



SEGURANÇA SOCIAL

**Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social, I.P.
(IIESS, I.P.)**

2007

PLANO DE ACTIVIDADES

ÍNDICE

Nota Introdutória	4
1. Nota Introdutória.....	5
Organização	8
2. Atribuições e Organização.....	9
Objectivos e Estratégias	10
3. Enquadramento	11
4. Metodologia BSC.....	12
5. Objectivos estratégicos	13
5.1. Perspectiva Contribuição Corporativa	13
5.1.1. Melhoria do Sistema de Informação da Segurança Social.....	13
5.2. Perspectiva Utilizadores.....	13
5.2.1. Melhoria da satisfação dos Utentes do Sistema de Informação da Segurança Social .	13
5.3. Perspectiva Processos Internos	14
5.3.1. Melhoria da eficácia e eficiência dos processos internos do II.....	14
5.4. Perspectiva Aprendizagem e Inovação	15
5.4.1. Enriquecimento do Capital Humano do II.....	15
6. Objectivos operacionais	16
6.1. Objectivos operacionais por perspectiva BSC.....	16
6.1.1. Perspectiva Contribuição Corporativa	16
6.1.2. Perspectiva Utilizadores.....	19
6.1.3. Perspectiva Processos Internos	22
6.1.4. Perspectiva Aprendizagem e Inovação	26
6.2. Objectivos operacionais resumidos por área funcional	28
6.2.1. Objectivos da área jurídica.....	28
6.2.2. Objectivos da área de Sistemas e Comunicações	28
6.2.3. Objectivos da área de soluções aplicacionais	29
6.2.4. Objectivos área aplicacional SIF	29
6.2.5. Objectivos da área de Gestão da Mudança	29
6.2.6. Objectivos da área de Aquisições e Contratos.....	30
6.2.7. Objectivos de Apoio ao Utilizador	30
6.2.8. Objectivos da área de Gestão de Informação.....	30
6.2.9. Objectivos da área de Microinformática e Sistemas Locais	31
6.2.10. Objectivos da área de Gestão dos Recursos Humanos	31
6.2.11. Objectivos da área Administrativa e Financeira	32
6.2.12. Objectivos da área de Planeamento e Controlo	32
7. Projectos.....	34
8. Matriz de desdobramento.....	36
9. Actividades Correntes	43
9.1. Programa de gestão da mudança e formação externa	43
9.2. Manutenção Evolutiva e Correctiva.....	45
9.3. Apoio ao Utilizador.....	47
9.4. Gestão de Informação	50
9.5. Gestão de Infra-Estruturas	53
9.6. Gestão de recursos humanos	57
9.7. Quadro resumo de Orçamento global	60
10. Medidas para Redução de Custos das Actividades Correntes	62
10.1. Micro Informática e Sistemas locais.....	62
10.2. Sistemas e Comunicações	62
10.3. Desenvolvimento aplicacional	63

10.4.	gestão da mudança	64
11.	ANEXO I – Fichas de objectivo	66
11.1.	Objectivos da área jurídica.....	67
11.2.	Objectivos da área de Sistemas e Comunicações	74
11.3.	Objectivos da área de soluções aplicacionais	81
11.4.	Objectivos da área SIF	88
11.5.	Objectivos da Gestão da Mudança.....	97
11.6.	Objectivos da área de Gestão de Aquisições e Contratos	106
11.7.	Objectivos da área de Apoio ao Utilizador	112
11.8.	Objectivos da área de Gestão de Informação.....	119
11.9.	Objectivos da área de Microinformática e Sistemas Locais	126
11.10.	Objectivos da Gestão de Recursos Humanos.....	133
11.11.	Objectivos da área Administrativa e Financeira	144
11.12.	Objectivos da área de Planeamento e Controlo	150
12.	ANEXO II – Fichas de projecto.....	162
12.1.	Projectos da área SIF	163
12.2.	Projectos da área de Planeamento e Controlo.....	169
12.3.	Projectos da área de Apoio ao Utilizador	175
12.4.	Projectos da área de Gestão de informação	177
12.5.	Projectos da área de Microinformática e Sistemas Locais.....	179
12.6.	Projectos da Gestão da Mudança	184
12.7.	Projectos da área de Sistemas e Comunicações	187
12.8.	Projectos da área de soluções aplicacionais.....	193

Nota Introdutória

1. Nota Introdutória

O IIESS – Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social, I.P., continuou em 2006 o cumprimento da sua Carta de Missão, cujo principal objectivo tem continuado a ser a implementação do Novo Sistema de Informação da Segurança Social, único, integrado e de âmbito nacional, com o objectivo essencial de melhorar o serviço ao cidadão e de modernizar tecnologicamente a Segurança Social.

O Plano de Actividades para 2007 reflecte a conclusão e continuidade do desenvolvimento dos projectos previstos no âmbito da implementação do Novo Sistema de Informação da Segurança Social, destacando-se:

A continuidade e conclusão do desenvolvimento e implementação das aplicações iniciadas nos anos anteriores, nomeadamente no âmbito das Prestações, da Arrecadação e Controlo de Receitas, da Acção Social, da modernização administrativa e do Sistema de Estatística da Segurança Social;

A continuação de projectos iniciados em 2006, como por exemplo os relacionados com as actividades de inspecção (Sistema de Apoio à Fiscalização e Gestão de Ilícitos);

Arranque de novos projectos, como a Gestão de Acordos Internacionais;

A continuidade na interconexão de dados com outros organismos, nomeadamente a Saúde, a Educação e o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;

A consolidação e manutenção das aplicações que entretanto entraram em produção, bem como a contemplação de alterações resultantes de eventuais alterações legislativas;

A formação aos utilizadores e apoio à mudança necessários à implementação e consolidação das novas aplicações;

O reforço da infra-estrutura tecnológica para responder às novas exigências aplicacionais, à disponibilização de novos serviços aos cidadãos e empresas, ao desenvolvimento e implementação do Plano de Recuperação de Desastres e o Sistema de Segurança de Informação;

A procura de uma política de Qualidade e Melhoria Contínua, através do reconhecimento “Committed to Excellence” em 2007 e do projecto de implementação do Sistema da Qualidade, com vista a uma futura certificação ISO9001.

O IIESS viu em 2006 o seu âmbito de actividade ampliado a todo o Ministério do Trabalho e da Segurança Social, tendo passado a designar-se como Instituto de Informática, I.P. Este crescimento representa para o Instituto uma redefinição da sua Missão e conseqüentemente um desafio.

Assim, o Instituto interpreta a sua nova missão como mais uma etapa de maturação, encontrando-se neste momento comprometido com metodologias, acções e resultados de gestão da qualidade e por objectivos que têm como fito, não só o cumprimento da sua actual missão como a sua adaptação e alargamento.

Este processo de mudança compreenderá a adaptação das actuais ferramentas de gestão estratégica como são a Carta de Missão, o Plano Estratégico de Sistemas de Informação e este mesmo Plano Anual ao novo âmbito de acção do Instituto, logo que a lei orgânica do Instituto seja publicada e após alinhamento com os outros organismos do MTSS.

Numa perspectiva estratégica, o Instituto reforça, para 2007, seis grandes objectivos definindo as respectivas áreas de intervenção, medidas e correspondentes evoluções do Sistema de Informação:

Objectivos	Áreas de Intervenção	Principais Medidas	Evoluções S.I.
1 – Maior eficácia na cobrança de Receitas	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuições • Dívida 	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificação Legislativa • Novo modelo na área de gestão da recuperação de dívida • Modelo de Tesouraria única 	<ul style="list-style-type: none"> • Maior integração e cobertura aplicacional e de dados • Sistema de suporte à Tesouraria única • Plataforma de Integração
2 – Maior rigor na atribuição de Prestações	<ul style="list-style-type: none"> • Regimes 	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificação Legislativa • Cooperação e interoperabilidade com outros sectores 	<ul style="list-style-type: none"> • Maior integração e cobertura aplicacional e de dados • Interfaces automáticos de informação
3 – Combate à Fraude e Evasão	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalização 	<ul style="list-style-type: none"> • Evolução do modelo: perfis de risco 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver S.I.: capitalização DataWarehouse SS e apoio às inspecções
4 – Reforçar a Protecção Social Garantida	<ul style="list-style-type: none"> • Acção Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação Extraordinária de Combate à Pobreza dos Idosos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver S.I.
5 – Melhorar a Acessibilidade e o Serviço Prestado	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento e Comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • Reestruturação do modelo de interacção e serviço ao cidadão • Desmaterialização de processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestão Contactos / Relacionamento • Contact Center • Segurança Social Directa • Automatização de processos

Objectivos	Áreas de Intervenção	Principais Medidas	Evoluções S.I.
6 – Melhorar a eficiência na Gestão de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Recursos Humanos • Gestão Orçamental • Gestão Financeira e Patrimonial 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão integrada e partilhada de Recursos • Reorganização de quadros, funções e competências 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestão de RH

Organização

2. Atribuições e Organização

A lei orgânica do Ministério do Trabalho e da Segurança Social, recentemente aprovada e publicada pelo Governo, cria o Instituto de Informática I.P., cuja missão abrange a do ex-IIESS (Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social), sendo que a mesma é estendida a todo o MTSS.

Assim, e segundo o disposto na referida lei orgânica, o II tem por missão:

1. Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.
2. São atribuições do II, I. P.:
 - a) Elaborar o plano estratégico de sistemas de informação do MTSS;
 - b) Definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à selecção, aquisição e utilização de infra-estruturas tecnológicas e sistemas de informação;
 - c) Assegurar a construção, gestão e operação de sistemas e infra-estruturas na área de actuação transversal do MTSS, em articulação com os organismos numa lógica de serviços partilhados;
 - d) Promover a unificação e a racionalização de métodos, recursos, processos e infra-estruturas tecnológicas nos organismos do MTSS;
 - e) Assegurar a articulação com os organismos com atribuições interministeriais na área das tecnologias de informação e comunicação;
 - f) Prestar serviços a departamentos do sector da Trabalho e da Solidariedade Social, a outros departamentos da Administração Pública, a empresas públicas ou a entidades privadas, com base em adequados instrumentos contratuais que determinem, designadamente, os níveis de prestação e respectivas contrapartidas.
3. O II, I. P. é dirigido por um conselho directivo, composto por um presidente, um vice-presidente e um vogal. A estrutura orgânica interna do II encontra-se em fase de definição.

Objectivos e Estratégias

3. Enquadramento

O Plano de Actividades de 2007 é um documento onde se reflectem os objectivos e os projectos que para eles concorrem, previamente definidos pelo IIESS, devidamente quantificados e calendarizados, com base nos grandes objectivos estratégicos previamente estabelecidos na Carta de Missão do ex-IIESS, alinhada com o programa do Governo:

- Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social,
- Melhorar a satisfação dos Utentes do Sistema de Informação da Segurança Social,
- Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos do IIESS,
- Enriquecer o Capital Humano do IIESS.

Estes objectivos estratégicos, a atingir durante o triénio 2006-2008, constituiram o alicerce para a elaboração do Plano de Actividades para 2007, embora não tenha ainda sido considerada neste plano a missão do IIESS, mas sim apenas a do ex-IIESS (aplicável apenas à Segurança Social), pelo que oportunamente o plano de actividades para 2007 será revisto segundo o novo âmbito de actuação e respeitando uma nova carta de missão.

Já em 2006 foi adoptada uma nova metodologia de suporte ao planeamento e monitorização da actividade, o Balanced Scorecard (BSC), a qual permite operacionalizar a estratégia e efectuar uma leitura global e integrada da performance institucional sob quatro perspectivas diferentes, mas alinhadas.

A elaboração do Plano de Actividades para 2007 mantém a mesma metodologia, cuja aplicação terá eventualmente sido melhorada, numa óptica de melhoria contínua.

4. Metodologia BSC

O balanced scorecard é a ferramenta de gestão adoptada pelo IIESS, que visa criar um sistema de avaliação de desempenho organizacional, permitindo uma leitura global e integrada da performance sob quatro (4) perspectivas diferentes, encaradas pelo IIESS como mais representativas da evolução do cumprimento da sua missão:

- Contribuição Corporativa
- Utilizadores
- Processos internos
- Aprendizagem e Inovação.

As orientações estratégicas e os objectivos a atingir pelo IIESS durante o triénio fixado na Carta de Missão foram o ponto de partida para a definição em cascata dos objectivos operacionais e dos projectos para ano de 2007, tendo sido respeitados neste processo os princípios subjacentes à metodologia Balanced Scorecard.

Assim, tendo presente o necessário alinhamento estratégico com a Carta de Missão, os objectivos e projectos a definir foram enquadrados nas quatro perspectivas do BSC acima indicadas.

Para cada uma das quatro perspectivas foram definidos, de acordo com os objectivos estratégicos que constam na Carta de Missão, os objectivos operacionais e respectivos indicadores e metas, e os projectos para 2007, garantindo assim a ligação e coerência entre as iniciativas operacionais (objectivos e projectos) e a estratégia da organização.

Em resumo, o balanced scorecard traduz a missão e visão da organização num conjunto coerente de objectivos e projectos em quatro perspectivas, permitindo o alinhamento da actividade desenvolvida com as orientações estratégicas.

5. Objectivos estratégicos

Os quatro grandes objectivos estratégicos que constam na Carta de Missão são operacionalizados através das seguintes acções:

5.1. *Perspectiva Contribuição Corporativa*

5.1.1. Melhoria do Sistema de Informação da Segurança Social

- Identificar as situações anómalas relacionadas com a unicidade de informação e criar mecanismos, em articulação com o ISS, para a sua redução;
- Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações nacionais em exploração;
- Garantir o histórico de toda a informação actualmente operada nas aplicações nacionais, em condições de em qualquer momento se encontrar disponível para acesso;
- Concluir o “datawarehouse” incorporado no Sistema de Estatísticas da Segurança Social, no que se refere às aplicações nacionais em exploração;
- Implementar o Sistema de Gestão da Segurança da Informação de acordo com a ISO 27001:2005 e conceber o modelo de governação de TI’s de acordo com as orientações do “IT Governance Institute”.

5.2. *Perspectiva Utilizadores*

5.2.1. Melhoria da satisfação dos Utentes do Sistema de Informação da Segurança Social

- Conceber, desenvolver e implementar, em articulação, nomeadamente, com o ISS e IGFSS, um novo sistema de relacionamento com os cidadãos e empresas, assente na

diversificação dos canais de relacionamento (presencial, telefónico e internet), garantindo:

- A prestação do suporte tecnológico à reformulação estratégica do atendimento presencial do ISS e IGFSS;
- Suporte tecnológico à criação e desenvolvimento do centro de contacto da segurança social, nos termos em que vier a ser definido;
- Integrar os serviços já disponíveis na “**Segurança Social Directa**” num modelo de “Portal de Internet da Segurança Social” e aumentando os serviços transaccionais já disponibilizados;
- Manter os actuais níveis de desempenho que têm vindo a ser alcançados pelo site de Internet da segurança social (www.seg-social.pt);
- Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas e serviços operacionais em 99%;
- Melhorar significativamente os níveis de desempenho do serviço de suporte aos utilizadores das aplicações de âmbito nacional, tanto numa perspectiva interna como externa ao sistema;
- Conceber e implementar o Sistema de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores;

5.3. Perspectiva Processos Internos

5.3.1. Melhoria da eficácia e eficiência dos processos internos do IIESS

- Implementar o Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres;
- Desenvolver um projecto com vista ao reconhecimento “Committed to Excellence” pela APQ/EFQM, e à certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO 9001:2000;

- Melhorar o sistema de gestão e controlo do IIESS, através do desenvolvimento do sistema de gestão de riscos, da melhoria do sistema integrado de gestão de projectos, e do modelo de planeamento e controlo operacional das actividades.

5.4. *Perspectiva Aprendizagem e Inovação*

5.4.1. Enriquecimento do Capital Humano do IIESS

- Aperfeiçoar o modelo de gestão estratégica dos recursos humanos do IIESS, assente na optimização dos planos de formação, comunicação, e responsabilidade social, já em execução;
- Formalizar um plano de recrutamento, desenvolvimento e gestão de carreiras com vista à retenção e motivação dos recursos humanos, em face da forte concorrência que se verifica no sector das TI.

6. Objectivos operacionais

Os objectivos estratégicos e respectivas acções foram desdobrados em objectivos operacionais para 2007 com eles alinhados (ver Anexo I – Fichas de objectivos, onde se poderá visualizar a descrição detalhada, estratégia e planos de acção de cada um dos objectivos).

6.1. Objectivos operacionais por perspectiva BSC

6.1.1. Perspectiva Contribuição Corporativa

6.1.1.1. Melhoria do Sistema de Informação da Segurança Social

1. Estabelecer a % das intervenções de desenvolvimento e ou correcção de funcionalidades do SIF que cumpram o prazo em 70%; (ficha 11.4.1.3)
2. Conclusão do estudo de implementação de um Datawarehouse financeiro até ao final do 3º trimestre; (ficha 11.4.1.5), (projecto 12.1.1.2)
3. Iniciar o projecto de implementação do Módulo SAP-RH numa ou mais Instituições até ao final do 2º trimestre; (ficha 11.4.1.6), (projecto 12.1.1.3)
4. Conclusão do projecto para Implementação da Tesouraria Única até ao 3º trimestre; (ficha 11.4.1.8), (projecto 12.1.1.1)
5. Aumentar o número de Datamarts no Sistema Estatístico da Segurança Social; (ficha 11.8.1.1), (projecto 12.4.1.1)
6. Manter a cobertura de informação estatística relativamente às aplicações Nacionais; (ficha 11.8.1.4)
7. Aumentar o número de organismos com cruzamento de dados; (ficha 11.8.1.2)
8. Desenvolver acções e cruzamentos de dados no Sistema Estatístico da Segurança Social que permitam complementar as acções de Fiscalização; (ficha 11.8.1.3)

9. Desenvolver o Plano de Controlo e Qualidade de Dados no âmbito do IDQ; (ficha 11.8.1.5)
10. Obter a certificação ISO 27001 da Segurança Social (Segurança de Informação); (ficha 11.12.1.8), (projecto 12.2.1.4)
11. Diminuir a duplicação de NISS's; (ficha 11.3.1.1)
12. Aumentar a cobertura do Sistema de Informação da Segurança Social; (ficha 11.3.1.2), (projectos 12.8.1.14, 12.6.1.1, 12.8.1.1, 12.8.1.2, 12.8.1.3, 12.8.1.4, 12.8.1.5, 12.8.1.6, 12.8.1.7, 12.8.1.8)
13. Complementar e evoluir a Infraestrutura técnica Estrutural; (ficha 11.3.1.3), (projectos 12.7.1.3, 12.8.1.9)
14. Consolidar sistemas em produção. (ficha 11.3.1.4)
15. Implementar o Plano Estratégico de RH_IIESS; (ficha 11.10.1.1)
16. Aumentar a % de implementação do Plano de Continuidade de Negócio; (ficha 11.2.1.5), (projecto 12.7.1.1)
17. Reestruturar a Rede de Comunicações; (ficha 11.2.1.4), (projecto 12.7.1.2)
18. Assegurar a eficiência do parque informático instalado garantindo a adequação às necessidades de desempenho das aplicações nacionais; (ficha 11.9.1.2)

Descrição OO	Unidade	Unidade Medida	Valor inicial	Objectivo	Ferramenta de Medição	Responsável
Estabelecer a % das intervenções de desenvolvimento e ou correcção de funcionalidades que cumpram o prazo em 70%.	EMSIF	% de intervenções que cumpram o prazo	N/A	70,00%	SIG	José Guerra
Conclusão do estudo de implementação de um Datawarehouse financeiro até ao final do 3º trimestre	EMSIF	% execução SIG	N/A	100,00%	SIG	José Guerra
Iniciar o projecto de implementação do Módulo de RH numa ou mais Instituições até ao final do 2º trimestre	EMSIF	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	José Guerra
Conclusão do projecto para Implementação da Tesouraria Única até ao 3º trimestre	EMSIF	% execução SIG	N/A	100,00%	SIG	José Guerra
Certificação ISO 27001 da Segurança Social	GPC	% execução SIG	10,00%	80,00%	SIG	Mário Lavado
Aumentar o número de Datamarts no SESS	UEST	Nº de Datamarts	8,00%	12,00%	Contagem manual	João Morgado
Aumentar o número de organismos com cruzamento de dados	UEST	Nº de organismos	2,00%	3,00%	Contagem manual	João Morgado
Manter as acções no âmbito do combate à fraude	UEST	Nº de acções	20,00%	20,00%	Contagem manual	João Morgado
Manter a cobertura de informação estatística relativamente às aplicações Nacionais	UEST	% cobertura	75,00%	75,00%		João Morgado
Plano de Controlo e Qualidade de Dados no âmbito do IDQ	UEST	% execução SIG	% SIG no final de 2006			João Morgado
Assegurar a eficiência do parque informático instalado garantindo a adequação às necessidades de desempenho das aplicações nacionais	UMSL	nº instalações	2000	5500	Contagem automática	Pedro Pinho
Elaborar Plano Estratégico de RH_IIESS	URH	% execução SIG	40,00%	100,00%	SIG	Libânio Martins
Reestruturar a Rede de Comunicações	USCO	% execução SIG	Valor no final de 2006	100,00%	SIG	Luis P. Silva/Ricardo Portela
Aumentar a % de implementação do Plano de Continuidade de Negócio	USCO	% execução SIG	40% (Estimativa final 2006)	80,00%	SIG	Luis P. Silva/Nuno Miranda
Diminuir a duplicação de NISS's	USI	Nº ocorrências resolvidas	NA	50,00%	mail??	José carvalho
Aumentar a cobertura do SISS	USI	% média de execução SIG	% SIG no final de 2006	100% em 31-12-2007	SIG	José Carvalho
Complementar e evoluir Infraestrurura técnica Estrutural	USI	% execução SIG	0	100%	SIG	José Carvalho
Consolidar sistemas em produção	USI	nº pedidos de 1ª prioridade/sistema		100%		José Carvalho

6.1.2. Perspectiva Utilizadores

6.1.2.1. Melhoria da satisfação dos Utentes do Sistema de Informação da Segurança Social

1. Garantir com os recursos actuais a manutenção do grau de satisfação dos utilizadores do SIF na manutenção evolutiva e correctiva; (ficha 11.4.1.1)
2. Garantir com os recursos actuais a manutenção do prazo de resposta a incidentes no SIF; (ficha 11.4.1.2)
3. Aumentar o número de questões aplicacionais resolvidas pelo Núcleo de Apoio ao Utilizador; (ficha 11.7.1.1), (projecto 12.3.1.1)
4. Aumentar a capacidade de resposta a Reclamações no Núcleo de Apoio ao Utilizador; (ficha 11.7.1.2)
5. Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador da Segurança Social Directa; (ficha 11.7.1.3)
6. Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador do MTSS; (ficha 11.7.1.4)
7. Aumentar a eficiência e eficácia do canal Internet da Segurança Social e Intranet; (ficha 11.9.1.1), (projecto 12.5.1.1)
8. Disponibilizar na Intranet documentação de apoio ao utilizador aos vários sub-sistemas em produção; (ficha 11.5.1.1)
9. Assegurar a média de Muito Bom no índice de satisfação dos utilizadores em cada acção de formação; (ficha 11.5.1.4)
10. Manter a percentagem de Up Time dos sistemas informáticos, consolidando os serviços prestados; (ficha 11.2.1.2)
11. Implementar o Sistema de Gestão de Incidentes/Anomalias. (ficha 11.2.1.3), (projecto 12.7.1.4)

