realização desta atividade foi **SUPERADA**

A54. “Gestão e controlo do contrato de gestão documental - iDok, garantindo a implementação da solução em 4 entidades”.

Foram efetuadas todas as atividades relativas à gestão e controlo da execução do contrato do GesDoc garantindo um nível de desempenho de 100%, tendo sido implementada a solução em 2 entidades, a DRPI e a DRET.

Nível de desempenho foi de 100% e o número de Entidades onde a solução foi implementada foi de 2.

Sendo as metas 95% com 5% de tolerância e, para o número de Entidades, 4 com 1 de tolerância ($((1+0)/2=0,5)$), a realização destas atividades, aferida pela média destes dois indicadores, foi **CUMPRIDA**

A55. “Suporte a utilizadores no âmbito das aplicações externas”.

No âmbito das externas aplicações, foram satisfeitos, dentro dos prazos definidos, 86% dos pedidos de apoio.

Taxa de satisfação dos pedidos de apoio =86%

Sendo a meta 90%, com 10% de tolerância, a realização desta atividade foi **CUMPRIDA**

A56. “Atividades informáticas de resposta a solicitações de outros serviços”.

Foram respondidas todas as solicitações feitas por outros serviços tendo-se atingido uma Taxa de cumprimento de prazos = 95%.

Sendo a meta 90%, com 10% de tolerância, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A57. “Gestão do contrato da plataforma de contratação pública”.

Foram efetuadas todas as atividades relativas à gestão e controlo da execução do contrato da plataforma ACINGOV, garantindo um nível de desempenho de 100%.

Nível de desempenho foi de 100%

Sendo a meta 95%, com 5% de tolerância, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A58. “Autenticação single sign on - Sistema centralizado de autenticação MadeiraGovID”.

Foi concluído na semana 50 o Sistema centralizado de autenticação MadeiraGovID.

Concluído na semana 50

Sendo a meta a semana 50, com 2 semanas de tolerância, o prazo de conclusão foi **CUMPRIDO**

A59. “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”.

Foram desenvolvidos e publicados os sites da DRIG, DRE, DRESC, DRJD, CACC, SDC e DRC.

Número de sites novos, das Direções Regionais e/ou organismos, publicados = 7

Sendo a meta 6, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A60. “Proceder à reformulação do Portal do Governo Regional”.

Os trabalhos de desenvolvimento necessários à reformulação do Portal do Governo Regional foram concluídos. No entanto, o Portal do Governo Regional reformulado não foi publicado em 2018.

Conclusão do desenvolvimento relativo à reformulação do Portal do Governo Regional na semana 22, não tendo sido publicado o Portal reformulado

Sendo as metas semana 25 para a conclusão do desenvolvimento, e semana 50 para a publicação, com tolerância de 2 semanas, $((1+0)/2=0,5)$, a realização destas atividades, aferida pela média destes dois indicadores, foi **CUMPRIDA**

A61. “Normalização de documentação relativa ao desenvolvimento aplicacional (fichas de projetos, manuais, relatórios)”.

Durante este período normalizou-se a “Ficha de proposta de projeto de desenvolvimento”, a “Ficha de projeto de desenvolvimento” e o “Manual de utilizador”.

Tipo de documentos normalizados = 3

Sendo a meta 3, com 1 de tolerância, a realização desta atividade foi **CUMPRIDA**

A62. “Identificação de requisitos comuns a ter em conta nas aplicações internas para garantirem conformidade com o RGPD”.

Apesar de, no desenvolvimento de novas aplicações, já termos em conta vários requisitos identificados para que, “by design”, as aplicações garantam privacidade desde a sua conceção, não foi elaborado nenhum documento guia com requisitos a cumprir.

Prazo (semana) para apresentação do documento não cumprido

Objetivo de realizar desta atividade **NÃO CUMPRIDO**

A63. “Elaborar o Plano de formação, no âmbito da formação certificada”.

Foi elaborado o Plano de Formação.

Foi apresentado o Plano na semana 10

Sendo a semana 14 a meta para este prazo, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A64. “Formação de trabalhadores em funções públicas, em ferramentas office e/ou de produtividade e colaborativas”.

Foram realizadas 6 ações de formação certificada (Word e Excel), 2 ações de formação do Office 365, sendo 1 para a Presidência e outra para o IRE, e 1 ação de formação de Outlook.

Número de ações realizadas neste âmbito = 9

Sendo a meta 10, com 1 de tolerância, a realização desta atividade foi **CUMPRIDA**

A65. Sensibilização e qualificação dos trabalhadores para a utilização de novas ferramentas de produtividade e colaborativas.

Realizaram-se 3 Workshops de Ferramentas colaborativas em junho de 2018, sendo um *Microsoft Teams e RGPD*, o outro *Microsoft Power BI*, e o terceiro, para um público alvo da comunidade educativa, *Office 365 – Partilhar, Comunicar e Colaborar em Ambiente Educativo*.