12. Melhorar a resposta do HelpDesk de 3ª linha (ficha 11.3.1.6)
13. Realizar auditoria às aplicações do Sistema de Informação da Segurança Social em áreas chave do negócio da Segurança Social; (ficha 11.5.1.6), (projecto 12.6.1.2)

Descrição OO	Unidade	Unidade Medida	Valor inicial	Objectivo	Ferramenta de Medição	Responsável
Garantir com os recursos actuais a manutenção do grau de satisfação dos utilizadores do SIF na manutenção evolutiva e correctiva	EMSIF	Escala de 1-5	4	4	Inquérito à satisfação	José Guerra
Garantir com os recursos actuais a manutenção do prazo de resposta a incidentes	EMSIF	Pedidos Respondidos	Tendo em consideração o desvio ocorrido no 1º semestre, deverá ser igual ao valor indicado no final do ano 2006	Manter	Remedy	José Guerra
Aumentar o número de questões aplicacionais resolvidas pelo NAU	NAU	% de questões aplicacionais resolvidas pelo NAU	53,00%	65,00%	Remedy	Manuel Ramos
Aumentar a capacidade de resposta a Reclamações no NAU	NAU	% de reclamações respondidas pelo NAU	20,00%	30,00%	Remedy	Manuel Ramos
Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador da SSDirecta	NAU	% de novos serviços da SSD	20	10%	Contagem manual	Hugo Pires
Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador do MTSS	NAU	% de novos serviços MSST	33	5%	Contagem manual	Manuel Ramos
Aumentar a eficiência e eficácia do canal Internet da Segurança Social e Intranet	UMSL	Índice de satisfação	NA	>= 3	Inquérito à satisfação	Sofia Perdigão
Disponibilizar na Intranet documentação de apoio ao utilizador aos vários sub-sistemas em produção	URN	nº sub-sistemas documentados	0	4	Contagem manual	António Bento
Assegurar a média de 'Muito Bom' no índice de satisfação dos utilizadores em cada acção de formação	URN	Média	4,5	4,5	Inquérito à satisfação	António Subtil
Realizar auditoria às aplicações do SISS em, pelo menos, uma das áreas chave do negócio da Segurança Social.	URN	Nº relatórios	0	1	Contagem manual	António Bento
Manter a percentagem de Up Time dos sistemas informáticos da responsabilidade da USCO, Consolidando os serviços prestados	USCO	% de uptime	99,90%	99,90%	Informação dos Sistemas	Luis Pereira da Silva
Implementar Sistema de Gestão de Incidentes/Anomalias	USCO	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	Luis Pereira da Silva
Melhorar a resposta do HelpDesk de 3ª linha	USI	Nº ocorrências de severidade 1	??	100% em 72h	Remedy	José Carvalho

6.1.3. Perspectiva Processos Internos

6.1.3.1. Melhoria da eficácia e eficiência dos processos internos do IIESS

1. Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão; (fichas 11.1.1.6, 11.2.1.6, 11.3.1.5, 11.4.1.4, 11.5.1.8, 11.6.1.5, 11.7.1.5, 11.8.1.6, 11.9.1.6, 11.10.1.9, 11.11.1.5 e 11.12.1.10)
2. Conceber modelo conceptual de Business Intelligence do IIESS; (ficha 11.12.1.1), (projecto 12.2.1.1)
3. Conceber e Explorar Ferramentas de acompanhamento comparativo entre os vários níveis de planeamento (Estratégico e Operacional); (ficha 11.12.1.2)
4. Operacionar a ferramenta GCPIDDAC da DGEEP; (ficha 11.12.1.3)
5. Melhorar o controlo da execução do PIDDAC Informática da Segurança Social; (ficha 11.12.1.4)
6. Melhorar os relatórios mensais de execução orçamental; (ficha 11.12.1.5)
7. Implementar um sistema de Contabilidade Analítica no IIESS; (ficha 11.12.1.6), (projecto 12.2.1.2)
8. Obter a certificação ISO 9001 do IIESS; (ficha 11.12.1.7), (projecto 12.2.1.3)
9. Obter o reconhecimento "Committed to Excellence" pelo IIESS; (ficha 11.12.1.9), (projecto 12.2.1.5)
10. Implementar o módulo SAP-MM; (ficha 11.6.1.1)
11. Disponibilizar os suportes contratuais na INTRANET; (ficha 11.6.1.2)
12. Automatizar o processo de validação da facturação; (ficha 11.6.1.3)
13. Melhorar o serviço do Núcleo de Aquisições e Contratos; (ficha 11.6.1.4)
14. Aumentar o controlo sobre a utilização do acesso à Internet; (ficha 11.9.1.3), (projecto 12.5.1.2)

15. Reorganizar os serviços de suporte técnico implementando as práticas de gestão de processos ITIL; (ficha 11.9.1.4), (projecto 12.5.1.3)
16. Aumentar o nº de relatórios de follow-up para cada sub-sistema em produção; (ficha 11.5.1.5)
17. Reduzir os custos actuais com Infra-estruturas Hardware, Software e Comunicações; (ficha 11.2.1.1)
18. Reduzir os custos de deslocação da equipa de Gestão da Mudança; (ficha 11.5.1.3)
19. Implementar acções periódicas de Controlo e Validação do Imobilizado Corpóreo do IIESS; (ficha 11.11.1.1)
20. Manter o prazo dos cabimentos e dos pedidos de abastecimento; (fichas 11.11.1.2 e 11.11.1.3)
21. Manter o prazo de registo da correspondência para CD no SmartDocs; (ficha 11.11.1.4)
22. Manter o tempo médio de análise dos processos de aquisição; (ficha 11.1.1.1)
23. Diminuir o prazo de emissão dos pareceres jurídicos; (ficha 11.1.1.2)
24. Aumentar o nível de actualização e divulgação da legislação com impacto no IIESS na Intranet; (ficha 11.1.1.3)
25. Desenvolver e implementar um Sistema de Informação para Gestão de Recursos Humanos (SIGEREH); (ficha 11.10.1.3)
26. Reduzir em 1 mês a produção/entrega do relatório do Processo de Avaliação de Desempenho Individual de 2006; (ficha 11.10.1.4)
27. Reduzir o absentismo crítico; (ficha 11.10.1.7)
28. Disponibilizar indicadores estratégicos de acompanhamento do PERH, na perspectiva do BSC. (ficha 11.10.1.2)
29. Desenvolver e implementar o PORTAL do COLABORADOR (ficha 11.10.1.8)

30. Efectuar estudo e levantamento de requisitos para upgrade da plataforma SAP versão 4.6C -> ERP até 4º trimestre; (ficha 11.4.1.7), (projecto 12.1.1.4)
31. Manutenção do nível de actualização e divulgação de outros conteúdos relevantes. (ficha 11.1.1.4)

Descrição OO	Unidade	Unidade Medida	Valor inicial	Objectivo	Ferramenta de Medição	Responsável
Manter a % de utilização das ferramentas de gestão	EMSIF	Sujeito a revisão	Valor no final de 2006	100,00%	Sujeito a revisão	José Guerra
Estudo e levantamento de requisitos para upgrade da plataforma SAP versão 4.6C -> ERP até 4º trimestre	EMSIF	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	José Guerra
Conceber e implementar modelo conceptual de Business Intelligence do IIESS	GPC	% execução SIG	0,00%	75,00%	SIG	Helena Rodrigues e Ângela Palha
Construir uma plataforma de integração entre PESISS/PA/RA/PG	GPC	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	Helena Rodrigues e Ângela Palha
Operacionalização da ferramenta GCPIDDAC da DGEEP	GPC	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	André Mendes
Melhorar o controlo da execução do PIDDAC Informática da SS	GPC	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	André Mendes
Melhorar os relatórios mensais de execução orçamental	GPC	nº de relatórios com apresentação gráfica	0	12/mês	Contagem manual	Ana Cruz
Implementação da Contabilidade Analítica	GPC	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	Angela Palha e Ana Cruz
Certificação ISO 9001 do IIESS	GPC	% execução SIG	% SIG no final de 2006	80,00%	SIG	Mário Lavado
Obtenção de reconhecimento "Committed to Excellence" pelo IIESS	GPC	% execução SIG	50,00%	100,00%	SIG	Mário Lavado
Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	GPC	Sujeito a revisão	Valor no final de 2006	90,00%	Sujeito a revisão	Angela Palha
Implementar o módulo de MM	NAC	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	Joaquim Afonso
Disponibilizar os suportes contratuais na INTRANET	NAC	% suportes contratuais na Intranet	0,00%	60,00%	Software de suporte ao processo	Nuno Cunha
Automatizar processo de validação facturação	NAC	% execução SIG	0,00%	100,00%	SIG	Nuno Cunha
Melhoria do serviço do NAC	NAC	% de relatório produzidos	10,00%	80,00%	Evidência documental	Joaquim Afonso
Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	NAC	Sujeito a revisão	Valor no final de 2006	100,00%	Sujeito a revisão	Joaquim Afonso
Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	NAU	Sujeito a revisão	Sujeito a revisão	90,00%	Sujeito a revisão	Manuel Ramos
Ações periódicas de Controlo e Validação do Imobilizado. Corpóreo do IIESS	UAF	nº acções	0	3	Contagem de acções	Cipriano Ricardo
Manter o prazo de cabimento	UAF	nº dias	1	1	Verificação de registo	Cipriano Ricardo
Manter o prazo de pedido de abastecimento	UAF	nº dias	1	1	Verificação de registo	Cipriano Ricardo
Manter o prazo de registo da correspondência para CD no SmartDoc	UAF	horário	15 horas	15horas	Verificação de registo	Cipriano Ricardo
Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	UAF	Sujeito a revisão	Valor no final de 2006	100,00%	Sujeito a revisão	Cipriano Ricardo
Manutenção do tempo médio de análise dos processos de aquisição	UAJ	Nº dias	5	5	Access+excell	Manuel Almeida
Diminuir o prazo de emissão dos restantes pareceres	UAJ	Nº dias	20	15	Access+excell	Manuel Almeida
Manutenção do nível de actualização e divulgação da legislação com impacto no IIESS na Intranet	UAJ	Nº Inserções	0	6	Contagem manual	Manuel Almeida
Manutenção do nível de actualização e divulgação de outros conteúdos relevantes	UAJ	Nº Inserções	0	4	Contagem manual	Manuel Almeida
Manter a % de utilização das ferramentas de gestão	UAJ	Sujeito a revisão	Sujeito a revisão	100%	Sujeito a revisão	Manuel Almeida
Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	UEST	Sujeito a revisão	Sujeito a revisão	100%	Sujeito a revisão	João Morgado
Aumentar o controlo sobre a utilização do acesso à Internet	UMSL	nº relatórios	2	12	Contagem manual	Fernando Pereira
Reorganizar os serviços de suporte técnico implementando as práticas de gestão de processos ITIL	UMSL	nº processos	0	5	Contagem manual	Mário Madeira
Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	UMSL	Sujeito a revisão	Valor no final de 2006	100%	Sujeito a revisão	Mário Madeira
Disponibilizar indicadores estratégicos de acompanhamento do PERH, na perspectiva do BSC	URH	Nº indicadores	1	3	Contagem manual	Libânio Martins/URH

6.1.4. Perspectiva Aprendizagem e Inovação

6.1.4.1. Enriquecimento do Capital Humano do IIESS

1. Manter o nº de acções de formação internas sobre as ferramentas de gestão existentes; (ficha 11.12.1.11)
2. Promover Formação sobre o Sistema da Segurança Social; (ficha 11.7.1.6)
3. Manter o número de acções de sensibilização sobre as normas e procedimentos de aquisição e acompanhamento e execução dos contratos celebrados pelo IIESS; (ficha 11.1.1.5)
4. Promover a actualização tecnológica dos colaboradores; (ficha 11.9.1.5)
5. Implementar 3 alterações/melhorias no Módulo de Avaliação de Desempenho Individual; (ficha 11.10.1.5)
6. Incrementar a compatibilização das funções desempenhadas na realidade e as que estão assignadas; (ficha 11.10.1.6)
7. Implementar acções de sensibilização, partilha de experiências e conhecimentos entre Colaboradores de Competências Chave da actividade do IIESS; (ficha 11.10.1.10)
8. Reduzir as acções de formação ao utilizador com recurso à contratação externa; (ficha 11.5.1.2)
9. Aumentar a participação de recursos internos nas fases de projecto transversal que cumpra a metodologia do IIESS; (ficha 11.5.1.7)

Descrição OO	Unidade	Unidade Medida	Valor inicial	Objectivo	Ferramenta de Medição	Responsável
Aumentar o nº de acções de formação internas	GPC	nº acções	2	3	Contagem manual	Angela Palha
Formação sobre o Sistema da Segurança Social	NAU	Sujeito a revisão	N/A	30 de Setembro	Folha de presenças	Manuel Ramos
Manter o número de acções de sensibilização sobre as normas e procedimentos de aquisição e acompanhamento e execução dos contratos celebrados pelo IIESS	UAJ	Nº acções	2	2	Contagem manual	Manuel Almeida
Promover a actualização tecnológica dos colaboradores	UMSL	nº acções formação interna/colaborador	2	14	Contagem manual	Mário Madeira
Implementar 3 alterações de melhoria no MADi (1 critério e 2 outputs)	URH	Nº alterações	0	3	Contagem manual	Angela Carreira
Incrementar a compatibilização das funções desempenhadas na realidade e as que estão assignadas.	URH	% funções compatíveis	N/A	8	Contagem manual	Angela Carreira/Catarina Tropa
Implementar acções de sensibilização, partilha de experiências e conhecimentos entre Colaboradores de Competências Chave da actividade do IIESS, a partir de acções frequentadas no exterior, de novas metodologias e ferramentas de trabalho implementadas ou de novos produtos e serviços disponibilizados	URH	Nº de Horas Total	36	50	Contagem manual	Libânio Martins/Sandra Amaro
Reduzir as acções de formação presencial realizadas com recurso à contratação externa	URN	% acções formação com contratação externa	70,00%	60,00%	Contagem manual	António Subtil
Aumentar a participação de recursos internos nas fases de projecto transversal que cumpra a metodologia do IIESS	URN	Nº de fases de projecto	2	4	Contagem manual	Sofia Pedroso

6.2. Objectivos operacionais resumidos por área funcional

6.2.1. Objectivos da área jurídica

Esta área tem por missão o apoio jurídico aos órgãos e unidades funcionais do IIESS, através da emissão de pareceres, elaboração de minutas de contratos e o exercício do mandato judicial.

Os objectivos operacionais definidos procuram a melhoria incremental dos seus processos internos, através da redução do prazo de emissão de pareceres, assim como na óptica da “aprendizagem & inovação” com o lançamento de acções de divulgação da legislação com impacto no IIESS.

6.2.2. Objectivos da área de Sistemas e Comunicações

Esta área é responsável por assegurar a evolução de toda a infra-estrutura tecnológica, bem como o bom funcionamento dos processos on-line e batch que suportam a utilização generalizada do Sistema de Informação Nacional da Segurança Social. Para esse efeito concebe, instala, administra, mantém actualizada e protege toda a infra-estrutura informática de âmbito nacional, compreendendo as redes e os equipamentos centrais. Assegura assim, de forma coerente e segura, o acesso adequado à informação, aos serviços do Sistema de Segurança Social, ao tecido sócio-económico e ao cidadão.

Foram definidos como principais objectivos operacionais a redução de custos com infra-estruturas de hardware, software e comunicações, a manutenção da percentagem de up time dos sistemas informáticos, alcançada em 2006 (99,9%), o cumprimento e melhoria dos procedimentos internos e a implementação do “Plano de Continuidade de Negócio”. Por outro lado, propõe-se reestruturar a rede de comunicações e implementar um novo sistema de gestão de incidentes e anomalias.

6.2.3. Objectivos da área de soluções aplicacionais

Esta área é responsável por toda a concepção, desenvolvimento e manutenção das aplicações informáticas de âmbito nacional, tendo como principais objectivos a melhoria das funcionalidades das aplicações, o desenvolvimento de novas aplicações, e investir no aumento do número de aplicações com tratamento histórico de acessibilidades de informação.

Tem também como objectivo a redução de situações anómalas de unicidade da identificação, concorrer para a Qualidade dos Dados e evoluir os Sistemas Estruturais.

6.2.4. Objectivos área aplicacional SIF

Actualmente, esta área tem a seu cargo a manutenção evolutiva e correctiva do Sistema de Informação Financeiro (SIF), garantir o helpdesk a todos os Utilizadores do universo de “Empresas SIF”, em conjunto com a equipa de Apoio ao Utilizador do IIESS, e a implementação de interfaces com outras aplicações.

Os objectivos operacionais definidos por esta área centram-se na perspectiva “Utilizadores”, através da manutenção do grau de satisfação dos Utilizadores e da melhoria da capacidade de resposta a solicitações e resposta a problemas reportados, assim como no desenvolvimento de novos sistemas, tais como a Tesouraria única, o Datawarehouse Financeiro e o módulo SAP-RH.

6.2.5. Objectivos da área de Gestão da Mudança

No alinhamento da actividade que esta área tem vindo a desenvolver, foram definidos objectivos que na sua globalidade concorrem para um melhor serviço prestado aos utilizadores do sistema de informação. Neste sentido, é proposto um incremento qualitativo e uma diminuição do tempo para disponibilizar documentação de apoio e formar um maior número de utilizadores do SI, recorrendo a estratégias de formação como o E-learning. Como complemento às actividades mencionadas é também objectivo desta área prestar um maior apoio aos utilizadores em posto de trabalho, contribuindo para a diminuição da percentagem de ocorrências reportadas.

Por outro lado, foram definidos objectivos de redução de custos e o alargamento da Gestão Documental e de Expediente.

6.2.6. Objectivos da área de Aquisições e Contratos

Esta área tem como objectivo principal a condução e organização administrativa dos processos de aquisição de bens e serviços do IIESS independentemente da sua natureza, bem como a responsabilidade da administração dos contratos, especialmente na componente administrativa e financeira e respectivas renovações ou cancelamentos, assegurando o cumprimento das normas legais de contratação pública aplicáveis, nomeadamente o Decreto-Lei nº 197/99, de 8 de Junho.

Tem como objectivos operacionais a melhoria dos seus processos internos, através da disponibilização da informação dos processos de aquisição e a redução dos tempos de contratação. Por outro lado, são seus objectivos a implementação do módulo MM do SAP e automatização do processo de validação da facturação.

6.2.7. Objectivos de Apoio ao Utilizador

O serviço de Apoio ao Utilizador é responsável por prestar serviços de apoio aos Utilizadores das aplicações informáticas e serviços informáticos disponibilizados pelo IIESS.

Os seus objectivos operacionais reflectem a preocupação em aumentar a qualidade de serviço, através do aumento da taxa de chamadas telefónicas atendidas face ao total de chamadas recebidas, assim como a disponibilização de mais serviços ao Utilizador, relativamente a 2006.

6.2.8. Objectivos da área de Gestão de Informação

Os objectivos desta área contemplam, como vectores principais, a construção de um sistema de estatísticas e gestão de informação, assente num repositório único de dados. A criação deste sistema permitirá produzir informação relevante de forma autónoma e independente das aplicações que estão ou venham a estar em produção, bem como dotar a Segurança Social de um instrumento de controlo da sua actividade. Em paralelo estabelecer-se-á a optimização dos meios de divulgação da Estatística e Gestão de Informação da Segurança Social.

Os seus principais objectivos operacionais centram-se na perspectiva “Contribuição Corporativa” através da implementação de processos de cruzamento de dados com outros Organismos da Administração Pública, o aumento da cobertura de informação estatística relativamente às aplicações nacionais e acções de combate à fraude.

6.2.9. Objectivos da área de Microinformática e Sistemas Locais

Esta área tem como missão conceber, instalar e administrar, mantendo actualizada uma infraestrutura informática de âmbito nacional compreendendo as redes, sistemas e serviços de rede adequados à utilização generalizada dos sistemas de informação nacionais na área da segurança social, disponibilizando o acesso à informação de forma universal, coerente e segura, ao cidadão, ao tecido sócio-económico e aos serviços do Sistema de Segurança Social. Os objectivos operacionais definidos centram-se na perspectiva “Utilizadores”, através do aumento da eficiência e eficácia do canal Internet da Segurança Social, na perspectiva “Contribuição Corporativa” garantindo a adequação do parque informático da Segurança Social às novas necessidades e na perspectiva “Processos Internos” reorganizando os serviços de suporte técnico através de práticas de gestão de processos ITIL.

6.2.10. Objectivos da área de Gestão dos Recursos Humanos

Esta área tem como missão apoiar o Conselho Directivo, as Unidades Orgânicas e os colaboradores do IIESS, através da disponibilização de produtos e serviços decorrentes das funções de gestão de Recursos Humanos, desenvolver métodos e processos de formação e comunicação que contribuam para a criação duma cultura de qualificação e informação de todos para todos e de ética de rigor do serviço público prestado pelo IIESS, fomentar princípios e práticas de envolvimento e responsabilidade dos colaboradores em realizações individuais e colectivas, no âmbito social e ambiental, como mais para o IIESS e para a comunidade.

Os principais objectivos operacionais centram-se na perspectiva “Aprendizagem & Inovação” através da realização de projectos formativos tendo em vista a melhoria das competências de

liderança e de gestão do desempenho, assim como a disponibilização de novos serviços aos Colaboradores.

6.2.11. Objectivos da área Administrativa e Financeira

Esta área tem como missão a execução da Contabilidade Orçamental, Patrimonial e Analítica. No mesmo sentido, aponta a necessidade de reduzir o tempo de emissão dos formulários de validação das facturas, dado que se trata de um procedimento de controlo interno de suporte à Contabilidade.

Na área administrativa pretende-se, com a redução do prazo médio de arquivo de expediente, melhorar a qualidade do serviço proporcionando uma maior disponibilidade de consulta e arquivo de documentos.

6.2.12. Objectivos da área de Planeamento e Controlo

Esta área tem funcionado como órgão de staff do CD do IIESS responsável pela elaboração, revisão e actualização do Plano de Actividades e de Projectos e emissão dos respectivos Relatórios de Actividades e de execução física e financeira de projectos, além do que coordena o processo anual de definição e seguimento dos objectivos estratégicos e operacionais do IIESS através da metodologia Balanced Scorecard.

É igualmente reponsável pela elaboração do Orçamento do IIESS (Orçamento inicial, distribuição do orçamento), pela Gestão Orçamental (Controlo da execução, revisões orçamentais, transferências orçamentais) e pela produção de relatórios de gestão orçamental.

Tem ainda a seu cargo a administração, manutenção e melhoria do Sistema Integrado de Gestão (SIG) e o controlo da execução orçamental e gestão do PIDDAC Informática da Segurança Social.

A área da Qualidade, Segurança de Informação e IT Governance fazem também parte das suas responsabilidades.

Definiu como objectivos operacionais a melhoria do Sistema Integrado de Gestão através da criação de um Sistema de Business Intelligence, de ferramentas de integração dos vários níveis de planeamento, o novo sistema interno de Contabilidade Analítica, o Modelo de IT

Governance e a certificação da Segurança Social em termos de Segurança de Informação, a promoção de acções de formação como forma de aumentar a aprendizagem na referida ferramenta de gestão e objectivos que têm a ver com 2 projectos da área da Qualidade.

7. Projectos

Para prosseguimento dos objectivos operacionais acima referidos, foram planeados projectos para 2007, alguns já iniciados em anos anteriores, outros correspondentes a novas iniciativas (ver Anexo II – Fichas de projecto):

Projecto	Ficha	Início	Fim
Tesouraria Única	12.1.1.1	Jan 2007	Set 2007
Datawarehouse Financeiro	12.1.1.2	Jan 2007	Set 2007
SAP-RH	12.1.1.3	Jan 2007	Jun 2007
Upgrade da plataforma SAP	12.1.1.4	Jan 2007	Dez 2007
Business Intelligence do IIESS	12.2.1.1	Abr 2007	Dez 2007
Contabilidade Analítica IIESS	12.2.1.2	Jan 2007	Ago 2007
Certificação ISO9001 IIESS	12.2.1.3	Out 2006	Dez 2008
Certificação ISO27001 Seg.Social	12.2.1.4	Out 2006	Dez 2008
Reconhecimento “Committed to Excellence” IIESS	12.2.1.5	Out 2006	Nov 2007
CRM (DRI / DRO)	12.3.1.1	Jan 2007	Jun 2007
Sistema Estatístico da Segurança Social	12.4.1.1	Jan 2007	Dez 2007
Portal da Segurança Social	12.5.1.1	Jan 2007	Dez 2007
Aplicação de Gestão de Ilícitos	12.8.1.14	Fev 2006	Dez 2007
Gestão Documental e de Expediente	12.6.1.1	Jan 2007	Dez 2007
Plano de Recuperação de Desastres	12.7.1.1	Jan 2004	Jun 2008
Restruturação da rede de Comunicações	12.7.1.2	Jan 2007	Dez 2007
Plataforma de integração	12.7.1.3	Jun 2006	Mai 2007
Migração JES	12.8.1.9	Jan 2007	Ago 2007
Tratamento Histórico de acessibilidade da Informação	12.8.1.10	Jan 2007	Mai 2007
Auditoria SISS	12.6.1.2	Jan 2007	Dez 2007
Sistema de Gestão de Incidentes / Anomalias	12.7.1.4	Jan 2007	Dez 2007
Disponibilização de Sistemas 24 / 24	12.7.1.5	Jan 2007	Jun 2007

Projecto	Ficha	Início	Fim
Sistema de Apoio à Fiscalização	12.8.1.1	Nov 2005	Out 2007
Sistema Global da Acção Social	12.8.1.2	Fev 2007	Jul 2007
Gestão de Riscos Profissionais	12.8.1.3	Jan 2007	Dez 2007
Sistema de Execuções Fiscais	12.8.1.4	Abr 2006	Jun 2007
Complemento Solidário para Idosos (Implementação de Alteração legislativa) - manutenção evolutiva	12.8.1.5	Jan 2006	Mai 2007
Contra-Ordenações	12.8.1.6	Nov 2005	Out 2007
Acordos Internacionais	12.8.1.7	Jun 2006	Dez 2007
Sistema de Verificação de Incapacidades	12.8.1.8	Nov 2003	Fev 2007
Cartão do Cidadão	12.8.1.11	Mar 2007	Abr 2008
Qualidade de Dados	12.8.1.12	Fev 2007	Jun 2008
Gestão de taxas Especiais	12.8.1.13	Jan 2007	Dez 2007
Medidas Simplex	12.5.1.4	Mar 2007	Dez 2007
Promover a utilização de solução de filtragem de conteúdos	12.5.1.2	Jan 2007	Jun 2007
Implementação dos processos ITIL	12.5.1.3	Jan 2007	Dez 2007

8. Matriz de desdobramento

Perspectiva BSC	Objectivo estratégico	Objectivo operacional	Responsável Objectivo operacional	Projecto	Actividade Corrente	Sponsor do Projecto	Responsável Projecto						
Contribuição Corporativa	Identificar as situações anómalas relacionadas com a unicidade de informação e criar mecanismos, em articulação com o ISS, para a sua redução	Concorrer para a Qualidade de Dados	João Morgado		Plano de Controlo e Qualidade de Dados no âmbito do IDQ								
			José Carvalho		Diminuir a duplicação de NISS's								
	Completar a cobertura aplicacional do Sistema de Informação da Segurança Social	Implementar novos sistemas SAP		José Guerra	DW Financeiro		Manuel Pires	José Guerra					
					SAP-RH		Carlos Clamote	José Guerra					
					Tesouraria Única		Manuel Pires	José Guerra					
		Aumentar a cobertura do Sistema de Informação da Segurança Social			José Carvalho e Sofia Pedroso	Sistema de Apoio à Fiscalização		Carlos Clamote	Luís Sabino				
						Acção Social		Manuel Pires	Alexandra Santos				
						Gestão de Riscos Profissionais		Carlos Clamote	Sofia Santos				
						Sistema de Execuções Fiscais		Rosa C. Fernandes	Mara Hentscke				
						Contra-Ordenações		Carlos Clamote	Teresa Cristo				
						Acordos Internacionais		Rosa C. Fernandes	Nuno Leitão				
						Verificação de Incapacidades Permanentes		Carlos Clamote	Sofia Santos				
						Cartão do Cidadão		Manuel Pires	Fátima Rolo				
						Gestão de Ilícitos		Carlos Clamote	Ricardo Leal				
						Gestão Documental e de Expediente		Manuel Pires	Ricardo Leal				
						Qualidade de Dados		Rosa C. Fernandes	António Bento				
						Gestão de taxas Especiais		Rosa C. Fernandes	Teresa David				
						Complementar e evoluir a Infraestruturura técnica Estrutural			José Carvalho	Plataforma de Integração		Carlos Clamote	Nuno Miranda
										Migração JES		Rosa C. Fernandes	José Carvalho

Perspectiva BSC	Objectivo estratégico	Objectivo operacional	Responsável Objectivo operacional	Projecto	Actividade Corrente	Sponsor do Projecto	Responsável Projecto	
Contribuição Corporativa (cont)	Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações nacionais em exploração	Estabelecer a % das intervenções de desenvolvimento e ou correcção de funcionalidades do SIF que cumpram o prazo em 70%;	José Guerra		Manutenção Evolutiva e Correctiva do SIF			
		Consolidar sistemas em produção	José Carvalho		Manutenção evolutiva e correctiva			
	Garantir o histórico de toda a informação actualmente operada nas aplicações nacionais, em condições de em qualquer momento se encontrar disponível para acesso		José Carvalho	THAI (Tratamento Histórico de acessibilidade da Informação)		Carlos Clamote	Teresa Cristo	
	Concluir o "datawarehouse" incorporado no Sistema de Estatísticas da Segurança Social, no que se refere às aplicações nacionais em exploração	Aumentar o número de Datamarts no Sistema Estatístico da Segurança Social	João Morgado	SESS			Manuel Pires	João Morgado; Pedro Diogo; Pedro Rodrigues; Jorge Bruno Lopes
		Manter a cobertura de informação para efeitos estatísticos relativamente às aplicações Nacionais	João Morgado			Gestão Estatística		
		Aumentar o número de organismos com cruzamento de dados	João Morgado			Cruzamento de Dados		
		Desenvolver acções e cruzamentos de dados no Sistema Estatístico da Segurança Social que permitam complementar as acções de Fiscalização	João Morgado			Combate à Fraude		
	Implementar o Sistema de Gestão da Segurança da Informação de acordo com a ISO 27001:2005 e conceber o modelo de governação de TI's de acordo com as orientações do "IT Governance Institute"	Concorrer para a certificação ISO 27001 da Segurança Social		Ângela Palha	Sistema de Gestão da Segurança de Informação		Carlos Clamote	Mário Lavado

Perspectiva BSC	Objectivo estratégico	Objectivo operacional	Responsável Objectivo operacional	Projecto	Actividade Corrente	Sponsor do Projecto	Responsável Projecto	
Utilizadores	Conceber, desenvolver e implementar, em articulação, nomeadamente, com o ISS e IGFSS, um novo sistema de relacionamento com os cidadãos e empresas, assente na diversificação dos canais de relacionamento		Manuel Ramos	CRM		Carlos Clamote	Manuel Ramos	
			Mário Madeira	Portal da Segurança Social		Carlos Clamote	Fernando Pereira	
	Manter os actuais níveis de desempenho que têm vindo a ser alcançados pelo site de Internet da segurança social	Aumentar a eficiência e eficácia do canal Internet da Segurança Social e Intranet	Mário Madeira			Administração Internet e Intranet		
			Mário Madeira	Promover a utilização de solução de filtragem de conteúdos		Manuel Pires	Mário Madeira	
	Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas e serviços operacionais	Garantir com os recursos actuais a manutenção do grau de satisfação dos utilizadores do SIF na manutenção evolutiva e correctiva	José Guerra			Manutenção evolutiva e correctiva do SIF		
		Realizar relatório de auditoria sobre o aproveitamento do SISS pelo negócio da Segurança Social	Sofia Pedroso	Auditoria SISS		Carlos Clamote	Sofia Pedroso	
		Reestruturar a Rede de Comunicações	Luís Silva	Reestruturação da RNSS		Manuel Pires	Luís Silva	
		Assegurar a eficiência do parque informático instalado garantindo a adequação às necessidades de desempenho das aplicações nacionais	Pedro Pinho			Micro-informática e Sistemas Locais		
		Manter a percentagem de Up Time dos sistemas informáticos, consolidando os serviços prestados	Luís Silva			Sistemas e Comunicações		
			Rui Bastos	Disponibilização de Sistemas 24 / 24			Rosa C. Fernandes	Rui Bastos
		Efectuar estudo e levantamento de requisitos para upgrade da plataforma SAP	José Guerra	Upgrade SAP			Manuel Pires	José Guerra
				Medidas Simplex			Rosa C. Fernandes	Mário Madeira

Perspectiva BSC	Objectivo estratégico	Objectivo operacional	Responsável Objectivo operacional	Projecto	Actividade Corrente	Sponsor do Projecto	Responsável Projecto
Utilizadores (cont)	Melhorar significativamente os níveis de desempenho do serviço de suporte aos utilizadores das aplicações de âmbito nacional	Garantir com os recursos actuais a manutenção do prazo de resposta a incidentes no SIF	José Guerra		Suporte a Utilizadores SIF		
		Aumentar o número de questões aplicacionais resolvidas pelo Núcleo de Apoio ao Utilizador	Manuel Ramos		Apoio ao Utilizador		Manuel Ramos
		Aumentar a capacidade de resposta a Reclamações no Núcleo de Apoio ao Utilizador	Manuel Ramos		Apoio ao Utilizador		
		Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador do MISS	Manuel Ramos		Apoio ao Utilizador		
		Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador da Segurança Social Directa	Hugo Pires		Apoio ao Utilizador		
		Disponibilizar na Intranet documentação de apoio ao utilizador aos vários sub-sistemas em produção	António Bento		Gestão da Mudança		
		Assegurar a média de Muito Bom no índice de satisfação dos utilizadores em cada acção de formação	António Subtil		Formação ao Utilizador		
		Implementar o Sistema de Gestão de Incidentes/ Anomalias	Lúis Silva	Sistema de Gestão de Incidentes/ Anomalias		Manuel Pires	Lúis Silva
	Melhorar a resposta do HelpDesk de 3ª linha	José Carvalho		Apoio de 3ª linha			
Processos Internos	Implementar o Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres	Aumentar a % de implementação do Plano de Continuidade de Negócio	Lúis Silva	Plano de Recuperação de Desastres		Manuel Pires	Lúis Silva
	Desenvolver um projecto com vista ao reconhecimento "Committed to Excellence" pela APQ/EFQM, e à certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO 9001:2000	Obter a certificação ISO 9001 do IIESS	Ângela Palha	Sistema de Gestão da Qualidade		Carlos Clamote	Mário Lavado
		Obter o reconhecimento "Committed to Excellence" pelo IIESS	Ângela Palha	Acções de Melhoria		Carlos Clamote	Mário Lavado

Perspectiva BSC	Objectivo estratégico	Objectivo operacional	Responsável Objectivo operacional	Projecto	Actividade Corrente	Sponsor do Projecto	Responsável Projecto
Processos Internos (cont)	Melhorar o sistema de gestão e controlo do IIESS, através do desenvolvimento do sistema de gestão de riscos, da melhoria do sistema integrado de gestão de projectos, e do modelo de planeamento e controlo operacional das actividades	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	Todos os coordenadores		Gestão de todas as unidades		
		Conceber modelo conceptual de Business Intelligence do IIESS	Ângela Palha	Business Intelligence		Carlos Clamote	Helena Rodrigues
		Conceber e Explorar Ferramentas de acompanhamento comparativo entre os vários níveis de planeamento	Helena Rodrigues		Planeamento e Controlo		
		Operacionar a ferramenta GCPIDDAC da DGEEP	André Mendes		Gestão PIDDAC		
		Melhorar o controlo da execução do PIDDAC Informática da Segurança Social	André Mendes		Gestão PIDDAC		
		Melhorar os relatórios mensais de execução orçamental	Ana Cruz		Gestão Orçamental		
		Implementar um sistema de Contabilidade Analítica no IIESS	Ângela Palha	Contabilidade Analítica		Carlos Clamote	Ângela Palha
		Implementar o módulo SAP-MM	Joaquim Afonso		Gestão de Aquisições e Contratos		
		Disponibilizar os suportes contratuais na INTRANET	Nuno Cunha		Gestão de Aquisições e Contratos		
		Automatizar o processo de validação da facturação	Nuno Cunha		Gestão de Aquisições e Contratos		
		Melhorar o serviço do Núcleo de Aquisições e Contratos	Joaquim Afonso		Gestão de Aquisições e Contratos		
		Aumentar o controlo sobre a utilização do acesso à Internet	Fernando Pereira		Micro-informática e Sistemas Locais		
		Reorganizar os serviços de suporte técnico implementando as práticas de gestão de processos ITIL	Mário Madeira	Implementação dos processos ITIL		Carlos Clamote	Mário Madeira
		Aumentar o nº de relatórios de follow-up para cada sub-sistema em produção	António Bento		Gestão da Mudança		
Reduzir os custos actuais com Infra-estruturas Hardware, Software e Comunicações	Luís Silva		Sistemas e Comunicações				

Perspectiva BSC	Objectivo estratégico	Objectivo operacional		Projecto	Actividade Corrente	Sponsor do Projecto	Responsável
Processos Internos (cont)	Melhorar o sistema de gestão e controlo do IIESS, através do desenvolvimento do sistema de gestão de riscos, da melhoria do sistema integrado de gestão de projectos, e do modelo de planeamento e controlo operacional das actividades (cont)	Reduzir os custos de deslocação da equipa de Gestão da Mudança	António Bento		Gestão da Mudança		
		Implementar acções periódicas de Controlo e Validação do Imobilizado Corpóreo do IIESS	Cipriano Ricardo		Gestão Administrativa e Financeira		
		Manter o prazo dos cabimentos e dos pedidos de abastecimento	Cipriano Ricardo		Gestão Administrativa e Financeira		
		Manter o prazo de registo da correspondência para CD no SmartDocs	Cipriano Ricardo		Gestão Administrativa e Financeira		
		Manter o tempo médio de análise dos processos de aquisição	Manuel Almeida		Assessoria Jurídica		
		Diminuir o prazo de emissão dos pareceres jurídicos	Manuel Almeida		Assessoria Jurídica		
		Aumentar o nível de actualização e divulgação da legislação com impacto no IIESS na Intranet	Manuel Almeida		Assessoria Jurídica		
		Melhorar a gestão de Recursos Humanos, através da disponibilização, em ambiente web, de relatórios de apoio à tomada de decisão	Libânio Martins		Gestão de Recursos Humanos		
		Reduzir em 1 mês a produção/entrega do relatório do Processo de Avaliação de Desempenho Individual de 2006	Libânio Martins		Gestão de Recursos Humanos		
		Reduzir o absentismo crítico	Sandra Amaro		Gestão de Recursos Humanos		
Aprendizagem e Inovação	Aperfeiçoar o modelo de gestão estratégica dos recursos humanos do IIESS, assente na optimização dos planos de formação, comunicação, e responsabilidade social	Manter o nº de acções de formação internas sobre as ferramentas de gestão existentes	Ângela Palha		Planeamento e Controlo		
		Promover formação interna sobre o negócio da SS	Manuel Ramos		Apoio ao Utilizador		
		Manter o número de acções de sensibilização sobre as normas e procedimentos de aquisição e acompanhamento e execução dos contratos celebrados pelo IIESS	Manuel Almeida		Assessoria Jurídica		

Perspectiva BSC	Objectivo estratégico	Objectivo operacional		Projecto	Actividade Corrente	Sponsor do Projecto	Responsável
Aprendizagem e Inovação (cont.)	Aperfeiçoar o modelo de gestão estratégica dos recursos humanos do IIESS, assente na optimização dos planos de formação, comunicação, e responsabilidade social (cont.)	Promover a actualização tecnológica dos colaboradores	Mário Madeira		Micro-informática e Sistemas Locais		
		Implementar 3 alterações/melhorias no Módulo de Avaliação de Desempenho Individual	Ângela Carreira		Gestão de Recursos Humanos		
		Implementar acções de sensibilização, partilha de experiências e conhecimentos entre Colaboradores de Competências Chave da actividade do IIESS	Libânio Martins		Gestão de Recursos Humanos		
		Reduzir as acções de formação ao utilizador com recurso à contratação externa	António Subtil		Formação de Utilizadores		
		Aumentar a participação de recursos internos nas fases de projecto transversal que cumpra a metodologia do IIESS	Sofia Pedroso		Gestão da Mudança		
		Desenvolver e implementar um Sistema de Informação para Gestão de Recursos Humanos (SIGEREH)	Libânio Martins		Gestão de Recursos Humanos		
		Disponibilizar indicadores estratégicos de acompanhamento do PERH	Libânio Martins		Gestão de Recursos Humanos		
		Desenvolver e implementar o PORTAL do COLABORADOR	Libânio Martins		Gestão de Recursos Humanos		
	Formalizar um plano de recrutamento, desenvolvimento e gestão de carreiras com vista à retenção e motivação dos recursos humanos	Implementar o Plano Estratégico de RH_IIESS	Libânio Martins		Gestão de Recursos Humanos		
		Actualizar 3 vezes/ano o levantamento funcional (funções/tempos)	Ângela Carreira		Gestão de Recursos Humanos		

9. Actividades Correntes

9.1. *Programa de gestão da mudança e formação externa*

À semelhança do ano de 2006, considera-se de substancial relevância o programa de Gestão da Mudança e Formação.

Em 2007, atendendo ao número significativo de subsistemas já em produção nacional na Segurança Social, a intervenção nesta área será essencialmente dirigida à reciclagem dos utilizadores. Assim, pretende-se manter a intervenção nas duas vertentes – organizacional e formativa – mas direccionada à gestão de alterações/ novas funcionalidades das aplicações em produção.

Após a entrada em produção das novas aplicações, quando estão finalizadas as actividades inerentes ao processo de gestão da mudança, é necessário garantir na vertente organizacional:

- A produção de novas versões de Guias de Utilizador e FAQ's / passo a passo aplicativos.
- A recolha de informação que permita suportar a análise de negócio por parte das equipas internas, para o desenvolvimento de melhorias aplicativos e/ou novas funcionalidades.
- A produção de documentação das alterações orgânicas e estruturais nas equipas dos CDSS / organismos da SS, previamente ao acompanhamento em produção de novas versões das aplicações, quando tal o justifique.
- O acompanhamento em produção, na medida em que os CDSS que assim o solicitem, face à identificação de situações com maior impacto e maior complexidade de resolução.

Relativamente à intervenção formativa salienta-se o seguinte:

- O desenvolvimento e implementação, à medida das necessidades, de acções formativas que visem responder a pedidos de intervenção muito

delimitados. São de realçar as acções de formação de reciclagem, à medida das solicitações dos distritos/organismos da segurança social.

O desenvolvimento, se os impactos e volumes associados assim o justificarem, de acções de formação relativas a novas funcionalidades.

9.2. Manutenção Evolutiva e Correctiva

sistema de informação da segurança social

Os sub-sistemas do novo Sistema de Informação da Segurança Social já implementados requerem uma manutenção permanente que assegure a operacionalidade e satisfação do sistema, não só ao nível da correcção de anomalias, como também na implementação de melhoramentos e alterações.

A intervenção desta actividade corrente reveste-se dos seguintes aspectos essenciais:

- Adaptação das aplicações que compõem o Sistema de Ambiente (gestão de utilizadores, regras do sistema, tabelas gerais, etc.), com vista a assegurar a consistência do mesmo com a evolução do sistema operacional da Segurança Social;
- Responder a novos requisitos, tendo em conta novas solicitações de negócio, sendo significativas quando se trata de responder a alterações de legislação, adaptando as aplicações a essas necessidades;
- Criticidade e carácter de urgência, pois trata-se de sistemas em produção nos quais se suporta a actividade real e diária dos serviços em geral da Segurança Social.

As principais aplicações sobre as quais se prevê será realizada manutenção em 2007 são:

- Sistemas estruturais
- Sistema IDQ
- AF
- Desemprego
- ITPT
- Verificação de Incapacidades Temporárias e Permanentes
- Protecção à Família
- RSI

- CSI
- Sistema Integrado de Conta-Corrente
- SEF
- Gestão de Tesourarias
- Sistema GR
- Sistema de Informação Global da Acção Social
- Fundo de Garantia Salarial
- LNES
- Gestão Documental e de Expediente

9.3. Apoio ao Utilizador

O IIESS, através de Centro de Contacto próprio, presta suporte aos utilizadores das aplicações e serviços disponibilizados tendo, como objectivo principal, garantir qualidade e eficiência nos serviços prestados, promovendo a melhoria contínua nas relações com os utilizadores das aplicações em produção. O apoio é prestado aos utilizadores, quer internos ao Universo da Segurança Social, quer externos a Cidadãos e Entidades Empregadoras, de Portugal Continental, Região Autónoma da Madeira e Região Autónoma dos Açores, através do contacto telefónico e do correio electrónico.

Principais actividades previstas para 2007 :

1) Suporte a Entidades Empregadoras utilizadoras do DRI, DR-Online e

Centralizadores

- Atendimento telefónico e respostas às solicitações enviadas por correio electrónico;
- No âmbito do DRI/DR-Online, a confirmação das informações constantes nos Registos de Adesão ao Serviço e o esclarecimento das questões/situações que surgem após o envio das Declarações de Remunerações;
- Tratamento, emissão e expedição das cartas contendo a palavra-chave de acesso ao serviço.