Número de ações realizadas neste âmbito = 3

Sendo a meta 3, com 1 de tolerância, a realização desta atividade foi **CUMPRIDA**

A66. “Formação de utilizadores aplicativos ministradas em contexto de sala”.

A formação dos utilizadores das novas aplicações muitas das vezes é feita *on the job*, sendo contabilizada como apoio e suporte dado aos utilizadores. No entanto, outras são dadas em contexto sala, realizadas na sala de formação, como foi o caso de 40 dessas ações de formação.

Número de ações realizadas neste âmbito = 40

Sendo a meta 30, com 5 de tolerância, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A67. “Formação dos trabalhadores inseridos nas carreiras de informática”.

Foram realizadas as seguintes ações de formação para trabalhadores das carreiras de informática:

1. 20697-1 Implementing and Managing Windows 10 (10 a 13 de abril);
2. 20703-1 Administering System Center Configuration Manager (11 a 15 de junho);
3. 20532 +VSTS Developing Microsoft Azure Solutions (23 a 26 abril);
4. 20778 Analyzing Data with Power BI (8 a 10 maio);
5. Microsoft DevOps em Azure (21 junho);
6. Microsoft VSTS session (10 julho)

Número de ações realizadas neste âmbito = 6

Sendo a meta 5, com 1 de tolerância, a realização desta atividade foi **SUPERADA**

A68. Implementação da componente VoIP no Governo Regional de acordo com o modelo definido

Para o indicador “número locais da rede privativa do Governo Regional com VoIP implementado ou n.º telefones” correspondente à atividade “Implementação da componente VoIP no Governo Regional de acordo com o modelo definido”, sendo esta uma atividade partilhada com o Núcleo de Monitorização e Gestão de Sistemas, foram consideradas as instalações pela equipa NRSAU num total de 678 telefones VoIP instalados em 34 localizações.

- Número de locais da rede privativa do Governo Regional com VoIP implementado = 34
- Número de telefones VoIP instalados no Governo Regional = 678

Sendo a meta 700, a realização desta atividade foi **CUMPRIDA**.

A69. Aquisição de equipamento informático para renovação das estações de trabalho e portáteis da AP Regional e Escolas

Para o indicador “Percentagem do parque informático renovado” correspondente à atividade “Aquisição de equipamento informático para renovação das estações de trabalho e portáteis da AP Regional e Escolas”, foram consideradas as instalações pela equipa NRSAU num total de 1745 computadores, correspondendo 1000 equipamentos aos serviços da administração direta e 745 computadores completos fornecidos às escolas básicas, delegações escolares e Centro Recursos Educativos Especializados da RAM.

O parque informático da Administração direta é composto por cerca de 2790 computadores e o parque informático escolar composto por cerca de 1200 computadores, o que perfaz um total de 3990 equipamentos.

- Número total de estações de trabalho e portáteis da AP Regional e Escolas = 3990
- Número total de estações de trabalho e portáteis renovado = 1745
- Percentagem do parque informático renovado=43,7 %

Sendo a meta 30%, a realização desta atividade foi **SUPERADA**.

A70. Atualização / otimização do Software Base das estações de trabalho da AP Regional

Para o indicador “Percentagem de estações de trabalho da AP Regional na última versão ou na penúltima versão do software de base disponível (passíveis de serem atualizados).” correspondente à atividade “Atualização / otimização do Software Base das estações de trabalho da AP Regional”, foram consideradas as instalações pela equipa NRSAU do sistema operativo Windows 10 em cerca de 2500 equipamentos, bem como a passagem dos utilizadores dos programas Office para a versão Office 365. Não foram atualizados os

sistemas operativos de mais equipamentos por limitações tecnológicas (equipamentos muito antigos com pouca memória e processador desatualizado).

O parque informático da administração direta passível de ser atualizado com a última ou penúltima versão do software de base disponível é composto por cerca de 2779 computadores, foram atualizados o Software Base das estações de trabalho em cerca de 2200.

Percentagem de estações de trabalho da AP Regional na última versão ou na penúltima versão do software de base disponível (passíveis de serem atualizados) =78,8%

Sendo a meta 80%, a realização desta atividade foi **CUMPRIDA**.

A71. Prestação do serviço de apoio e suporte ao utilizador

Para o indicador “Taxa de satisfação a pedidos de apoio e suporte registados no Helpdesk, resolvidos dentro dos prazos definidos.” correspondente à atividade “- Prestação do serviço de apoio e suporte ao utilizador”, foram consideradas os 7229 Pedidos de Apoio Técnico correspondendo a 9917 intervenções efetuadas pela equipa NRSAU.