2) Suporte a Cidadãos e Entidades Empregadoras utilizadoras da Segurança Social

Directa

- Atendimento telefónico, resposta às solicitações enviadas por correio electrónico e reencaminhamento destas para outros serviços da Segurança Social (ISSS) ou para áreas técnicas do IIESS.
- Tratamento, emissão e expedição das cartas contendo a palavra-chave de acesso ao serviço.

3) Suporte a Cidadãos sobre o Cartão Europeu de Seguro de Doença

- Atendimento telefónico e resposta às solicitações enviadas por correio electrónico;
- Tratamento dos cartões devolvidos com expedição para as Entidades.

4) *Suporte a Utilizadores da Segurança Social*

- O IIESS irá assegurar o adequado suporte aos utilizadores das seguintes aplicações e/ou serviços:
- IDQ, GT, SARS, GR, DRI, DR-Online, Multibanco, SEF, ITPT, Gestão de Ilícitos, CESD e Segurança Social Directa;
- Desemprego, Protecção à Família, RSI, Acção Social, AS Adopção, AS IPSS, Gestão de Rendas de Casa, Inspecção de Beneficiários, Verificação de Incapacidades e Pensões Incapacidade Doença Profissional (CNPRP), CSI, SICC-Prestações, SICC-Contribuições, Consulta de Remunerações, Consulta Leitura Óptica, Tratamento de Créditos e Fundo de Garantia Salarial.
- Suporte aos Módulos da Aplicações SIF-SAP: AA, CO, FI, TR, IS-PS, IS-RE e MM, Inspecção de Contribuintes e Consulta a Dados das Finanças.
- Suporte à Infra-estrutura técnica, nomeadamente PC's, Servidores e Redes.

5) *Gestão do Sistema de Controlo do canal de Voz*

- Estão incluídos nesta actividade o Sistema de Gestão de Filas de Espera (ACD - Automatic Call Distribution), o Sistema de Menus Vocais (IVR - Interactive Voice Response) e o Sistema de Integração da Telefonia com o Sistema Informático (CTI - Computer Telephony Integration);
- Parametrização dos sistemas;
- Definição e publicação de indicadores de gestão.

6) *Gestão do Sistema de Controlo de Solicitações (Workflow)*

- Estão incluídos nesta actividade os módulos Help Desk, Service Level Management e Dashboards do sistema de Informação Remedy;
- Parametrização do Sistema de Informação Remedy;
- Apoio e Formação aos utilizadores das várias equipas operacionais do IIESS;
- Publicação de Indicadores de Gestão.

Projectos Internos de Apoio ao Utilizador previstos para 2007 :

1) *Projecto Piloto de CRM*

Este projecto vai permitir-nos avaliar soluções de CRM aplicadas à nossa realidade específica do atendimento às Empresas e Cidadãos .

2) *Upgrade do Sistema de Informação Remedy para a versão 7.x*

Dispomos actualmente da versão 5.5 e a nova versão vai permitir melhorar a performance do sistema e introduzir novas funcionalidades, nomeadamente um mecanismo de arquivo automático de acordo com regras pré-estabelecidas.

4) *Sistema de Inquéritos à Satisfação do Utilizador - Novas funcionalidades*

Parametrizar o modulo Customer Satisfaction Survey do Remedy Help Desk. Este sistema irá permitir-nos avaliar o grau de satisfação dos nossos utilizadores, internos e externos na sequência da resposta dada a uma solicitação;

5) *Novos Headsets e telefones - Renovação de equipamentos usados.*

Estes equipamentos que têm hoje 3 anos, estão a ser utilizados intensamente todos os dias, pelo que estão sujeitos a um natural desgaste, e consequentes avarias. No que toca às avarias podem estar abrangidas por um contrato de manutenção mas tal não sucede quando a causa é devida ao desgaste pelo muito uso ;

6) *Novo Circuito de Suporte (3ªfase)*

Implementação das recomendações aprovadas na 2ªfase deste projecto. Pretende-se melhorar a capacidade de resposta do NAU, reduzindo assim o nº de questões transmitidas para as 3ªlinhas.

9.4. **Gestão de Informação**

As principais actividades correntes relativas à vertente de gestão estatística que faz parte da missão do IIESS são as seguintes:

No âmbito da Divulgação de Estatísticas da Segurança Social,

- Manutenção da informação estatística na Internet
- Manutenção da informação estatística na Intranet
- Resposta à solicitação de dados estatísticos por parte de entidades da Segurança Social e entidades externas
- Elaboração das publicações de dados estatísticos – Estatísticas da Segurança Social
- Carregamento de modelos estatísticos e informação do Centro Nacional de Pensões
- Gestão de utilizadores das estatísticas da Intranet.

No âmbito do SESS,

- Carregamento periódico de dados do Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)
- Concepção, desenvolvimento e manutenção da metadata do Microstrategy:
- Gestão de utilizadores e perfis do MicrostrategyWeb
- Controlo de qualidade dos dados do SESS
- Optimização das cadeias de carregamento dos dados.
- Manutenção e optimização dos Datamarts

No âmbito do datamining,

- Elaboração de listas de convocação para o SVIT.

No âmbito da Interconexão de dados com a DGITA,

- Processo periódico de elaboração e envio de ficheiros para a DGITA
- Processo periódico de recepção de ficheiros da DGITA
- Processo periódico de enriquecimento e validação IDQ

- Disponibilização dos dados da DGITA na aplicação de consulta
- Processo periódico de controlo de qualidade dos dados.

No âmbito de Estatísticas e Indicadores de Gestão,

- Detecção de fraude e cruzamento de dados
- Implementação de modelos previsionais, utilizando ferramentas de Data Mining
- Construção de índices e alertas
- Realização de análises ad-hoc.

O conjunto dos projectos e actividades correntes da área estatística projectados para 2007 permitem ao IIESS continuar a corresponder à sua missão no âmbito das suas competências no Sistema de Segurança Social e na sua interacção com o Sistema Estatístico Nacional, o que tem como resultado objectivo da sua actividade os seguintes benefícios:

- Celeridade e fiabilidade na disponibilização de dados ao Sistema de Segurança Social essenciais ao processo de tomada de decisão política e de gestão do sistema
- Monitorização da actividade da Segurança Social, como um todo, de acordo com uma visão integrada da informação
- Auxílio no combate à fraude contributiva e prestacional através, quer da disponibilização de informação para acções de fiscalização, quer do cruzamento de dados intersectorial.
- Auxílio à decisão estratégica, na definição das grandes linhas de orientação estratégica da Segurança Social
- Diminuição do esforço dispendido na recolha de informação, permitindo libertar recursos para a realização de outras tarefas com maior nível de valor acrescentado
- Automatização do processo de elaboração das estatísticas da Segurança Social

- Possibilidade de acompanhar e prever valores de variáveis importantes para a definição da estratégia da Segurança Social, permitindo uma melhor fundamentação das decisões estratégicas tomadas
- Diminuição dos tempos de recolha e tratamento da informação, permitindo correcções estratégicas e táticas mais céleres.
- Disponibilização de estatísticas de gestão actualizadas, que permitem uma melhor aferição dos indicadores de produção, para uma melhoria contínua dos processos de trabalho.

9.5. Gestão de Infra-Estruturas

Infra-Estruturas distribuídas da RNSS

A actividade desta área do IIESS engloba as seguintes vertentes:

- Assegurar a administração dos sistemas e serviços distribuídos da Rede da Segurança Social sobre os quais assenta a utilização das aplicações nacionais e regionais, os serviços comuns internos à Segurança Social (correio electrónico, INTRANET e acesso INTERNET) e os serviços para o exterior disponibilizados através do Portal da Segurança Social;
- Assegurar proactivamente o bom funcionamento e manutenção técnica dos servidores (BDC's) que disponibilizam o acesso às aplicações nacionais e estações de trabalho padrão, recorrendo à utilização de software adequado à monitorização e controlo;
- Assegurar a adequada configuração e bom funcionamento dos equipamentos activos que implementam mais de 500 redes locais dos diferentes organismos e serviços que integram a RNSS;
- Garantir o estrito cumprimento dos SLA's acordados com os vários fabricantes, por forma a assegurar a continua operacionalidade dos equipamentos que constituem a infraestrutura distribuída da RNSS;
- Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva (e desenvolvimento permanente) do Posto de Trabalho Corporativo da Segurança Social (Estação Padrão) e respectivos servidores de suporte;
- Efectuar o Deployment das aplicações nacionais e a respectiva validação, assegurando assim na vertente do posto de trabalho a disponibilidade das mesmas. Introdução de melhoramentos no processo de Deployment, tornando-o incremental e implementando mecanismos de correcção automática de falhas;

- Monitorizar continuamente a operacionalidade dos Serviços e dos equipamentos que os suportam, descentralizando os processos de notificação SMS aos técnicos locais;
- Produzir métricas e estatísticas de desempenho e exploração dos serviços;
- Melhoria dos processos e procedimentos de suporte e controlo com a adopção gradual dos Standards ITIL e COBIT de acordo com as melhores práticas internacionais;
- Assegurar a implementação das correcções de segurança adequadas à correcta utilização dos serviços de rede e dos equipamentos, bem como realizar auditorias periódicas aos mesmos;
- Promover a substituição dos equipamentos em fim do seu período de vida útil por forma a assegurar a adequação da infraestrutura distribuída às necessidades de funcionamento dos serviços e minimizar custos de exploração. Elaboração de Projectos para instalação de equipamentos activos e passivos actualizados nos edifícios da RNSS (novas instalações ou situações de reestruturação da rede local).
- Implementação de medidas que assegurem a melhoria e controlo dos níveis de qualidade de serviço (QOS) das redes locais;
- Assegurar o controlo permanente sobre a eficiência e eficácia de cópias de segurança nos servidores da RNSS;
- Assegurar a administração e evolução do Portal Internet da Segurança Social e dos restantes sites internet desenvolvidos e suportados pelo IIESS (voluntarido.pt, cnpjcr.pt , mtss.gov.pt , etc.);
- Assegurar a administração e evolução da Intranet da Segurança Social bem como dos restantes sites intranet desenvolvidos e suportados pelo IIESS (Secretaria Geral do MTSS);
- Garantir o suporte e desenvolvimento de novas funcionalidades dos Serviços On-line disponibilizados (DR-Online, CESD e Segurança Social Directa);

Principais actividades previstas para 2007:

- Implementação e manutenção de medidas de Segurança na RNSS;
- Administração das redes locais da RNSS;
- Administração do Portal Internet da Segurança Social;
- Administração do Portal Intranet da Segurança Social;
- Administração dos Serviços Web – Segurança Social Directa;
- Administração dos Serviços Globais da RNSS;
- Suporte Técnico aos equipamentos terminais e servidores locais da RNSS.

Sistemas, e comunicações e operações

Faz parte da missão do IIESS assegurar a evolução de toda a infra-estrutura tecnológica, bem como o bom funcionamento dos processos *on-line* e *batch* que suportam a utilização generalizada do Sistema de Informação Nacional da Segurança Social. Para esse efeito concebe, instala, administra, mantém actualizada e protege toda a infra-estrutura informática de âmbito nacional, compreendendo as redes e os equipamentos centrais, assegurando assim, de forma coerente e segura, o acesso adequado à informação, aos serviços do Sistema de Segurança Social, ao tecido sócio-económico e ao cidadão.

Principais actividades previstas para 2007:

1. Upgrade/Consolidação de Servidores

Esta actividade justifica-se por si só como uma evolução natural da actual arquitectura e de que resultarão benefícios em termos de administração, gestão de recursos, ocupação do espaço físico e simplificação das operações de manutenção evolutiva e correctiva. Para além disso torna-se essencial para a implementação de uma solução de Continuidade de Negócio.

2. Melhoria da Qualidade de Serviços de Exploração e Administração

Continuar-se-á a apostar na consolidação, normalização e controlo de procedimentos e na obtenção de indicadores de desempenho, que permitam uma melhor monitorização dos sistemas, aplicações e Comunicações.

Principais Actividades Previstas para 2007:

- Administração do Datacenter
- Administração de Sistemas SUN
- Administração de Sistemas SAP/HP-UX
- Administração de Sistemas de Bases de Dados
- Supervisão da Infra-estrutura Tecnológica
- Administração de Backups
- Administração do Software de Suporte (SunOne, Open View, Redwood, ..)
- Operação das Aplicações Nacionais
- Gestão da Infra-estrutura de comunicações da RNSS
- Implementação e manutenção de medidas de Segurança da RNSS

9.6. Gestão de recursos humanos

Principais actividades previstas para 2007:

- Implementar medidas e acções e avaliar os resultados do Plano Estratégico de Recursos Humanos do IIESS (PERH)
- Disponibilizar indicadores estratégicos de acompanhamento do PERH, na perspectiva do BSC
- Melhorar o Sistema de Informação para Gestão de RH, através da disponibilização, em ambiente web de relatórios de apoio à tomada de decisão
- Implementar 3 alterações de melhoria no MADI (1 critério e 2 outputs)
- Reduzir em 1 mês a produção/entrega relatório PADI06
- Actualizar 3 vezes ano levantamento funcional (funções/tempos)
- Avaliar continuamente a gestão do tempo de trabalho, através do acompanhamento, diagnóstico de causas e redução do absentismo crítico (Motivos colaborador), equilíbrio Tempos de Trabalho registados (Horas versus Dias) e flexibilização da organização e duração do tempo de trabalho (horários)
- Implementar acções de sensibilização, partilha de experiências e conhecimentos entre Colaboradores de Competências Chave da actividade do IIESS, a partir de acções frequentadas no exterior, de novas metodologias e ferramentas de trabalho implementadas ou de novos produtos e serviços disponibilizados.

Principais Actividades Previstas para 2007:

- Identificação, calendarização, monitorização e avaliação dos objectivos e factores críticos, objectivos operacionais, medidas, acções e indicadores da Gestão Estratégica de Recursos Humanos que relevem e reflectam o contributo dos RH e a sua interdependência recíproca com as metas e resultados previstos

no Plano Estratégico de Negócio, no quadro actual e de alargamento da intervenção do IIESS.

- Construção do "Scorecard" de RH, visando disponibilizar indicadores estratégicos de acompanhamento do PERH e a integrar no "Balance Scorecard" do IIESS, na perspectiva da interligação dos RH, estratégia e desempenho.
- Identificação e implementação de soluções aplicacionais e suportes de serviço e relacionamento para os profissionais de RH, responsáveis, CD e para todos os colaboradores. Pretende-se incrementar e melhorar os produtos e serviços já disponíveis, ao nível do suporte à gestão, em paralelo com os estudos previstos que conduzam à tomada de decisão sobre a solução aplicacional que melhor responda ao desenvolvimento do SIRH. Disponibilização de novos relatórios (3), customizados às necessidades da gestão de RH, em ambiente web, a partir de aplicações já existentes (Minimal).
- Estudo e implementação de melhorias ao nível dos atributos e critérios do SIADAP adaptados às especificidades do Instituto e também à funcionalidades de organização, gestão e obtenção de resultados da solução tecnológica da ferramenta MADI que suporta o processo.
- Desenvolvimento de acções adequadas à Conclusão do PADI06, em tempo e em todas as suas componentes, traduzida na produção e entrega do relatório final para apreciação e aprovação do CD com 1 mês de antecipação em relação ao PADI05.
- Implementação de metodologia de actualização e exploração de informação, 3 vezes ano, numa base de dados de descrição e análise de funções, tendo como fonte o colaborador, visando uma cada vez maior adequação da descrição das funções e do desempenho efectivo, contribuindo para a elaboração do portefólio de competências de cada colaborador, posto de trabalho e funções desenvolvidas no IIESS

- Exploração e análise continuada dos registos dos factores críticos do absentismo, visando a identificação e caracterização de medidas que contribuam para a redução dos tipos de ausências considerados como críticas.
- Avaliação e actualização das modalidades de organização e duração do tempo - Horários de trabalho - vigentes, tendo por referência os normativos e práticas vigentes, evidenciando os níveis de utilização, vantagens e desvantagens que cada tipo de horário, através de análise de informações de registos de tempo de trabalho e auscultação de responsáveis e colaboradores, propiciando condições para a aprovação de modalidades de horário de trabalho diferenciadas, a acrescer ou em alternativa às actuais.
- Identificação e selecção de temas de TI e de outros domínios de aprendizagem comum e fortemente relacionados com a experiência de trabalhos desenvolvidos e a desenvolver, promoção de debates e discussões, em grupo e com pivots de animação, que conduzam a orientações e recomendações que valorizem o desempenho dos colaboradores do grupo ou grupos de perfis funcionais alvo das acções a desenvolver. Valorização dos saberes , da experiência, evidenciação das boas práticas, incremento de valor pela partilha de informação entre profissionais de disciplinas complementares e associadas, conducente ao enriquecimento do saber fazer.

9.7. Quadro resumo de Orçamento global

Actividade	Orçamento
TOTAL Projectos	6.978.536,04 €
Gestão da Mudança corrente	290.456,35 €
Manutenção Evolutiva e Correctiva	5.790.643,06 €
Apoio ao Utilizador	909.183,82 €
Gestão Estatística	470.563,16 €
Gestão de infra-estruturas	12.595.427,92 €
Gestão Interna	281.374,74 €
Gastos c/ Pessoal	8.148.614,08 €
Custos de Funcionamento	2.939.432,83 €
TOTAL	38.404.232 €

No orçamento das actividades correntes previstas foram consideradas as seguintes rúbricas:

- **Manutenção Evolutiva e Correctiva**, custos de contratos de serviços de manutenção evolutiva e correctiva dos Sistemas de Informação Financeira (SIF) e do Sistema de Informação da Segurança Social;
- **Apoio ao Utilizador**, despesas dos contratos de outsourcing do helpdesk;
- **Gestão Estatística**, custos de aquisição de serviços de manutenção e carregamento de informação estatística, assim como a detecção a fraudes e cruzamento de dados;
- **Gestão da infra-estrutura e Assistência Técnica**, custos de aquisição de contratos de comunicações, redes, operações e supervisão, administração dos portais e sistemas e bases

de dados, custos de aquisição de contratos de licenciamento, manutenção e assistência técnica ao software e hardware;

- **Gestão interna**, despesas administrativas das Unidades de Suporte ao Conselho Directivo (Assessoria Jurídica, Administrativa e Financeira, Gestão de RH, Aquisições e Contratos, Planeamento e Controlo) e do próprio Conselho Directivo.

10. Medidas para Redução de Custos das Actividades Correntes

10.1. *Micro Informática e Sistemas locais*

- Aquisição de equipamento (Servidores, Estações Padrão e impressoras) com manutenção e assistência técnica garantida durante todo o tempo de vida útil dos equipamentos (5 anos). Esta medida garantirá a redução dos custos com contratos de manutenção e assistência técnica.
- Manter em 2007 a realização de aquisições com recurso a leilão electrónico. A poupança obtida com esta medida em 2006 foi de 778.000,00.
- Continuação em 2007 da realização de Estágios profissionais com escolas, no âmbito das Actividades e Projectos do Núcleo de Micro informática e Serviços Web, com a consequente poupança em termos de recursos internos e contribuindo para a participação cívica do IIESS na formação de novos recursos para o sector das tecnologias.
- Continuar em 2007 a substituição de impressoras/fotocopiadoras, incluindo mecanismos de autenticação de utilizadores e de controlo de impressões/cópias realizadas.

10.2. *Sistemas e Comunicações*

A evolução do Sistema de Informação da Segurança Social, suportado na infra-estrutura tecnológica gerida pelo IIESS, conduz naturalmente ao acréscimo de custos de aquisição e manutenção de bens e serviços, nomeadamente:

1. Comunicações - aumento do número de circuitos e da largura de banda dos existentes;
2. Hardware/Software - aumento do nº de aplicações em exploração e do nº de utilizadores;

3. Instalação do Centro de Dados Alternativo no âmbito do Plano de Continuidade de Negócio (PCN)

Apesar disso, a postura do IIESS tem sido a de contenção de despesas no que diz respeito a novas aquisições, contratos de manutenção e de comunicações resultando, em muitos casos, em condições mais favoráveis para o Instituto. Efectivamente, entre 2004 e 2006 houve uma redução significativa nas despesas efectuadas nesta área. Para 2007 prevê-se que, com excepção dos custos associados à implementação do PCN (em aquisições e licenciamentos), prosseguir na referida postura de contenção de despesas.

10.3. *Desenvolvimento aplicacional*

Tem-se vindo a investir nos meios produtivos, que contribuem para a construção dos novos sistemas e na sua manutenção futura. A melhoria da organização, das práticas e dos processos produtivos, é um processo longo e que requer sempre continuidade ao longo tempo, pelo que faz parte da estratégia e das acções para o ano de 2007, dar continuidade à estratégia de reforçar as medidas para a redução dos prazos de desenvolvimento, com o envolvimento de recursos internos nos projectos mais transversais e essenciais ao sistema de informação. Assim, nesta vertente de redução de custos temos as seguintes medidas fundamentais:

- Diminuir a dependência externa no ciclo de vida de projecto e no suporte e acompanhamento e suporte na exploração corrente, através de:
 - Incremento da capacidade dos recursos humanos;
 - Integração dos recursos de informática dos CDSS, que já teve alguns resultados em 2006 mas que de acordo com a nova orgânica a implementar no próximo ano, se perspectiva uma maior dinâmica nesta vertente, nas equipas de projecto. Complementarmente à integração destes, espera-se concorrer para maiores resultados práticos à mobilidade dos quadros da administração pública. O que

- passa pela formação e definição do modelo de funcionamento, incluindo métodos e práticas, de forma a viabilizar este aumento de capacidade;
- As solicitações de interoperabilidade da Segurança Social com o exterior, que vão ter um forte incremento no próximo ano são a responder através de capacidade interna.
 - Temos um projecto estrutural de portar o actual servidor applicacional para a nova versão, que para além de outras vantagens se traduz numa forte redução de custos de licenciamento, está e vai ser concretizada no próximo ano com a participação principal de recursos do IIESS.
- Continuar na estratégia de diminuir o consumo de tempo, papel e outros consumíveis, através da utilização de ferramentas de apoio ao desenvolvimento de projectos.

10.4. Gestão da mudança

Formação E-learning

Em 2007 pretende-se continuar a consolidação do projecto e-learning (formação à distancia com utilização de meios informáticos), que permite aos colaboradores, a partir do seu local de trabalho, aceder, através da INTRANET, a cursos desenvolvidos sobre as várias aplicações implementadas e/ou a implementar.

A utilização desta estratégia de formação permite reduzir custos de:

- Deslocações dos recursos humanos da Segurança Social
- Deslocações e estadas dos técnicos de formação
- Logística associada à formação em sala: manuais, documentação de suporte, videoprojector
- Ausências prolongadas do posto de trabalho

Redução da subcontratação

Nos projectos em que o "timing" de implementação e a dimensão o permita, recorrer o mais possível aos técnicos internos de formação. Esta estratégia será válida nomeadamente para acções de reciclagem de sistemas em produção há mais de 2/3 anos, que se perspectiva como uma necessidade para 2007. Pretende-se continuar em 2007 a redução dos custos de subcontração da monitoria da formação já iniciada em 2006.

Recurso a técnicos de Informática dos CDSS e RA

Como complemento ao ponto anterior, pretende-se um maior envolvimento dos técnicos de informática distritais, optimizando o conhecimento que estes técnicos detêm.

A estratégia que tem sido utilizada assenta no desenvolvimento de projectos de formação passíveis de serem replicados pelos informáticos distritais. Trata-se de uma estratégia em cascata recorrendo aos técnicos locais, que após monitorarem as acções de formação acompanham os utilizadores no dia-a-dia de trabalho, permitindo deste modo a redução dos custos associados à subcontratação de formadores externos.

11. ANEXO I – Fichas de objetivo

11.1. Objectivos da área jurídica

11.1.1.3. **Manutenção do nível de actualização e divulgação da legislação com impacto no IIESS na Intranet**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Leitura diária do Diário da República Electrónico e correspondente triagem e apontamento de legislação e actos da AP, para posterior divulgação na intranet do IIESS.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.1.1.4. **Manutenção do nível de actualização e divulgação de outros conteúdos relevantes**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Estudo de diplomas legais, circulares normativas, etc, cujo conteúdo releve ao IIES, e posterior publicitação na Intranet do IIES

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.1.1.5. **Manter o número de acções de sensibilização sobre as normas e procedimentos de aquisição e acompanhamento e execução dos contratos celebrados pelo IIESS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Organização de acções de sensibilização internas, destinadas a coordenadores de unidade, responsáveis de núcleo e de área e, bem assim, de colaboradores directamente envolvidos em procedimentos concursais.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.1.1.6. **Manter a % de utilização das ferramentas de gestão**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.2. Objectivos da área de Sistemas e Comunicações

11.2.1.1. **Reduzir os custos actuais com Infra-estruturas Hardware, Software e Comunicações**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **Objectivo operacional nº**

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida **Ferramenta de medição**

Valor inicial **Valor objectivo**

Peso relativo na Unidade(%) **Responsável**

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

A redução de custos será através de renegociação/renovação de contratos, consolidação de servidores e rentabilização da infraestruturra HW e SW.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Aquisições	1 Jan a 31 Dez 2007
Renovações de Contratos	1 Jan a 31 Dez 2007

11.2.1.2. **Manter a percentagem de Up Time dos sistemas informáticos da responsabilidade da USCO.**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **USCO** Objectivo operacional nº **2**

Descrição resumida **Manter a percentagem de Up Time dos sistemas informáticos da responsabilidade da USCO, Consolidando os serviços prestados**

Descrição Detalhada **Garantir o bom funcionamento dos sistemas tanto na componente On-line como na componente batch, de acordo com janelas de tempo acordadas para cada componente.**

Perspectiva BSC **Utilizadores**

Unidade de Medida **% de uptime** Ferramenta de medição **Informação dos Sistemas**

Valor inicial **99,90%** Valor objectivo **99,90%**

Peso relativo na Unidade(%) **15%** Responsável **Luis Pereira da Silva**

Periodicidade de monitorização **Mensal**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Implementar mecanismos de monitorização dos sistemas.
 Garantir detecção eficiente de anomalias e rápida resposta às mesmas.
 Refinar mecanismos proactivos.
 Produzir Outputs dos sistemas com medição de up-times.

Ações a tomar

Acção	Data limite
Monitorização	1 Jan a 31 Dez 2007

11.2.1.3. **Implementar Sistema de Gestão de Incidentes/Anomalias**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **USCO** Objectivo operacional nº **3**

Descrição resumida **Implementar Sistema de Gestão de Incidentes/Anomalias**

Descrição Detalhada **Definir e implementar um sistema integrado de informação técnica de sistemas e procedimentos que permita avaliar anomalias, problemas, disponibilidades e actividades, de forma a garantir o desempenho eficiente dos sistemas.**

Perspectiva BSC **Utilizadores**

Unidade de Medida **% execução SIG** Ferramenta de medição **SIG**

Valor inicial **0%** Valor objectivo **100%**

Peso relativo na Unidade(%) **10%** Responsável **Luis Pereira da Silva**

Periodicidade de monitorização **Mensal**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Definir o sistema de informação a implementar.
 Garantir a recolha da informação necessária desde o início de 2007.
 Suportar essa recolha em meios informáticos.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Definição do SI	1 Jan a 31 de Jan
Recolha Informática	31 de Jan a 31 Mar

11.2.1.4. **Reestruturar a Rede de Comunicações**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **Objectivo operacional nº**

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida **Ferramenta de medição**

Valor inicial **Valor objectivo**

Peso relativo na Unidade(%) **Responsável**

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Cumprimento dos prazos legais do procedimento.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Cumprimento dos prazos	1 Jan a 31 Dez 2007

Nota: Projecto Interno

11.2.1.5. **Aumentar a % de implementação do Plano de Continuidade de Negócio**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **USCO** Objectivo operacional nº **5**

Descrição resumida **Aumentar a % de implementação do Plano de Continuidade de Negócio**

Descrição Detalhada **Em 2006 foi lançado um procedimento público para consultadoria na implementação de um Plano de Continuidade de Negócio. A sua execução será de acordo com o planeamento inserido no SIG**

Perspectiva BSC **Contribuição Corporativa**

Unidade de Medida **% execução SIG** Ferramenta de medição **SIG**

Valor inicial **40% (Estimativa final 2006)** Valor objectivo **80%**

Peso relativo na Unidade(%) **30%** Responsável **Luis P. Silva/Nuno Miranda**

Periodicidade de monitorização **Mensal**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Foi criado pelo CD um grupo de trabalho para acompanhamento deste projecto envolvendo os responsáveis da USCO, USI, UMSL e URN. A estratégia a seguir no desenrolar da implementação do PCN será de acordo com a metodologia proposta pelo concorrente a que se adjudicar o projecto.

As acções a tomar estão dependentes da adjudicação que irá acontecer entre o final de 2006 e inicio de 2007.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.2.1.6. **Manter a % de utilização das ferramentas de gestão**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **USCO**

Objectivo operacional nº **6**

Descrição resumida **Manter a % de utilização das ferramentas de gestão**

Descrição Detalhada **Sujeito a revisão**

Perspectiva BSC **Processos Internos**

Unidade de Medida **Sujeito a revisão**

Ferramenta de medição **Sujeito a revisão**

Valor inicial **Valor no final de 2006**

Valor objectivo **Valor no final de 2006**

Peso relativo na Unidade(%) **5%**

Responsável **Luis Pereira da Silva**

Periodicidade de monitorização **Trimestral**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Garantir que os elementos da Unidade utilizam as ferramentas de gestão **institucionais** de forma correcta

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.3. Objectivos da área de soluções aplicacionais

11.3.1.1. **Diminuir a duplicação de NISS's**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite
Arranque	Jan-07
implementação operação	
Desactivar/Activar PS em	Dez-07
Resolver os NISS 1200	Dez-07
Resolver NISS 119	Dez-07

11.3.1.2. **Aumentar a cobertura do SISS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Desenvolvimento das aplicações CO e SAF em conjunto com a aplicação GIL devido a arquitectura e modelo funcional serem congéneres (projectos de gestão interna com recurso a reforços sub-contratados);
Integração da aplicação SEF com o SICC (projecto "chave na mão")

Acções a tomar

Acção	Data limite
Concluir Construção e Aceitação	Dez-07

11.3.1.3. **Complementar e evoluir Infraestrurura técnica Estrutural**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Criar condições técnicas e de arquitectura para a inter-operabilidade do SISS com os sistemas exteriores à Segurança Social, nomeadamente com a criação de 3 processos na Plataforma de Integração (GR com CNP, Cartão do Cidadão e Segurança Social com o Ministério da Justiça e Câmara de Solicitadores-medida 212)

Acções a tomar

Acção	Data limite
Migração das aplicações SISS para nova plataforma JES	Dez-07
Disponibilizar 3 processos através da plataforma de integração	Dez-07

11.3.1.4. **Consolidar sistemas em produção**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Desenvolver novas funcionalidades, nomeadamente: Concluir a implementação do sub-sistema SVI na vertente permanentes, Na Acção Social, implementar na vertente de Gestão de Recursos os módulos Promoção e Protecção de crianças e Jovens, conclusão dos Processos de Adopção e Cooperação. Assegurar a manutenção de todos os sistemas em produção.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Analisar e desenvolver novas funcionalidades/por sistema	Dez-07

11.4. Objectivos da área SIF

11.4.1.1. **Garantir com os recursos actuais a manutenção do grau de satisfação dos utilizadores do SIF na manutenção evolutiva e correctiva**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **EMSIF** Objectivo operacional nº **1**

Descrição resumida **Garantir com os recursos actuais a manutenção do grau de satisfação dos utilizadores do SIF na manutenção evolutiva e correctiva**

Descrição Detalhada **Uma das actividades da EMSIF é o desenvolvimento e optimização de processos que permitam a utilização mais eficaz e eficiente do SIF. Os pedidos de optimização têm origem nas empresas que utilizam o SIF. Através das respostas dadas nos questionários de avaliação é possível detectar e corrigir situações que aos olhos dos utilizadores possam ser melhoradas.**

Perspectiva BSC **Utilizadores**

Unidade de Medida **Escala de 1-5** Ferramenta de medição **Inquérito à satisfação**

Valor inicial **4** Valor objectivo **4**

Peso relativo na Unidade(%) **5%** Responsável **José Guerra**

Periodicidade de monitorização **Mensal**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Agilizar o processo de desenvolvimentos dos Pedidos de Intervenção, em parceria com as Entidades Emissoras dos Pedidos, embora percorrendo todas as fases do ciclo de desenvolvimento.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Optimizar processo de Desenvolvimento PI	31.03.2007
Divulgar processo e aplicar.	30.04.2007
Monitorar e ajustar	31.12.2007

11.4.1.2. **Garantir com os recursos actuais a manutenção do prazo de resposta a incidentes**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **EMSIF** Objectivo operacional nº **2**

Descrição resumida **Garantir com os recursos actuais a manutenção do prazo de resposta a incidentes**

Descrição Detalhada **Outra das actividades da EMSIF é a responder a pedidos de apoio dos utilizadores.
A resposta aos pedidos dos utilizadores é a vários níveis e em vários módulos, tornando possível aos utilizadores dar continuidade à suas tarefas diárias.**

Perspectiva BSC **Utilizadores**

Unidade de Medida **Pedidos Respondidos** Ferramenta de medição **Remedy**

Valor inicial **Tendo em consideração o desvio ocorrido no 1º semestre, deverá ser igual ao valor indicado no final do ano 2006** Valor objectivo **Tendo em consideração o desvio ocorrido no 1º semestre, deverá ser igual ao valor indicado no final do ano 2006**

Peso relativo na Unidade(%) **15%** Responsável **José Guerra**

Periodicidade de monitorização **Mensal**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Dotar os elementos desta unidade de conhecimentos que lhes permitam dar respostas em tempo útil às questões colocadas.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Formação SAP / SIF	31.07.2007

11.4.1.3. **Estabelecer a % das intervenções de desenvolvimento e ou correcção de funcionalidades que cumpram o prazo em 70%.**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.4.1.4. Manter a % de utilização das ferramentas de gestão

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade	EMSIF	Objectivo operacional nº	4
Descrição resumida	Manter a % de utilização das ferramentas de gestão		
Descrição Detalhada	Sujeito a revisão		
Perspectiva BSC	Processos Internos		
Unidade de Medida	Sujeito a revisão	Ferramenta de medição	Sujeito a revisão
Valor inicial	Sujeito a revisão	Valor objectivo	100%
Peso relativo na Unidade(%)	10%	Responsável	José Guerra
Periodicidade de monitorização			

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

[Empty box for strategy]

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.4.1.5. **Conclusão do estudo de implementação de um Datawarehouse financeiro até ao final do 3º trimestre**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Envolver os clientes da aplicação no levantamento dos requisitos e preparação da documentação necessária para o lançamento do concurso.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Criação do grupo de trabalho	31.03.2007
Reuniões de Levantamento de Requisitos	31.06.2007
Produção da documentação	31.07.2007
Conclusão do estudo de Implementação	15.09.2007

11.4.1.6. **Iniciar o projecto de implementação do Módulo de RH numa ou mais Instituições até ao final do 2º trimestre**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **EMSIF** Objectivo operacional nº **6**

Descrição resumida Iniciar o projecto de implementação do Módulo de RH numa ou mais Instituições até ao final do 2º trimestre

Descrição Detalhada Com a implementação de uma solução integrada para a Gestão de Recursos Humanos pretende-se atingir os seguintes objectivos: simplificar, homogeneizar e automatizar os processos e procedimentos nos diferentes organismos da Segurança Social, procedendo à eliminação de redundâncias e de tarefas manuais; plataforma tecnológica de gestão de Recursos Humanos que seja comum aos diversos organismos da Segurança Social de modo a serem reduzidos os custos de operação e manutenção quer dos sistemas quer das infra-estruturas; integrar o Sistema de Gestão de Recursos Humanos com o SIF, possibilitando a automatização de tarefas e a redução dos erros de processamento de dados. Esta implementação servirá de suporte à transformação das funções actuais de Gestão de Recursos Humanos e poderá potenciar uma lógica de Modelo de Serviços Partilhados, em que se pressupõe a consolidação das funções de "suporte" de um organismo ou sector numa unidade específica, cuja missão essencial é executar essas funções da forma mais eficiente e eficaz possível.

Perspectiva BSC Contribuição Corporativa

Unidade de Medida % execução SIG **Ferramenta de medição** SIG

Valor inicial 0% **Valor objectivo** 100%

Peso relativo na Unidade(%) 10% **Responsável** José Guerra

Periodicidade de monitorização trimestral

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Envolver os clientes da aplicação no levantamento dos requisitos e preparação da documentação necessária para o lançamento do concurso.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Criação do grupo de trabalho	31.01.2007
Reuniões de Levantamento de Requisitos	28.02.2007
Produção da documentação	15.03.2007
Conclusão do estudo de Implementação	31.03.2007
Lançamento do concurso	15.04.2007
Arranque da implementação	30.06.2007

11.4.1.7. **Estudo e levantamento de requisitos para upgrade da plataforma SAP versão 4.6C -> ERP até 4º trimestre**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Levantamento dos processos existentes no SIF, análise do futuro sistema, criação da documentação necessária à criação de um caderno de encargos para o lançamento do projecto de Upgrade do SIF.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Formação SAP ERP 2005	31.07.2007
Levantamento de processos.	30.10.2007
Documentação para caderno de encargos	31.12.2007

11.4.1.8. **Tesouraria Única**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **EMSIF**

Objectivo operacional nº **8**

Descrição resumida

Conclusão do projecto para Implementação da Tesouraria Única até ao 3º trimestre

Descrição Detalhada

Tesouraria Única - vertente pagamentos -> Após aprovação do protótipo realizado em 2006 para dois Centros Distritais (Porto e Évora) para o processo de pagamentos às IPSS, será implementada essa solução nas restantes Instituições que utilizam o SIF . Serão adaptados à realidade da Tesouraria Única os restantes processos de pagamentos existentes.

Perspectiva BSC

Contribuição Corporativa

Unidade de Medida

% execução SIG

Ferramenta de medição

SIG

Valor inicial

0%

Valor objectivo

100%

Peso relativo na Unidade(%)

30%

Responsável

José Guerra

Periodicidade de monitorização

Mensal

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Envolver os clientes da aplicação no levantamento dos requisitos e desenvolvimento de uma solução técnica que satisfaça ambos os interesses, baixo custo com o máximo de funcionalidades

Acções a tomar

Acção	Data limite
Reuniões Levantamento Requisitos	28.Fevereiro.2007
Desenho e validação do Modelo	31.Março.2007
Implementação	30.Junho.2007
Realização de Testes	31.Agosto.2007
Arranque da Solução	30.Setembro.2007

11.5. Objectivos da Gestão da Mudança

11.5.1.1. **Disponibilizar na Intranet documentação de apoio ao utilizador aos vários sub-sistemas em produção**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Levantamento constante junto dos utilizadores dos vários sub-sistemas das necessidades existentes. Esta informação pode ser recolhida pelo Resp. de projecto, pelo técnico de 3ª linha que responde a ocorrências, pelo técnico de formação que acompanhou o projecto ou pela equipa de e-learning. os inquéritos de satisfação são tb uma fonte de informação.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.5.1.2. **Reduzir as acções de formação presencial realizadas com recurso à contratação externa**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Redifinição da estratégia de formação a adoptar nos vários projectos, no que diz respeito a formação inicial mas também a necessidades de reciclagem. Esta mudança depende de um acordo com o ISS.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.5.1.3. **Reduzir os custos de deslocação dos técnicos da URN**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Estratégia de organizar grupos de trabalho, no IIESS, com acesso ao sistema de produção, é uma alternativa que está a ser testada para limitar as deslocações. No entanto, esta estratégia não é aplicável de forma indiscriminada, pelo que existirá sempre um custo, mas que se prevê muito mais reduzido.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.5.1.4. **Assegurar a média de 'Muito Bom' no índice de satisfação dos utilizadores em cada acção de formação**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Assegurar a média de 'Muito Bom' no índice de satisfação dos utilizadores em cada acção de formação

Descrição Detalhada

Pretende-se que todas as acções de formação ministradas pelo IIESS tenham uma avaliação de pelo menos muito bom, isto é = ou » **que 4,5**, numa **escala de 1-5**. Esta pontuação é atribuída por cada formando, on-line, no final de cada acção e será o resultado da "Média dos itens que avaliam a acção (processo)" e da "Média dos itens que avaliam o formador (monitoria)".

Perspectiva BSC

Utilizadores

Unidade de Medida

Média

Ferramenta de medição

Inquérito à satisfação

Valor inicial

4,5

Valor objectivo

4,5

Peso relativo na Unidade(%)

20%

Responsável

António Subtil

Periodicidade de monitorização

Anual

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acompanhamento de todo o desenvolvimento do projecto. Integração efectiva do técnico de formação na equipa do projecto. Adequada comunicação entre os vários interlocutores. Adequada articulação com os responsáveis de projecto do ISS.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.5.1.5. **Aumentar o nº de relatórios de follow-up dos sub-sistema em produção**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Encontrar a melhor forma de recolher esta informação, e de uma forma célere, para que exista uma participação activa dos destinatários.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.5.1.6. **Realizar auditoria às aplicações do SISS em, pelo menos, uma das áreas chave do negócio da Segurança Social.**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Identificação, em conjunto com o ISS, das áreas de negócio críticas. Estabelecimento das parcerias adequadas para desenvolvimento do projecto. Identificação de uma estratégia de "venda" do resultado deste trabalho internamente no IIESS, que permita implementar/melhorar os processos de manutenção aplicacional e desenvolvimento de novas versões.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.5.1.7. **Aumentar a participação de recursos internos nas fases de projecto transversal que cumpra a metodologia do IIESS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Aumentar a participação de recursos internos nas fases de projecto transversal que cumpra a metodologia do IIESS

Descrição Detalhada

Participação dos técnicos da Unidade nas várias fases da metodologia de projecto. Esta prática tem vindo a ser incrementada e pretende-se que, pelo menos em um, projecto em curso exista uma participação activa nas 4 fases do projecto: Concepção, Elaboração, Construção e Transição e não só na fase de transição que é aquela em que tipicamente se encaixa a "gestão da mudança".

Perspectiva BSC

Aprendizagem e Inovação

Unidade de Medida

Nº de fases de projecto

Ferramenta de medição

Contagem manual

Valor inicial

2

Valor objectivo

4

Peso relativo na Unidade(%)

20%

Responsável

Sofia Pedroso

Periodicidade de monitorização

Anual

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Aquisição de competências.

Acções a tomar

Acção

Data limite

Acção	Data limite

11.5.1.8. Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Monitorização trimestral da evolução de imputação de horas no SIG. Manutenção da inclusão como objectivo individual a todos os colaboradores com menos de 80% de horas imputadas.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.6. Objectivos da área de Gestão de Aquisições e Contratos

11.6.1.1. **Implementar o módulo de MM**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite
Formação em MM	31-03-2007
Cruzamento das	31-03-2007
Levantamento e	30-06-2007
Início de utilização	01-07-2007

11.6.1.2. **Disponibilizar os suportes contratuais na INTRANET**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Disponibilizar os suportes contratuais na INTRANET

Descrição Detalhada

Passar os suportes contratuais para formato digital e disponibilizar o acesso às unidades

Perspectiva BSC

Processos Internos

Unidade de Medida

% suportes contratuais na Intranet

Ferramenta de medição

Software de suporte ao processo

Valor inicial

0%

Valor objectivo

60%

Peso relativo na Unidade(%)

10%

Responsável

Nuno Cunha

Periodicidade de monitorização

trimestral

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite
Definir método para	31-03-2007
Seleccionar ferramenta	31-03-2007
Seleccionar suportes	30-06-2007
Preparar informação a	30-06-2007
Início da digitalização da	01-07-2007
Início da disponibilização	01-10-2007

11.6.1.3. **Automatizar processo de validação facturação**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Automatizar processo de validação facturação

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Processos Internos

Unidade de Medida

% execução SIG

Ferramenta de medição

SIG

Valor inicial

0%

Valor objectivo

100%

Peso relativo na Unidade(%)

10%

Responsável

Nuno Cunha

Periodicidade de monitorização

trimestral

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite
Definir procedimento	31-03-2007
Seleccionar ferramenta de	30-06-2007
Início de funcionamento	01-07-2007

11.6.1.4. **Melhoria do serviço do NAC**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite
Elaborar relatório mensal	05/mês/07
Elaborar relatório trimestral	05/trimestre/07
Elaborar plano de	30-06-2007
Iniciar utilização da	01-07-2007

11.6.1.5. **Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.7. Objectivos da área de Apoio ao Utilizador

11.7.1.1. **Aumentar o número de questões aplicacionais resolvidas pelo NAU**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Vai decorrer em 2006 um projecto (Novo Circuito de Suporte) que irá avaliar a forma como são tratadas as solicitações dos utilizadores do MTSS e que entram pelo Contact Center do NAU. Desse levantamento e do subsequente tratamento, serão delineadas as acções/medidas que permitirão atingir o objectivo.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Levantamento	15.10.2006
Recomendações	30.10.2006
Aprovação das medidas	30.11.2006
Implementação	30.02.2007

11.7.1.2. **Aumentar a capacidade de resposta a Reclamações no NAU**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **NAU**

Objectivo operacional nº **2**

Descrição resumida Aumentar a capacidade de resposta a Reclamações no NAU

Descrição Detalhada As equipas de 2ª linha têm em 2006 a capacidade de tratar 20% das reclamações entradas pelo Contcat Center do NAU. Pretende-se que em 2007 essas mesmas equipas passem a tratar 30% das reclamações oriundas dos utilizadores do MTSS.