- Número total de pedidos de apoio e suporte registados no Helpdesk = 7229
- Número total de pedidos resolvidos dentro dos prazos definidos = 7122
- Nível de satisfação dos pedidos foi 99%

A realização desta atividade foi **SUPERADA**

5. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

➤ RECURSOS HUMANOS

Para a realização das suas atividades a DRPI contou com um total de 164 colaboradores. Foram considerados todos os trabalhadores em funções a 31 de dezembro de 2018, independentemente de pertencerem ao quadro.

Segue-se a distribuição dos trabalhadores por grupo de pessoal:

Grupo de pessoal	Carreira/ Categoria	Lugares ocupados
<i>Pessoal Dirigente</i>	Diretor Regional	1
	Subdiretor	1
	Diretor de Serviços	5
	Chefes de Divisão	6
<i>Pessoal Informática</i>	Especialista de Informática	38
	Técnico de Informática	69
<i>Técnico Superior</i>	Técnico Superior	12
<i>Pessoal Administrativo</i>	Chefe de Departamento	4
	Coordenador Técnico	2
	Assistente Técnico	20
<i>Pessoal Auxiliar</i>	Assistente Operacional	6

➤ RECURSOS FINANCEIROS

Em 2018 a despesa da DRPI cifrou-se em 48 814 060,43 €, conforme o quadro que se segue com o detalhe por grupo de despesa:

Grupo de despesa	Valor
Despesas com pessoal	5 005 233,60 €
Aquisição de bens e Serviços	16 625 168,09 €
Outras despesas correntes	286 963,72 €
Despesas de capital	248 158,02 €
PIDDAR	26 648 537,00 €
Ouros Investimentos	0,00 €
TOTAL	48 814 060,43 €

6. AUTO-AVALIAÇÃO

➤ AVALIAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

Segue-se um quadro com a avaliação dos 13 Objetivos Operacionais (OOp):

Objetivos Operacionais	Métrica	Nota	Metas	
			Cumprimento ≥0.5	Superação ≥0.8
OO1	$(1+1+1+1) / 4$	1		X
OO2	$(1+1+1+1+1+1) / 6$	1		X
OO3	1 / 1	1		X
OO4	$(1+1+1+1+0,5+0,5) / 6$	0,83		X
OO5	$(0,5+0,5+0,5+1) / 4$	0,63	X	
OO6	$(1+1+1+1+1+1+0,5+1+1) / 9$	0,94		X
OO7	$(0,5+0,5+1+1+1+1+1+0,5) / 8$	0,81		X
OO8	$(1+1) / 2$	1		X
OO9	$(1+1+1) / 3$	1		X
OO10	$(1+1+1+0+1+0,5+1+0,5+0,5+1+1) / 11$	0,77	X	
OO11	$(0,5+1+0,5+0,5+0) / 5$	0,50	X	
OO12	$(1+0,5+1+1+1+0,5+0,5+1+1) / 9$	0,83		X
OO13	$(1+0,5+1) / 3$	0,83		X

➤ **AVALIAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Segue-se um quadro com a avaliação dos 5 Objetivos Estratégicos (OE):

Objetivos Estratégicos (OE)	Objetivos Operacionais (OOp)	Métrica	Nota	Metas	
				Cumprimento >=0.5	Superação >=0.8
OE1	OO1	100% x OO1	1,00		X
OE2	OO2; OO4	50% x OO2 50% x OO4	0,92		X
OE3	OO3; OO6; OO8	20% x OO3 40% x OO6 40% x OO8	0,98		X
OE4	OO5; OO7; OO9; OO10	25% x OO5 25% x OO7 25% x OO9 25% x OO10	0,80		X
OE5	OO11; OO12; OO13	40% x OO11 40% x OO12 20% x OO13	0,70	X	

➤ **TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL**

A DRPI tinha 5 objetivos estratégicos definidos, todos com a mesma ponderação, pelo que para calcular a taxa de realização global fazemos a média aritmética das notas obtidas em cada um deles.

O grau de concretização final foi de 88%, conforme o quadro seguinte.

	Média aritmética das notas dos Objetivos estratégicos	Taxa de Realização	Total
OE1, OE2, OE3, OE4, OE5	0,879	87,9%	88%
Taxa de realização global			88%

➤ **CONCLUSÃO**

A DRPI cumpriu os 13 objetivos operacionais, dos quais superou 10.

A taxa de realização global atingida, que teve por base as metas fixadas para cada objetivo definido, foi de 88%.

Assim, cumprindo o disposto no n.º 1, do art.º 17, do DLR n.º 27/2009/M, é proposta a avaliação final do serviço DRPI de **Desempenho Bom**.

Direção Regional do Património e Informática, fevereiro de 2019

A Diretora Regional

Élia Ribeiro