Perspectiva BSC Utilizadores

Unidade de Medida % de reclamações respondidas pelo NAU **Ferramenta de medição** Remedy

Valor inicial 20% **Valor objectivo** 30%

Peso relativo na Unidade(%) 10% **Responsável** Manuel Ramos

Periodicidade de monitorização Mensal

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Na sequência do projecto "Novo Circuito de Suporte", prevemos dotar os responsáveis de 2ª linha com as adequadas condições para que possam satisfazer este objectivo.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Levantamento	15.10.2006
Recomendações	30.10.2006
Aprovação das medidas	30.11.2006
Implementação	30.02.2007

11.7.1.3. **Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador da SSDirecta**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **NAU**

Objectivo operacional nº **3**

Descrição resumida

Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador da SSDirecta

Descrição Detalhada

Dotar o serviço de atendimento à Segurança Social Directa (Entidades Empregadoras e Cidadãos), com as adequadas condições técnicas e de formação, para alargar o âmbito do serviço prestado a novas funcionalidades colocadas em produção e disponíveis através do site da Segurança Social.

Perspectiva BSC

Utilizadores

Unidade de Medida

% de novos serviços da SSD

Ferramenta de medição

Contagem manual

Valor inicial

20

Valor objectivo

10%

Peso relativo na Unidade(%)

20%

Responsável

Hugo Pires

Periodicidade de monitorização

Trimestral

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

A estratégia passa por acompanhar as fases finais do desenvolvimento das novas funcionalidades. Proceder a testes com a equipa de desenvolvimento e seguir as acções de formação adequadas. Parametrisação do sistema de registo (Remedy) de ocorrências ou incidentes de modo a prever este novo serviço.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Acompanhamento	a definir
Testes	a definir
Formação	a definir
Parametrisação Remedy	a definir

11.7.1.4. **Aumentar o nº de Serviços de Apoio ao Utilizador do MTSS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

A estratégia passa por acompanhar as fases de piloto das novas aplicações (subsistemas ou módulos) e seguir as acções de formação desenvolvidas para o efeito. Adequação do sistema de registo (Remedy) de ocorrências ou incidentes de modo a prever este novo serviço.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Acompanhamento Pilotos	a definir
Formação	a definir
Parametrisação Remedy	a definir

11.7.1.5. **Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acompanhar/monitorizar o preenchimento nos respectivos sistemas de gestão SIG e Millenium. Proceder às adequadas validações e correcções.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Monitorizar	Mensalmente
Validar/corrigir	Mensalmente

11.7.1.6. **Formação sobre o Sistema da Segurança Social**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Avaliar as possibilidades de utilizar o e-Learning para este efeito. Farão parte dos formandos todos quantos no NAU dão suporte aplicativo.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Recolha de informação	30.03.2007
Preparação da formação	30.04.2007
Desenvolvimento da acção	30.06.2007

11.8. Objectivos da área de Gestão de Informação

11.8.1.1. **Aumentar o número de Datamarts no SESS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Desenvolvimento de DataMarts

Acções a tomar

Acção	Data limite
Acção Social	Dez-07
CSI	Dez-07
SICC	Dez-07
LNES	Dez-07

11.8.1.2. **Aumentar o número de organismos com cruzamento de dados**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
Educação
Saúde

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.8.1.3. **Manter as acções no âmbito do combate à fraude**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **UEST** Objectivo operacional nº **3**

Descrição resumida **Manter as acções no âmbito do combate à fraude**

Descrição Detalhada **Responder às solicitações, no âmbito do Combate à fraude em articulação com o ISS, IGFSS e outros agentes da Segurança Social**

Perspectiva BSC **Contribuição Corporativa**

Unidade de Medida **Nº de acções** Ferramenta de medição **Contagem manual**

Valor inicial **20** Valor objectivo **20**

Peso relativo na Unidade(%) Responsável **João Morgado**

Periodicidade de monitorização **Semestral**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Desenvolver acções e cruzamentos de dados no SESS que permitam complementar as acções de Fiscalização.

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.8.1.4. **Manter a cobertura de informação estatística relativamente às aplicações Nacionais**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Desenvolvimento de DataMarts

Acções a tomar

Acção	Data limite
Acção Social	Dez-07
CSI	Dez-07
SICC	Dez-07
LNES	Dez-07

11.8.1.5. **Plano de Controlo e Qualidade de Dados no âmbito do IDQ**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.8.1.6. **Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.9. Objectivos da área de Microinformática e Sistemas Locais

11.9.1.1. **Aumentar a eficiência e eficácia do canal Internet da Segurança Social e Intranet**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **Objectivo operacional nº**

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida **Ferramenta de medição**

Valor inicial **Valor objectivo**

Peso relativo na Unidade(%) **Responsável**

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Aumentar o número de serviços transaccionais e avaliar melhores práticas de marketing pelo canal web, orientando a organização dos conteúdos a essas práticas. Continuar a assegurar a serviços do MTSS a criação de sites específicos, sendo previsível podermos dar resposta positiva na criação de 2 novos sites

Acções a tomar

Acção	Data limite
5 novos serviços na	31-12-2007
Realizar inquerito inicial de	31-03-2007
Realizar estudo de	30-06-2007
Implementar eventuais	30-Nov-07
Realizar inquérito de	31-12-2007
Corresponder a pedidos de	31-12-2007

11.9.1.2. **Assegurar a eficiência do parque informático instalado garantindo a adequação às necessidades de desempenho das aplicações nacionais**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Identificar com exactidão criticidade de substituição de equipamentos; Adquirir, distribuir e instalar novos, procedendo ao abate de obsoletos

Acções a tomar

Acção	Data limite
Identificar necessidades	31-Jan-07
Identificar e testar	15-Fev-07
Adquirir Fase1 2007	30-Abr-07
Etiquetar, distribuir e	30-Jun-07
Adquirir Fase2 2007	30-Set-07
Etiquetar, distribuir e	31-Dez-07

11.9.1.3. **Aumentar o controlo sobre a utilização do acesso à Internet**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **Objectivo operacional nº**

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida **Ferramenta de medição**

Valor inicial **Valor objectivo**

Peso relativo na Unidade(%) **Responsável**

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Identificar, testar, adquirir, instalar e parametrizar software de controlo e reporte automático de acessos Internet, bem como assegurar plataforma de backup centralizado de correio electrónico externo

Acções a tomar

Acção	Data limite
Identificar e testar solução	31-01-2007
Adquirir, instalar e	31-03-2007
Identificar e testar solução	31-03-2007
Implementar solução	30-06-2007

11.9.1.4. **Reorganizar os serviços de suporte técnico implementando as práticas de gestão de processos ITIL**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Obter de empresa credenciada e com experiência na implementação de processos ITIL uma proposta detalhada de implementação e da definição e publicação dos procedimentos, recomendações para escolha de software específico e criação das BDs de Configurações, Alterações e Releases, bem como integração com os processos de Gestão de problemas, Gestão de Incidentes e articulação com o software utilizado pelo Service Desk (Contact Center).

Acções a tomar

Acção	Data limite
Realização de concurso	31-01-2007
Adjudicação dos serviços	31-03-2007
Realização do estudo de	30-06-2007
Aquisição de software	31-07-2007
Implementação dos	31-12-2007
Definir catalogo de	31-03-2007
Criação de SLA-tipo	30-06-2007

11.9.1.5. **Promover a actualização tecnológica dos colaboradores**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Para além da realização de 2 cursos externos por ano e por colaborador de actualização em novos produtos/tecnologias, importa reforçar a componente de formação interna através da realização mensal de workshops com fornecedores de novos produtos e/ou workshops com formador(es) internos sobre novas soluções tecnológicas implementadas na Seg. Social.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Propôr plano de formação	31-01-2007
Planeamento trimestral de	31-01-2007
Promoção das respectivas	31-12-2007

11.9.1.6. **Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Monitorar semanalmente a actualização do SIG e controlo dos objectivos no BSC

Acções a tomar

Acção	Data limite
Avaliação semanal da	31-12-2007
Avaliação mensal com	31-12-2007

11.10. Objectivos da Gestão de Recursos Humanos

11.10.1.1. **Elaborar Plano Estratégico de RH_IIESS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **URH** Objectivo operacional nº **1**

Descrição resumida **Elaborar Plano Estratégico de RH_IIESS**

Descrição Detalhada **Identificação, calendarização, monitorização e avaliação dos objectivos e factores críticos, objectivos operacionais, medidas, acções e indicadores da Gestão Estratégica de Recursos Humanos que relevem e reflectam o contributo dos RH e a sua interdependência recíproca com as metas e resultados previstos no Plano Estratégico de Negócio, no quadro actual e de alargamento da intervenção do IIESS.**

Perspectiva BSC **Contribuição Corporativa**

Unidade de Medida **% execução SIG** Ferramenta de medição **SIG**

Valor inicial **40%** Valor objectivo **100%**

Peso relativo na Unidade(%) **20%** Responsável **Libânio Martins**

Periodicidade de monitorização **Trimestral**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Enriquecimento e optimização do capital humano do IIESS, pilar essencial e factor crítico de sucesso para que o IIESS alcance as metas e os resultados definidos para o seu desempenho. Atrair, reter e fidelizar RH qualificados, motivados e satisfeitos, orientados por elevados níveis de desempenho individual e das equipas que integram. Criar uma cultura de pertença e permanência de RH com perfis críticos em competências chave de TI, assente em valores de liderança, rigor, excelência e responsabilidade que contribuam para o cumprimento da missão do Instituto favoreçam o equilíbrio crescente entre a vida profissional, familiar, pessoal e social

Ações a tomar

Acção	Data limite
Levantamento e selecção dos objectivos críticos e factores de sucesso dos RH TI IIESS	31-Jan-07
Elaboração do plano de medidas e acções conducentes à concretização dos objectivos definidos	31-06-2007
Monitorização e avaliação do cumprimento dos objectivos	30-Set-07
Identificação de GAPS e actualização do plano de medidas e Acções	30-Set-07
Relatório de monitorização e avaliação anual do cumprimento do PERH e identificação de medidas e acções correctoras a implementar no ano seguinte	31-Dez-07

11.10.1.2. Disponibilizar indicadores estratégicos de acompanhamento do PERH, na perspectiva do BSC

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Gerir os RH como activo estratégico do IIESS. Demonstrar a contribuição dos RH para o sucesso da instituição. Disponibilizar produtos e serviços de RH que sejam âncora e alavanca da estratégia e desempenho globais, designadamente através do desenvolvimento de Sistemas de Trabalho de Elevado Desempenho, alinhamento estratégico e eficiência na gestão, a avaliar por métricas básicas *versus* estratégicas e com ênfase no resultado: equilíbrio controle de custos e criação de valor.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Definição e especificação dos passos para a sustentação do papel estratégico de RH na estratégia e desempenho globais	31-Mar-07
Elaboração de matriz de levantamento e caracterização de Indicadores Estratégicos RH, selecção e proposta para o SC de RH/BSC	30-Jun-07
Desenvolvimento dos trabalhos conducentes à elaboração dos indicadores seleccionados	30-Jun-07
Disponibilização dos indicadores para integração no BSC	31-Jul-07
Relatório de Avaliação e formulação de replica e/ou desenvolvimento de outros indicadores estratégicos de RH	31-Dez-06

11.10.1.3. Desenvolver e implementar um Sistema de Informação para Gestão de Recursos Humanos (SIGEREH)

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **URH** Objectivo operacional nº **3**

Descrição resumida **Desenvolver e implementar um Sistema de Informação para Gestão de Recursos Humanos (SIGEREH)**

Descrição Detalhada **O Sistema de Informação para Gestão de Recursos Humanos (SIGEREH) apresenta necessidades ao nível da análise dos requisitos e das funcionalidades, nos diferentes domínios e processos dos produtos e serviços RH e, conseqüente identificação e implementação de soluções aplicacionais e suportes de serviço e relacionamento para os profissionais de RH, responsáveis, CD e para todos os colaboradores. A função RH tem-se desenvolvido com medidas e acções que necessitam de maior integração e disponibilização de informações de suporte à decisão aos diferentes níveis da gestão. Pretende-se incrementar e melhorar as funções, organização e execução dos processos administrativos de gestão dos recursos humanos, bem como os produtos e serviços de suporte à gestão, através da definição de requisitos técnicos que garantam a implementação de solução aplicacional que melhor responda ao desenvolvimento do SIGEREH.**

Perspectiva BSC **Processos Internos**

Unidade de Medida **% execução SIG** Ferramenta de medição **SIG**

Valor inicial **0** Valor objectivo **1**

Peso relativo na Unidade(%) **15%** Responsável **Libânio Martins**

Periodicidade de monitorização **Permanente, conforme as utilizações**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Coordenar e acompanhar o desenvolvimento e a implementação da solução tecnológica seleccionada para suportar o SIGEREH, assegurando o cumprimento dos requisitos técnicos definidos, em modelo de conceito, testes e em produção, bem como a aceitação de todas as funcionalidades previstas para serem disponibilizadas.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Participação nos trabalhos da Comissão do Procedimento para "Aquisição do SIGEREH - RH do SAP", visando a selecção da entidade adjudicatária e início do desenvolvimento do projecto.	31-Mar-07
Coordenação, acompanhamento, controle, verificação e aceitação das funcionalidades, utilizações e resultados a implementar e disponibilizar	30-Jun-07
Arranque no real da função/processamento de vencimentos	01-Jul-07
Disponibilização de novas funcionalidades: recrutamento, selecção, mobilidade, formação, avaliação de desempenho e SH e ST	31-Dez-07
Relatório de avaliação do funcionamento/implementação do SIGEREH	31-Dez-07

11.10.1.4. **Concluir o PADI/06, entre 1 de Janeiro e 18 de Abril de 2007, com a apresentação do relatório final até 18 de Abril**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **Objectivo operacional nº**

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida **Ferramenta de medição**

Valor inicial **Valor objectivo**

Peso relativo na Unidade(%) **Responsável**

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Disponibilização de apoio permanente, monitorização e avaliação continuada de medidas e acções - resultados - previstas em cada fase do processo. Prosseguir uma abordagem personalizada de envolvimento dos responsáveis e colaboradores - avaliadores e avaliados, apelando ao envolvimento e relevando as vantagens que a conclusão do processo em tempo e com os resultados previstos representa para todos os intervenientes, com destaque para os avaliados.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Apoio pessoal com responsáveis de unidades - avaliadores e co-avaliadores - de que se mantenham situações críticas	1º dia útil de cada semana, e sempre que necessário, desde Nov 06 e até 31-03 2007
Conclusão de propostas de avaliação individual pelos avaliadores	Até 22 de Jan. 2007
Reunião CCA harmonização de propostas de mérito e excelência	Até 31 de Jan. 2007
Elaboração de indicadores mensais - reporte avaliação desempenho CD	10º dia útil da cada mês, até 31 Março 2007
Elaboração do relatório por fases de concretização do processo	10º dia útil da cada mês a partir Janeiro, até 31 Março 2007

11.10.1.5. **Implementar 3 alterações de melhoria no MADI (1 critério e 2 outputs)**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **URH** Objectivo operacional nº **5**

Descrição resumida **Implementar 3 alterações de melhoria no MADI (1 critério e 2 outputs)**

Descrição Detalhada **Concluídos 2 processos de Avaliação de Desempenho Individual dos anos de 2004 e 2005 e encontrando-se a decorrer o processo do ano de 2006, a concluir até 18 de Abril de 2007, assentes nos princípios e orientações do SIADAP e na solução tecnológica do Módulo de Avaliação de Desempenho Individual do Sistema Integrado de Gestão do IIESS, face às avaliações substantivas e processuais realizadas e a realizar, torna-se pertinente estudar melhorias ao nível dos atributos e critérios do SIADAP adaptados às especificidades do Instituto e também à funcionalidades de organização, gestão e obtenção de resultados da solução tecnológica da ferramenta MADI que suporta o processo.**

Perspectiva BSC **Aprendizagem e Inovação**

Unidade de Medida **Nº alterações** Ferramenta de medição **Contagem Manual**

Valor inicial **0** Valor objectivo **3**

Peso relativo na Unidade(%) **5%** Responsável **Angela Carreira**

Periodicidade de monitorização **Trimestral**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Reflectir sobre as componentes da Avaliação de Desempenho Individual e o seu alinhamento com o Desempenho Operacional das Unidades e do IIESS, identificar e especificar necessidades de melhorias e definir alterações que as concretizem e constituam uma resposta mais adequada Avaliação de Desempenho pretendida para o IIESS. Pretende-se, igualmente, acolher novas orientações que venham a ser aprovadas no SIADAP.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Levantamento de todas as apreciações de substância (critérios), processo e resultados formulados pelos intervenientes	31-Jan-07
Identificação de critérios de harmonização Desempenho Individual, operacional e do Instituto	28-Fev-07
Definição dos atributos de outputs para gestão da Avaliação do Desempenho e do processo	28-Fev-07
Elaboração das especificações e preparação dos documentos para consulta a fornecedor de serviços de intervenção na ferramenta tecnológica	31-Mar-07
Análise, selecção, adjudicação, teste e aceitação das proposta de melhorias pela entidade fornecedora das soluções tecnológicas	30-Jun-07
Avaliação de resultados das alterações na fase de "Definidos objectivos", "Pendente de avaliação"	31-Dez-07

11.10.1.6. **Incrementar a compatibilização das funções desempenhadas na realidade e as que estão assignadas.**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **URH** Objectivo operacional nº **6**

Descrição resumida **Incrementar a compatibilização das funções desempenhadas na realidade e as que estão assignadas.**

Descrição Detalhada **Implementar metodologia de construção e actualização regular de uma base de dados de descrição e análise de funções, tendo como fonte o colaborador, visando uma cada vez maior adequação da descrição das funções e do desempenho efectivo, contribuindo para a elaboração do portefólio de competências de cada colaborador, posto de trabalho e funções desenvolvidas no IIESS.**

Perspectiva BSC **Aprendizagem e inovação**

Unidade de Medida **% funções compatíveis** Ferramenta de medição **Cálculo manual**

Valor inicial **N/A** Valor objectivo **8**

Peso relativo na Unidade(%) **5%** Responsável **Angela Carreira/Catarina Tropa**

Periodicidade de monitorização **Quadrimestral**

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Consciencializar os colaboradores e responsáveis para a melhoria da descrição e análise de funções e para os tempos que lhes afectam, incrementando a aprendizagem e o conhecimento das funções desempenham e a desempenhar, através da segregação, definição e especificação que reflecta e sustente os factores críticos do desempenho. Em síntese, que as funções desempenhadas na realidade correspondam àquelas que são próprias do perfil e do posto de trabalho.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Identificação e caracterização dos atributos de informação a recolher e outputs a obter, através da base de dados	31-Jan-07
Preparação e disponibilização em ambiente web da Base de Dados para gestão do Levantamento Funcional	31-Mar-07
Exploração e análise de dados - 1º relatório	30-Abr-07
Exploração e análise de dados - 2º relatório	31-Ago-07
Exploração e análise de dados	31-Dez-07
Identificação de GAPS entre funções desempenhadas e a desempenhar e implementação de melhorias , através de incremento de apoios que incrementem competências nas áreas adequadas.	31-03 a 31-12-06

11.10.1.7. **Reduzir o absentismo crítico (Motivos colaborador)**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Estudo e apresentação de proposta de tipos de ausência críticas e de medidas de acção de especial acompanhamento e controlo que visem a redução do absentismo desta natureza, contribuindo para maior justiça no reconhecimento do desempenho pela organização e duração do tempo de trabalho.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Análise dos tipos de ausência para efeitos de absentismo e absentismo designado como crítico	31-Jan-07
Benchmarking com outras instituições sobre a matéria e os registos de tempo de	31-Jan-07
Proposta de medidas de acção e metas para redução os tipos de ausência considerados como críticos	15-Fev-07
Avaliação e reporte mensal	15º dia de cada mês

11.10.1.8. **Desenvolver e implementar o PORTAL do COLABORADOR**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **URH** Objectivo operacional nº **8**

Descrição resumida **Desenvolver e implementar o PORTAL do COLABORADOR**

Descrição Detalhada
 Trata-se de desenvolver e implementar o PORTAL do COLABORADOR integrado no Sistema de Informação para Gestão de Recursos Humanos (SIGEREH), suportado pela solução tecnológica RH SAP

Perspectiva BSC **Aprendizagem e Inovação**

Unidade de Medida **Nº funcionalidades (%) implementadas - Relatório de avaliação** Ferramenta de medição **SIG**

Valor inicial **0** Valor objectivo **100%**

Peso relativo na Unidade(%) **5%** Responsável **Libânio Martins**

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Coordenar e acompanhar o desenvolvimento e a implementação da solução tecnologia seleccionada para suportar a componente PORTAL do COLABORADOR, integrado no SIGEREH, assegurando o cumprimento dos requisitos técnicos definidos, em modelo de conceito, testes e em produção, bem como a aceitação de todas as funcionalidades previstas para serem disponibilizadas.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Participação nos trabalhos da Comissão do Procedimento para "Aquisição do SIGEREH – RH do SAP" componente PORTAL do COLABORADOR, visando a selecção da entidade adjudicatária e início do desenvolvimento do projecto.	31-03-2007
Coordenação, acompanhamento, controle, verificação e aceitação das funcionalidades, utilizações e resultados a implementar e disponibilizar	30-06-2007
Teste de funcionalidades do Portal, decorrentes da entrada no real de funcionalidades do SIGEREH	01-07-2007
Entrada em produção -	31-12-2007

11.10.19. **Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Evidenciar as vantagens para a gestão do desempenho individual, da equipa e do contributo para o cumprimento dos objectivos do IIESS resultantes da utilização permanente e continuada das ferramentas de gestão

Ações a tomar

Acção	Data limite
Emissão e análise de outputs de controlo mensal do nível de utilização	10º dia útil de cada trimestre n-1 menos todos os colaboradores
Identificação de "Gaps" de utilização e adopção de medidas que os ultrapassem	20º dia útil de cada mês - Reunião mensal da equipa
Monitorização do cumprimento do objectivo no MADI	20º dia útil do trimestre n-1

11.10.1.10. Implementar acções de sensibilização

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **URH**

Objectivo operacional nº **10**

Descrição resumida

Implementar acções de sensibilização, partilha de experiências e conhecimentos entre Colaboradores de Competências Chave da actividade do IIESS, a partir de acções frequentadas no exterior, de novas metodologias e ferramentas de trabalho implementadas ou de novos produtos e serviços disponibilizados

Descrição Detalhada

No quadro das competências chave e perfis críticos de funções que concorrem para o cumprimento dos objectivos estratégicos do IIESS, operacionais das unidades e dos colaboradores, pretende-se identificar temas de aprendizagem comum e fortemente relacionados com a experiência de trabalhos desenvolvidos e a desenvolver, promover debates e discussões, em grupo e com pivots de animação e pilotagem, que conduzam a orientações e recomendações que valorizem o desempenho dos colaboradores do grupo ou grupos de perfis funcionais alvo das acções a desenvolver. Trata-se de valorizar os saberes da experiência, evidenciar boas práticas, acrescentar valor pela partilha de informação entre profissionais de disciplinas complementares e associadas, conducente ao enriquecimento do saber fazer, a partir de métodos de aprendizagem no âmbito dos postos de trabalho. Os temas de TI a seleccionar incluirão diferentes disciplinas com uns, mas transversais a várias equipas, funções e unidades.

Perspectiva BSC

Aprendizagem e Inovação

Unidade de Medida

Nº de Horas Total

Ferramenta de medição

Contagem manual

Valor inicial

36

Valor objectivo

50

Peso relativo na Unidade(%)

10%

Responsável

Libânio Martins/Sandra Amaro

Periodicidade de monitorização

Trimestral

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Enriquecimento, valorização e retenção de colaboradores com perfis funcionais em competências críticas decisivas para o cumprimento dos objectivos estratégicos do IIESS. Alcançar maior alinhamento e melhoria de resultados das funções chave que os participantes nas acções desempenham.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Análise perfis críticos em competências chave e identificação/associação de temas e disciplinas com uns às suas experiências de desempenho, através de registos existentes e auscultação directa dos colaboradores e dos responsáveis a envolver	31 de Março
Preparação e calendarização das acções, prevendo-se que cada acção possa abranger mais que 1 grupo e nº de participantes, em	30 de Abril
Realização da 1ª acção	31 de Maio
Realização da 2ª acção	31 de Outubro
Relatório de Avaliação	15 de Dezembro

11.11. Objectivos da área Administrativa e Financeira

11.11.1.1. **Acções periódicas de Controlo e Validação do Imobilizado. Corpóreo do IIESS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Criar condições de disponibilidade da responsável pela Contabilidade para executar as as acções previstas.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Acção teste de validação	30 de Junho2007

11.11.1.2. **Manter o prazo de cabimento**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite
Controlo de execução	

11.11.1.3. **Manter o prazo de pedido de abastecimento**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite
Controlo de execução	

11.11.1.4. **Manter o prazo de registo da correspondência para CD no SmartDoc**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Assegurar a estrutura interna, circuitos e repartição de funções na Unidade

Acções a tomar

Acção	Data limite
Controlo de execução	

11.11.1.5. **Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Adoptar a data-limite definida pelo controlo de assiduidade para actualização dos registos em SIG

Acções a tomar

Acção	Data limite
Norma interna	Já divulgada

11.12. Objectivos da área de Planeamento e Controlo

11.12.1.1. **Conceber e implementar modelo conceptual de Business Intelligence do IIESS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Partindo dos Objectivos definidos para 2007 e da respectiva medição trimestral, das ferramentas de gestão actualmente existentes no IIESS e das que estão planeadas desenhar-se-á, de acordo com as limitações encontradas, o modelo de BI adaptado ao IIESS.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Arranque	Durante Abr 2007
Levantamento de	De Jun a Set 2007
Construção do Modelo	DE Out a Dez 2007

11.12.1.2. **Construir uma plataforma de integração entre PESISS/PA/RA/PG**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Construção das ferramentas comparativas apropriadas.
Alimentação das ferramentas contriuidas, ou seja, actualização da informação operacional de modo a permitir a comparação trimestral entre PESSIS/PA/PG e anual entre PESSIS/PA/PG/RA.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Construção das ferramentas comparativas apropriadas	Jan 2007 a Mar 2007
Comparação	Mar-07
Comparação	Jun-07
Comparação	Set-07
Comparação	Dez-07

11.12.1.3. **Operacionalização da ferramenta GCPIDDAC da DGEEP**
Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Os serviços contemplados com o PIDDAC OSS são utilizadores do GCPIDDA, sendo o IIES um "key User" que controla e consolida os dados das entidades envolvidas no PIDDAC Informática. O objectivo consiste em contribuir sem atrasos para a operacionalização da implementação da ferramenta, de acordo com o calendário a estabelecer pela DGEEP para o ano de 2007.

Ações a tomar

Acção	Data limite

11.12.1.4. **Melhorar o controlo da execução do PIDDAC Informática da SS**
Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **Objectivo operacional nº**

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida **Ferramenta de medição**

Valor inicial **Valor objectivo**

Peso relativo na Unidade(%) **Responsável**

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Incluir no relatório de execução das entidades o programa aprovado por entidade, por forma a melhorar a informação sobre a execução física e estabelecendo comparações do executado face às acções planeadas. Criar indicadores de execução física para o PIDDAC informática do II, IP. Utilizar o GCPIDDAC, na medida da sua implementação, para a construção dos indicadores.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Arranque do 1º relatório	30-04-2006
Relatório Semestral	31-07-2006
3º Trimestre	31-10-2006
Relatório Anual	31-01-2007

11.12.1.5. **Melhorar os relatórios mensais de execução orçamental**
Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Compilação dos dados de execução orçamental mensais (ano anterior) e Produção da análise gráfica das Unidades Operacionais .

Acções a tomar

Acção	Data limite
Compilação de Dados	31-01-2007
Produção da Análise	09-02-2007

11.12.1.6. **Implementação da Contabilidade Analítica**
Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Projecto com suporte em serviços de consultoria sub-contratados para levantamento dos requisitos, análise, parametrização dos módulos do SAP necessários, desenvolvimento dos interfaces e implementação do sistema.

Acções a tomar

Acção	Data limite
Arranque do projecto	Jan-07
Ciclo de vida do projecto	Dez-07

11.12.1.7. **Certificação ISO 9001 do IIESS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.12.1.8. **Certificação ISO 27001 da Segurança Social**
Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade **Objectivo operacional nº**

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida **Ferramenta de medição**

Valor inicial **Valor objectivo**

Peso relativo na Unidade(%) **Responsável**

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Projecto com suporte em serviços de consultoria sub-contratados para apoio á elaboração e divulgação dos procedimentos e realização de auditorias internas

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.12.1.9. **Obtenção de reconhecimento"Committed to Excellence" pelo IIESS**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.12.1.10. **Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão**
Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida Ferramenta de medição

Valor inicial Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%) Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

Acções a tomar

Acção	Data limite

11.12.1.11. **Aumentar o nº de acções de formação internas**

Ficha de objectivo operacional 2007

Unidade

Objectivo operacional nº

Descrição resumida

Descrição Detalhada

Perspectiva BSC

Unidade de Medida

Ferramenta de medição

Valor inicial

Valor objectivo

Peso relativo na Unidade(%)

Responsável

Periodicidade de monitorização

Estratégia a adoptar para atingir o objectivo

As acções de formação interna serão realizadas a 2 níveis: elementar e avançado, ambas repetidas em cada um dos semestres

Acções a tomar

Acção	Data limite
1ª acção	Jun-07
2ª acção	Nov-07

12. ANEXO II – Fichas de projecto

12.1. Projectos da área SIF

12.1.1.1. **Implementação da Tesouraria Única**

EMSIF

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Conclusão do projecto para Implementação da Tesouraria Única até ao 3º trimestre																										
Projecto	Implementação da Tesouraria Única																										
Descrição	Adaptar o sistema SIF ao processo de pagamento centralizados numa só instituição.																										
Responsável	José Guerra																										
Outros Organismos Envolvidos	Todas as instituições que utilizam o SIF.																										
Duração Global do Projecto	De (início)		Janeiro 2007								a (fim)		Setembro 2007														
Orçamento	Não foi prevista verba para o orçamento de 2007																										
Afectação de Recursos	1																										
Observações	Durante o ano de 2006 apenas foi possível desenvolver o protótipo que terá de ser implementado no ano de 2007.																										
Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D			
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª		
1	Reuniões de Levantamento de Requisitos		■	■	■	■																					
2	Desenho e Validação do Modelo				■	■																					
3	Implementação						■	■	■	■	■	■															
4	Realização de testes												■	■	■	■											
5	Arranque da Solução																■	■									

12.1.1.2. **Estudo de implementação de um Datawarehouse financeiro**

EMSIF

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Conclusão do estudo de implementação de um Datawarehouse financeiro até ao final do 3º trimestre			
Projecto	Estudo de implementação de um Datawarehouse financeiro			
Descrição	Levantamento dos requisitos necessário à implementação de um datawarehouse financeiro. Esta implementação tem como objectivo permitir a execução em tempo útil de relatórios de apoio à gestão e dos relatórios utilizados na prestação de contas da Segurança Social. Com esta duplicação da informação no SAP-BW poderá ser realizado um arquivo de dados do sistema de produção SIF, tornando-se assim o sistema SIF mais rápido.			
Responsável	José Guerra			
Outros Organismos Envolvidos	ISS.IP e IGFSS.IP			
Duração Global do Projecto	De (início)	Janeiro 2007	a (fim)	Setembro 2007
Orçamento	150.000.00			
Afectação de Recursos	1			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Criação do Grupo de Trabalho.																								
2	Reuniões de Levantamento de Requisitos.																								
3	Produção da documentação																								
4	Conclusão do estudo de implementação																								

12.1.1.3. **Implementação do Módulo de RH**

EMSIF

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional		Iniciar o projecto de implementação do Módulo de RH numa ou mais Instituições até ao final do 2º trimestre																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Projecto		Implementação do Módulo de RH																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Descrição		Iniciar o projecto de implementação do Módulo de RH numa ou mais Instituições até ao final do 2º trimestre																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Responsável		José Guerra																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Outros Organismos Envolvidos		IIESS,IP; DAISS,IP;																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Duração Global do Projecto		De (início)				Janeiro 2007				a (fim)				Junho 2007																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Orçamento		450.000.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Afectação de Recursos		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Observações		Para dar inicio a este projecto será necessário produzir a documentação necessária para o lançamento do processo concursal à implementação do módulo de Recursos Humanos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Cronograma		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">J</th> <th colspan="2">F</th> <th colspan="2">M</th> <th colspan="2">A</th> <th colspan="2">M</th> <th colspan="2">J</th> <th colspan="2">J</th> <th colspan="2">A</th> <th colspan="2">S</th> <th colspan="2">O</th> <th colspan="2">N</th> <th colspan="2">D</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> <th>1ª</th><th>2ª</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Criação do grupo de trabalho</td> <td>■</td><td>■</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Reuniões de Levantamento de Requisitos</td> <td></td><td></td> <td>■</td><td>■</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Produção da documentação</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td>■</td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Conclusão do estudo de implementação</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td>■</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Lançamento do Concurso</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td>■</td><td>■</td> <td>■</td><td>■</td> <td>■</td><td>■</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Arranque e implementação</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td>■</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> </tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>																										J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D				1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1	Criação do grupo de trabalho	■	■																							2	Reuniões de Levantamento de Requisitos			■	■																					3	Produção da documentação					■																				4	Conclusão do estudo de implementação						■																			5	Lançamento do Concurso							■	■	■	■	■	■													6	Arranque e implementação												■																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
1	Criação do grupo de trabalho	■	■																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
2	Reuniões de Levantamento de Requisitos			■	■																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
3	Produção da documentação					■																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
4	Conclusão do estudo de implementação						■																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
5	Lançamento do Concurso							■	■	■	■	■	■																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
6	Arranque e implementação												■																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				

12.1.1.4. **Estudo e levantamento de requisitos para upgrade da plataforma SAP**

EMSIF

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Estudo e levantamento de requisitos para upgrade da plataforma SAP versão 4.6C -> ERP até 4º trimestre			
Projecto	Estudo e levantamento de requisitos para upgrade da plataforma SAP			
Descrição	Estudo da estratégia a adoptar para o upgrade da plataforma SAP. Levamento dos requisitos a contemplar para implementar no novo sistema SAP			
Responsável	José Guerra			
Outros Organismos Envolvidos	ISS,IP ; IGFSS,IP			
Duração Global do Projecto	De (início)	Janeiro 2007	a (fim)	Dezembro 2007
Orçamento				
Afectação de Recursos	4			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Levantamento de processos																								
2	Documentação para caderno de encargos																								

12.2. Projectos da área de Planeamento e Controlo

12.2.1.1. **Concepção do modelo conceptual de Business Intelligence do IIESS**

GPC

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Conceber modelo conceptual de Business Intelligence do IIESS			
Projecto	Concepção do modelo conceptual de Business Intelligence do IIESS			
Descrição	Partindo dos Objectivos e da respectiva medição trimestral, das ferramentas de gestão actualmente existentes no IIESS e das que estão planeadas desenhar-se-á, de acordo com as limitações encontradas, o modelo de BI adaptado ao IIESS.			
Responsável	Helena Rodrigues			
Outros Organismos Envolvidos	NA			
Duração Global do Projecto	De (início)	Abril 07	a (fim)	Dezembro 07
Orçamento	<Estimativa do valor do investimento necessário>			
Afectação de Recursos	3 internos			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Arranque																								
2	Levantamento de requisitos																								
3	Construção de Modelo Conceptual																								

12.2.1.2. **Concepção, desenvolvimento, parametrização e implementação de um sistema de Contabilidade de Custos**

GPC

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Implementação da Contabilidade Analítica			
Projecto	Concepção, Desenvolvimento, parametrização e implementação de um sistema de Contabilidade de Custos			
Descrição	Com recursos a serviços de consultoria sub-contratada, o projecto compreende o levantamento de requisitos, análise, parametrização dos módulos do SAP necessários e desenvolvimento dos interfaces com as ferramentas de gestão actuais.			
Responsável	Ângela Palha			
Outros Organismos Envolvidos	NA			
Duração Global do Projecto	De (Início)	Agosto 06	a (fim)	Agosto 07
Orçamento	<Estimativa do valor do investimento necessário>			
Afectação de Recursos	4 internos			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Arranque		■																						
2	Levantamento de requisitos			■	■																				
3	Análise					■	■	■																	
4	Parametrização							■	■	■															
5	Desenvolvimento								■	■	■														
6	Testes e piloto									■	■	■													
7	Implementação												■	■	■	■									

12.2.1.3. **Gestão da Qualidade**

GPC

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Certificação ISO 9001 do IIESS			
Projecto	Gestão da Qualidade			
Descrição	Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade com vista à sua certificação.			
Responsável	Mário Lavado			
Outros Organismos Envolvidos	NA			
Duração Global do Projecto	De (início)	Outubro 06	a (fim)	Dezembro 07
Orçamento	70.000,00 €			
Afectação de Recursos	5 internos			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Implementação dos Procedimentos																								
2	Divulgação dos Procedimentos																								
3	Auditorias Internas																								

12.2.1.4. Sistema de Gestão da Segurança de Informação

GPC

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional		Certificação ISO 27001 da Segurança Social																							
Projecto		Sistema de Gestão da Segurança de Informação																							
Descrição		Implementar o Sistema de Gestão da Segurança de Informação																							
Responsável		Mário Lavado																							
Outros Organismos Envolvidos		ISS; I.P., IGSSS,I.P.																							
Duração Global do Projecto		De (início)				2006 Outubro						a (fim)						2007 Dezembro							
Orçamento		100.000,00 €																							
Afectação de Recursos		5 internos																							
Observações																									
Cronograma																									
		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Análise de Riscos de Segurança de Informação	■	■																						
2	Elaboração dos Procedimentos		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
3	Divulgação dos Procedimentos					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
4	Auditorias Internas															■	■	■	■	■	■	■			
5	Auditoria Externa																							■	

12.2.1.5. Acções de Melhoria

GPC

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Obtenção de reconhecimento "Committed to Excellence" pelo IIESS			
Projecto	Acções de Melhoria			
Descrição	Implementação do Plano de Acções de Melhoria (PAM)			
Responsável	Mário Lavado			
Outros Organismos Envolvidos	NA			
Duração Global do Projecto	De (início)	2006 Outubro	a (fim)	2007 Novembro
Orçamento	<Estimativa do valor do investimento necessário>			
Afectação de Recursos	2 internos			
Observações	Projecto teve início em Outubro de 2006 com a Auto-Avaliação CAF e a formalização da candidatura ao C2E			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Revisões do PAM																								
2	Avaliação C2E																								

12.3. Projectos da área de Apoio ao Utilizador

12.3.1.1. Sistema de Relacionamento com os Utentes

NAU

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	
Projecto	Sistema de Relacionamento com os Utentes
Descrição	Projecto de CRM
Responsável	Manuel Ramos
Outros Organismos Envolvidos	UMSL
Duração Global do Projecto	De (início) 2007/01 a (fim) 2007/06
Orçamento	€ 150.000,00
Afectação de Recursos	4
Observações	<Campo de texto livre>

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1.	Seleção do Fornecedor	■	■	■																					
2.	Análise das necessidades				■	■	■																		
3.	Definição da parametrização							■	■																
4.	Implementação do modelo								■	■	■														
5.	Testes									■	■	■													

12.4. Projectos da área de Gestão de informação

12.4.1.1. SESS

UEST

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar o número de Datamarts no SESS			
Projecto	SESS			
Descrição	Construção dos Datamarts que suportam a disponibilização do Sistema de Estatísticas da Segurança Social			
Responsável	João Morgado; Pedro Diogo; Pedro Rodrigues; Jorge Bruno Lopes			
Outros Organismos Envolvidos	ISS			
Duração Global do Projecto	De (Início)	Janeiro 07	a (fim)	Dezembro 07
Orçamento	400 000 euros			
Afectação de Recursos	10			
Observações	A construção dos referidos datamarts, depende da entrada em produção e respectiva estabelação das respectivas aplicações			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Acção Social																								
1.1	Análise e especificação de requisitos																								
1.2	Desenvolvimento dos processos ETL																								
1.3	Desenvolvimento da Metadata para o Microstrategy																								
2	CSI																								
2.1	Análise e especificação de requisitos																								
2.2	Desenvolvimento dos processos ETL																								
2.3	Desenvolvimento da Metadata para o Microstrategy																								
3	SICC																								
3.1	Análise e especificação de requisitos																								
3.2	Desenvolvimento dos processos ETL																								
3.3	Desenvolvimento da Metadata para o Microstrategy																								
4	LNES																								
4.1	Análise e especificação de requisitos																								
4.2	Desenvolvimento dos processos ETL																								
4.3	Desenvolvimento da Metadata para o Microstrategy																								
5	FGS																								
5.1	Análise e especificação de requisitos																								
5.2	Desenvolvimento dos processos ETL																								
5.3	Desenvolvimento da Metadata para o Microstrategy																								
6	Acção Social - Acções, Programas e Planos de Inserção																								
5.1	Análise e especificação de requisitos																								
5.2	Desenvolvimento dos processos ETL																								
5.3	Desenvolvimento da Metadata para o Microstrategy																								
(...)																									

12.5. Projectos da área de Microinformática e Sistemas Locais

12.5.1.1. Portal da Segurança Social

UMSL

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a eficiência e eficácia do canal Internet da Segurança Social e Intranet			
Projecto	Portal da Segurança Social			
Descrição	Reformular a estrutura de conteúdos do Portal Internet da Seg. Social, organizando-o em torno de situações de vida			
Responsável	Sofia Perdigão			
Outros Organismos Envolvidos	ISS, IGFSS, IGFCSS, DGSS			
Duração Global do Projecto	De (início)	Janeiro 07	a (fim)	Dezembro 07
Orçamento	400 000 €			
Afectação de Recursos	3			
Observações	<Campo de texto livre>			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Realização de estudo de Marketing	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■														
1.1	Inquerito satisfação utilizadores	■	■	■	■																				
1.2	Contratação de serviços consultoria externa	■	■	■	■	■																			
1.3	Realização estudo por empresa especialidade							■	■																
1.4	Avaliação resultados/propostas									■															
1.5	Obter concordância das partes interessadas									■	■														
2	Elaboração de nova solução											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.1	Realização de protótipo										■	■	■												
2.2	Aprovação protótipo pelas partes interessadas												■												
2.3	Concepção solução aprovada													■	■	■									
2.4	Reorganização dos conteúdos																	■	■	■	■	■			
2.5	Testes																		■	■	■	■	■		
2.6	Transição para produção																						■		
3	Marketing novo Portal Internet Seg Social											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.1	Identificação de iniciativas											■													
3.2	Contratação de serviços publicidade												■	■	■	■	■	■							
3.3	Realização conteúdos												■	■	■	■	■	■	■						
3.4	Aprovação conteúdos																				■	■			
3.5	Implementação acções																						■	■	■

12.5.1.2. **Promover utilização de solução para filtragem de conteúdos**

UMSL

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar o controlo sobre a utilização do acesso à Internet			
Projecto	Promover utilização de solução para filtragem de conteúdos			
Descrição	Em grandes organizações empresariais, o acesso à Internet deve ser controlado quer quanto aos sites acedíveis, quer quanto ao tráfego permitido, permitindo a avaliação estatística detalhada dos acessos realizados			
Responsável	Fernando Pereira			
Outros Organismos Envolvidos	<Outras entidades envolvidas de dentro e de fora do Sistema>			
Duração Global do Projecto	De (início)	Janeiro 07	a (fim)	Junho 07
Orçamento	300.000 €			
Afectação de Recursos	3			
Observações	<Campo de texto livre>			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Identificação e escolha de soluções																								
1.1	Download e teste de versões demo																								
2	Aquisição de solução escolhida																								
3.	Implementação																								
3.1	Instalação e configuração																								
3.2	Testes																								

12.5.1.3. **Reorganização de serviços para adopção das práticas ITIL**

UMSL

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Reorganizar os serviços de suporte técnico implementando as práticas de gestão de processos ITIL			
Projecto	Reorganização de serviços para adopção das práticas ITIL			
Descrição	Proceder à reformulação de processos internos de suporte aos serviços de acordo com a norma ITIL			
Responsável	Mário Madeira			
Outros Organismos Envolvidos	<Outras entidades envolvidas de dentro e de fora do Sistema>			
Duração Global do Projecto	De (Início)	Janeiro 07	a (fim)	Dezembro 07
Orçamento	200.000 €			
Afectação de Recursos	8			
Observações	<Campo de texto livre>			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Análise de processos actuais e gap analysis	■	■	■	■	■	■	■	■	■															
1.1	Contratação de serviços especializados	■	■	■	■	■	■																		
1.2	Realização de análise aos processos						■	■																	
1.3	Definição de processos							■	■																
2	Implementação									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.4	Implementação de recomendações									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.5	Documentação de procedimentos											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.6	Implementação de métricas de controlo											■	■					■	■			■	■	■	■

12.5.1.4. Medidas Simplex

UMSL

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional																									
Projecto		Medidas Simplex																							
Descrição		Implementação de medidas de simplificação administrativa facilitando a interacção directa do cidadão com o SISS																							
Responsável		Mário Madeira																							
Outros Organismos Envolvidos		ISS, IGSSS																							
Duração Global do Projecto		De (início)				Março 07				a (fim)				Dezembro 07											
Orçamento		0																							
Afectação de Recursos		10																							
Observações																									
Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Actividade																								
		O Desenvolvimento das actividades e correspondente cálculo financeiro ainda está dependente de aprovação pela PCM das medidas Simplex2007.																							
		As medidas propostas, implicam alterações em alguns serviços aplicacionais e a preparação de soluções web																							

12.6. Projectos da Gestão da Mudança

12.6.1.1. **Gestão Documental e de Expediente**

URN

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar o número de novos "sites" a entrar em explorar			
Projecto	Gestão Documental e de Expediente			
Descrição	Implementação de um sistema de Gestão Documental nos serviços do ISS, IP, CSSMadeira e IGRSS Açores			
Responsável	Ricardo Leal			
Outros Organismos Envolvidos	ISS, IP; CSSMadeira; IGRSS Açores			
Duração Global do Projecto	De (início)		a (fim)	
Orçamento	2.000.000			
Afectação de Recursos	3			
Observações	O âmbito e calendário do projecto está em fase de decisão por parte dos CD's do ISS, IP e do IIESS, IP			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Definição de requisitos	■	■	■	■																				
2	Costumização da solução					■	■																		
3	Workshop de validação da solução							■	■																
4	Implementação do sistema									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Formação									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

12.6.1.2. Auditoria no SISS (aplicacional/organizacional)

URN

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Realizar relatório auditoria organizacional em áreas chave do negócio da SS			
Projecto	Auditoria ao SISS (aplicacional / organizacional)			
Descrição	Pretende-se identificar os pontos fortes, as áreas críticas e os disfuncionamentos existentes, ao nível do SISS nas áreas a definir como âmbito para o projecto, para potenciar a utilização das novas tecnologias e para melhorar os processos de manutenção e desenvolvimento de novas versões aplicacionais			
Responsável	Sofia Pedroso			
Outros Organismos Envolvidos	ISS e/ou IGFSS			
Duração Global do Projecto	De (início)	2007/01	a (fim)	2007/12
Orçamento	Custos Internos			
Afectação de Recursos	4			
Observações	<Campo de texto livre>			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Definir estratégia, âmbito e visão / Planear projecto																								
2	Preparar e testar ferramentas para suporte à auditoria																								
3	Preparar logística, planear e e articular visitas com distritos																								
4	Realizar auditoria - efectuar deslocações aos distritos + Regiões Autónomas																								
5	Tratar resultados																								
6	Elaborar relatório final																								
	Finalizar projecto																								

12.7. Projectos da área de Sistemas e Comunicações

12.7.1.1. **Plano de Continuidade de Negócio**

USCO

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a % de implementação do Plano de Continuidade de Negócio																								
Projecto	Plano de Continuidade de Negócio																								
Descrição	Criação de mecanismos de resposta a eventos catastróficos de origem natural (incêndios, terremotos, etc.), falhas técnicas, actos maliciosos ou erro humano. Deverá garantir à Segurança Social as respostas tecnológicas, processuais e organizacionais que permitam manter um nível de operacionalidade adequado às diferentes entidades dependentes dos sistemas informáticos mais críticos geridos pelo IIESS																								
Responsável	Luis Pereira da Silva e Nuno Miranda																								
Outros Organismos Envolvidos	USI, UMSL, URN																								
Duração Global do Projecto	De (início)				Janeiro 04				a (fim)				Junho 08												
Orçamento	1 670 000 euros																								
Afectação de Recursos																									
Observações	Dado que actualmente está em curso o procedimento público de Consultadoria para implementação do projecto não é possível definir o cronograma para 2007 que deverá ser elaborado com a empresa que irá ser seleccionada no final deste procedimento. O valor do investimento e o nº de recursos envolvidos será definido no decorrer da consultadoria.																								
Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a	1 ^a	2 ^a
1	Implementação do PCN																								
1.1	(a definir posteriormente)																								

12.7.1.2. **Reestruturação da RNSS**

USCO

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Reestruturar a Rede de Comunicações			
Projecto	Reestruturação da RNSS			
Descrição	Este processo está relacionado com o procedimento de aquisição de serviços de comunicações que irá reestruturar a Rede Nacional de Comunicações da Segurança Social (RNSS), em fase de lançamento do Procedimento Público.			
Responsável	Luis Pereira da Silva e Ricardo Portela			
Outros Organismos Envolvidos				
Duração Global do Projecto	De (início)	Janeiro 07	a (fim)	Dezembro 07
Orçamento	Não é possível estimar custos associados a investimento neste projecto.			
Afectação de Recursos	5 Recursos			
Observações	Dado ser de difícil planeamento a duração do procedimento público até a adjudicação, bem como os prazos de migração e instalação de novos circuitos, é difícil, nesta fase, estimar durações de tarefa. No decorrer do projecto irão sendo acertadas as datas e discriminadas subtarefas. O objectivo será a redução dos tempos agora estimados.			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Procedimento Público até à adjudicação	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■														
2	Preparação da migração de circuitos											■	■	■	■	■	■								
3	Migração de circuitos faseada																■	■	■	■	■	■	■	■	■

12.7.1.3. **Plataforma de Integração**

USCO

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional																									
Projecto		Plataforma de Integração																							
Descrição		Plataforma de inter-operabilidade entre os vários sistemas																							
Responsável		Nuno Miranda																							
Outros Organismos Envolvidos																									
Duração Global do Projecto		De (início)	Junho 06				a (fim)				Maio 07														
Orçamento																									
Afectação de Recursos																									
Observações																									
Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Desenvolvimento Fluxo Simplex M212 (Camara Solicitadores)																								
2	Desenvolvimento Fluxo Cartão Cidadão (doc v1.9 UMIC)																								
3	Desenvolvimento Fluxo (certidões dívidas)																								
4	Desenvolvimento Fluxo Simplex M117 (certidões inexistência dívidas)																								
5	Passagem produção Fluxo Integração com CNP																								
6	Passagem produção Fluxo Cartão Cidadão (doc v1.9 UMIC)																								
7	Passagem produção Fluxo Simplex M117 (certidões inexistência dívidas)																								
8	Passagem produção Fluxo Simplex M212 (Camara Solicitadores)																								
9	Passagem produção Fluxo Simplex M219 (Declaração Início/alteração/cessação actividade)																								

12.7.1.4. Sistema de Gestão de Incidentes/Anomalias

USCO

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Implementar Sistema de Gestão de Incidentes/Anomalias			
Projecto	Sistema de Gestão de Incidentes/Anomalias			
Descrição	Definir e implementar um sistema integrado de informação técnica de sistemas e procedimentos que permita avaliar anomalias, problemas, disponibilidades e actividades, de forma a garantir o desempenho eficiente dos sistemas.			
Responsável	Luis Pereira da Silva			
Outros Organismos Envolvidos				
Duração Global do Projecto	De (início)	Janeiro 07	a (fim)	Dezembro 07
Orçamento	10.000,00 €			
Afectação de Recursos	16 recursos da USCO			
Observações	Associado			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Definição do SI	█	█																						
2	Recolha de informação			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
3	Produção de Relatórios Automáticos Mensais					█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

12.7.1.5. Disponibilização de Sistemas 24 / 24

CD

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Projecto		Disponibilização de Sistemas 24 / 24																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Descrição		Estudo de uma solução que permita ao IIES disponibilizar serviços ao exterior (quer via web services, quer via Segurança Social Directa), sem efectuar alterações de "fundo" aos sistemas operacionais.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Responsável		Rui Bastos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Outros Organismos Envolvidos		USI, UMSL, USCO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Duração Global do Projecto		De (início)				Janeiro 06				a (fim)				Junho 06																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Orçamento		Ainda não estimado																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Afectação de Recursos		4 a 5 elementos das unidades acima referidas																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Observações		Nota: visa-se obter uma "solução rápida" para que a curto prazo seja possível disponibilizar web services para a Saúde e Finanças para além do actual período de dias úteis das 8h-20h. Também não se pretende incluir neste projecto questões de disponibilidade operacional																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Cronograma		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">J</th> <th colspan="2">F</th> <th colspan="2">M</th> <th colspan="2">A</th> <th colspan="2">M</th> <th colspan="2">J</th> <th colspan="2">J</th> <th colspan="2">A</th> <th colspan="2">S</th> <th colspan="2">O</th> <th colspan="2">N</th> <th colspan="2">D</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th><th>1ª</th><th>2ª</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Análise da situação existente e suas configurações</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Estudo da solução</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>																										J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D				1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1	Análise da situação existente e suas configurações																									2	Estudo da solução																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
1	Análise da situação existente e suas configurações																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
2	Estudo da solução																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										

12.8. Projectos da área de soluções aplicacionais

12.8.1.1. **Sistema de Apoio à Fiscalização**

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a cobertura do SISS			
Projecto	Sistema de Apoio à Fiscalização (SAF)			
Descrição	O subsistema SAF tem por objectivo dar suporte à gestão de toda a actividade inspectiva de Pessoas Singulares (na vertente prestacional e contributiva), Entidades Empregadoras e Instituições Particulares de Solidariedade Social e Outros Equipamentos (IPSSOEs).			
Responsável	Teresa Cristo			
Outros Organismos Envolvidos	ISS, IGRSS, CSSM			
Duração Global do Projecto	De (início)	Novembro 05	a (fim)	Agosto 07
Orçamento	198.780,00 euros			
Afectação de Recursos	4 recursos do IIESS a tempo parcial (1 gestor projecto +2 NTS+ 1 URN) + recursos do fornecedor			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1.	Conclusão da Fase de Elaboração																								
2.	Fase de Construção																								
3.	Fase de Transição																								

12.8.1.2. **Acção Social- Módulo Gestão de Recursos**

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a cobertura do SISS			
Projecto	Acção Social - Módulo Gestão de Recursos			
Descrição	O Módulo contempla o registo e caracterização das Instituições e Entidades que prosseguem fins da Segurança Social, bem como das respostas sociais disponibilizadas por estas, e pelos Programas e Medidas Específicas da Protecção Social da Cidadania/Acção Social.			
Responsável	Maria Alexandra Santos			
Outros Organismos Envolvidos	ISS, DGFSSFC, SCML, Instituto de Acção Social, Centro de Segurança Social da Madeira			
Duração Global do Projecto	De (início)	2004/02	a (fim)	2007/07
Orçamento	70223,26 Euros			
Afectação de Recursos	1 Recurso Interno			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
	Módulo - PPCJ																								
1	Construção	■	■	■	■	■																			
1.1	Prova de conceito			■																					
2	Transição					■	■	■																	
2.1	Piloto					■																			
2.2	Deployment							■																	
	Módulo - Cooperação																								
1	Construção	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													
1.1	Prova de conceito									■															
2	Transição											■	■	■											
2.1	Piloto											■													
2.2	Deployment													■											

12.8.1.3. **Gestão de Riscos Profissionais**

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a cobertura do SISS			
Projecto	GesRisP - Gestão de Riscos Profissionais			
Descrição	O sistema Gestão de Riscos Profissionais deverá gerir a informação necessária à atribuição de prestações pecuniárias e em espécie tendo em vista a reparação dos danos emergentes da doença profissional.			
Responsável	Sofia Santos			
Outros Organismos Envolvidos	CNP RP			
Duração Global do Projecto	De (início)	Janeiro 07	a (fim)	Dezembro 07
Orçamento	156.805,75			
Afectação de Recursos	1 USI + 1 NTS + 1 URN + Fornecedor Externo			
Observações	A execução deste projecto está dependente da aprovação do processo de adjudicação pelo Sr. Secretário de Estado. O início do projecto dependerá da data em que essa aprovação for feita, pelo que o cronograma tem como pressuposto que essa aprovação ocorre antes de 1 Janeiro de 2007 e é uma aproximação ao plano a ser definido no arranque do projecto.			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Revisão da Fase de Elaboração	■	■	■																					
2	Iteração 1 da Fase de Construção			■	■	■	■																		
3	Iteração 1 da Fase de Transição							■	■																
4	Iteração 2 da Fase de Construção									■	■	■	■	■											
5	Iteração 2 da Fase de Transição														■	■									
6	Iteração 3 da Fase de Construção																■	■	■	■	■				
7	Iteração 3 da Fase de Transição																				■	■			
8	Transição Final																						■	■	■

12.8.1.4. Sistema de Execução Fiscais

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a cobertura do SISS			
Projecto	SEF (Sistema de Execuções Fiscais)			
Descrição	Sistema de gestão da dívida e cobrança coerciva no âmbito da Segurança Social			
Responsável	Mara Hentschke			
Outros Organismos Envolvidos	IGFSS, CNP, ISS, Finanças			
Duração Global do Projecto	De (início)	Abril 06	a (fim)	Junho 07
Orçamento	236 252,5			
Afectação de Recursos	19			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Fase Construção																								
1.1	Desenvolvimento aplicacional																								
1.2	Migração dados antiga aplicação																								
1.3	Provas de Conceito																								
2	Fase Transição																								
2.1	Formação e Pilotos																								
2.2	Deployment																								
2.3	Apoio ao arranque																								

12.8.1.5. **CSI**

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a cobertura do SISS			
Projecto	CSI			
Descrição	CSI - Complemento Solidário para Idosos é uma prestação monetária do subsistema de Solidariedade, a pensionistas com mais de 65 anos com baixos recursos. É uma prestação diferencial, ou seja é um adicional aos recursos que os destinatários já possuem.			
Responsável	José Adelino Lambelho			
Outros Organismos Envolvidos	SESS, ISS e CNP			
Duração Global do Projecto	De (início)	2006 Jan.	a (fim)	2007 Março
Orçamento	120.000 euros			
Afectação de Recursos	Estimativa do n.º de recursos humanos externos envolvidos no projecto é de 4 (1 analista e 3 programadores). Recurso humanos internos é de 6 (1 Responsável Projecto e 1 analista, ambos a tempo inteiro, mais, 2 programadores alocados ao projecto a meio tempo interior e 2 recursos da área de testes afectos ao projecto quando necessário).			
Observações	Esta entrega 5 estava prevista para o último trimestre do ano 2006. Devido ao "pacote" de alteração legislativa que foi conhecido em Outubro para vigorar a partir de Janeiro de 2007 e devido à sua prioridade ser muito alta, foi necessário passar esta entrega para o primeiro trimestre de 2007. A nova legislação ainda não foi publicada mas é conhecido a versão final do texto. O impacto previsto é de cerca de 2 meses.			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	USI-CSI																								
1.1	Actividades de Gestão de Projecto																								
1.2	Outras actividades de manutenção.																								
1.3	Desenvolvimento da Entrega 5.																								
1.3.1	Elaboração																								
1.3.2	Construção																								
1.3.2.1	Desenvolvimento Aplicacional																								
1.3.2.2	Testes																								
1.3.3	Transição																								
1.3.4	Apoio ao Arranque																								

12.8.1.6. **Contra-Ordenações**

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a cobertura do SISS			
Projecto	Contra-Ordenações (CO)			
Descrição	CO é um sistema de âmbito nacional integrado no sistema de informação da segurança social (SISS) destinado a gerir processos de Contra-Ordenações de forma a possibilitar a aplicação de sanções (coimas, sanções acessórias e admoestações) de acordo com o que está legalmente estabelecido.			
Responsável	Teresa Cristo			
Outros Organismos Envolvidos	ISS, IGRSS, CSSM			
Duração Global do Projecto	De (Início)	Novembro 05	a (fim)	Agosto 07
Orçamento	242.000 euros			
Afectação de Recursos	4 recursos do IIESS a tempo parcial (1 gestor projecto +2 NTS+ 1 URN) + recursos do fornecedor			
Observações				

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1.	Conclusão da Fase de Elaboração	■	■																						
2.	Fase de Construção			■	■	■	■	■	■	■	■	■													
3.	Fase de Transição									■	■	■	■	■	■										

12.8.1.7. Acordos Internacionais

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a cobertura do SISS			
Projecto	Sistema de Gestão de Valores e Contas de Acordos Internacionais			
Descrição	Sistema para gerir de forma integrada os fluxos de valores ao abrigo dos acordos de Acordos internacionais da Segurança Social geridos pelo DAISS			
Responsável	Nuno Leitão			
Outros Organismos Envolvidos	DAISS e ISS			
Duração Global do Projecto	De (início)	2006-06	a (fim)	?
Orçamento	150.000,00			
Afectação de Recursos	Estimativa de 5 a 7 recursos humanos envolvidos no projecto			
Observações	Em desenvolvimento o Documento de visão, ainda por apurar o avanço do projecto devido a alterações funcionais previsíveis para 2008			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Fase Concepção																								
1.1	Análise de Requisitos																								
1.2	Elaboração Documento de Visão																								
1.2.1	Aprovação do Documento de Visão																								
1.2.2	Aceitação do projecto																								

12.8.1.8. **SVI**

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a cobertura do SISS			
Projecto	SVI			
Descrição	Este sub-sistema permite suportar o processo de verificação de incapacidades para o trabalho, sejam de índole temporária ou permanente. A aplicação permite gerir a convocação e realização das juntas médicas necessárias para a avaliação médica dos beneficiários.			
Responsável	Sofia Santos			
Outros Organismos Envolvidos	ISS			
Duração Global do Projecto	De (início)	Novembro 03	a (fim)	Março 07
Orçamento				
Afectação de Recursos	2 USI + 2 NTS + 2 URN + 2 CDSS			
Observações	A vertente Temporárias entrou em produção em 2005. A vertente Permanentes deverá entrar em produção em 2007.			

Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	SVI - Permanentes																								
1.1	...																								
1.2	Entrada em Produção Grupo 1																								
1.3	Entrada em Produção Grupo 2																								
1.4	Entrada em Produção Grupo 3																								
1.5	Entrada em Produção Grupo 4																								
1.6	Entrada em Produção Grupo 5																								
1.7	Entrada em Produção Grupo 6																								
1.8	Apoio à Entrada em Produção																								

12.8.1.9. Migração JES

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Complementar e evoluir Infraestrurura técnica Estrutural																							
Projecto	Migração JES																							
Descrição	Migração dos servidores aplicativos iPlanet 6.5 para JES																							
Responsável																								
Outros Organismos Envolvidos	SUN																							
Duração Global do Projecto	De (início)		Janeiro 07				a (fim)				Agosto 07													
Orçamento	250.000,00 euros																							
Afectação de Recursos	2 rec. NDS+ intervenção dos chefes de projecto de todas as aplicações em produção																							
Observações	Esta migração envolve a revisão /adaptação do código de todas as aplicações do SISS em produção																							
Cronograma	J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1.		X																						
2.			X	X																				
3.					X	X	X																	
4.	X	X	X	X	X	X	X																	
5.					X	X	X	X	X	X														
6.	X	X	X	X	X	X	X	X																
7.											X	X												
8.											X	X												
9.												X	X	X										
10.													X											
11.													X	X										

12.8.1.10. Tratamento Histórico de Acessibilidade da Informação

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional																										
Projecto		THAI (Tratamento Histórico de Acessibilidade da Informação)																								
Descrição		Sistema que estrutura toda a informação dos diferentes sistemas de acordo com os vários critérios de acessibilidade																								
Responsável		Teresa Cristo																								
Outros Organismos Envolvidos																										
Duração Global do Projecto		De (início)		Janeiro 07				a (fim)				Maio 07														
Orçamento																										
Afectação de Recursos		1																								
Observações																										
Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D		
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	
1	Arquitectura da solução global																									
2	SICC- Prestações e ITPT																									

12.8.1.11. **Cartão do Cidadão**

USI

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional																									
Projecto		Cartão do Cidadão																							
Descrição		Adaptação de IDQ e disponibilização de Web Services para efeitos da inserção/actualização dos dados de Pessoa Singular e fornecimento do respectivo NISS no âmbito do processo do Cartão de Cidadão																							
Responsável		Fátima Rolo																							
Outros Organismos Envolvidos		ISS, IGRSS Açores, CSSMadeira, UMIC, ITIJ, DGITA, IGIF																							
Duração Global do Projecto		De (início)		Março 06				a (fim)				Abril 08													
Orçamento		Sem orçamento interno - (2 recursos externos financiados pelo orçamento do projecto global)																							
Afectação de Recursos		1 analista; 1 arquitecto; 2 programadores (todos com afectação parcial)																							
Observações		O cronograma do projecto interno depende do plano global do projecto CC, gerido pela UMIC, o qual nesta altura está desactualizado, uma vez que aquela entidade está focada na implementação de uma solução transitória do Cartão do Cidadão a arrancar em Fevereiro. Nestas circunstâncias as datas indicadas abaixo são meramente indicativas.																							
Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1.	Módulo 1 - Inserção de PS																								
1.1	Aprovação pela UMIC das regras relativas à inserção de PS_v2(enviadas em 29Nov)																								
1.2	Alteração ao desenvolvimento já efectuado																								
1.3	Testes internos																								
2.	Módulo 2 - Actualização de PS																								
2.1	Análise e aprovação pela UMIC																								
2.2	Desenvolvimento																								
2.3	Testes internos																								
3.	Módulo 3 - Alteração de Morada																								
3.1	Análise e aprovação pela UMIC																								
3.2	Desenvolvimento																								
3.3	Testes internos																								
4.	Integração																								
4.1	Instalação do toolkit																								
4.2	Disponibilização dos webservices																								
4.3	Testes de integração																								
5.	Implementação ???																								

12.8.1.12. **Qualidade de Dados**

URN

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional																									
Projecto		Qualidade de Dados																							
Descrição		O projecto "Qualidade de Dados" tem como objectivo integrar as iniciativas e projectos em curso para a melhoria da qualidade dos dados do SISS. No sentido de concretizar um dos objectivos estratégicos da carta de missão do II, I.P. - reduzir em 75% as sit																							
Responsável		António Bento																							
Outros Organismos Envolvidos		ISS, IGfSS, DGITA, IEF, ...																							
Duração Global do Projecto		De (Início)		2007-02				a (fim)				2008-06													
Orçamento		Uma primeira estimativa aponta para a implementação do projecto com recursos internos																							
Afectação de Recursos		15																							
Observações		<Campo de texto livre>																							
Cronograma																									
		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
2	Concepção (Fase 1 - IDQ, GR, Sist. Estatístico SS)																								
2.1	Definição do Âmbito do Projecto (Visão)																								
2.2	Identificação Inicial dos Riscos																								
2.3	Plano do Projecto																								
2.4	Glossário																								
2.5	Requisitos organizacionais																								
2.6.1	Enriquecimento dos NIF's do SISS																								
2.6.2	Enriquecimento da informação de PC/EE's																								
2.6.3	Enriquecimento da informação de Qualificações de PS																								
2.6.4	Geração DR's Oficiosas																								
3	Elaboração (Fase 1 - IDQ, GR, Sist. Estatístico SS)																								
3.1	Enriquecimento dos NIF's do SISS																								
3.2	Enriquecimento da informação de PC/EE's																								
3.3	Enriquecimento da informação de Qualificações de PS																								
3.4	Geração DR's Oficiosas																								
4	Construção (Fase 1 - IDQ, GR, Sist. Estatístico SS)																								
4.1	Desenvolvimento da Solução																								
5	Transição (Fase 1 - IDQ, GR, Sist. Estatístico SS)																								
5	Fase 2 - Conta Corrente, SIF, SEF, GT, Sist. Estatístico SS																								
6	Fase 3 - Prestações (PF, DES, DOEN, SVI), Sist. Estatístico SS																								
7	Fase 4 - RSI, SIPSC, Sist. Estatístico SS																								

12.8.1.13. **Gestão de Taxas Especiais**

URN

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional																									
Projecto		Gestão de Taxas Especiais (GTE)																							
Descrição		O desenvolvimento do sistema para Gestão de Taxas Especiais (GTE) tem como objectivo facilitar e permitir uma efectiva gestão das taxas aplicadas a EE diferentes da taxa do Regime Geral dos Trabalhadores (de 34,75%), e que carecem de requerimento, análise e manutenção durante o período de concessão.																							
Responsável		Teresa David																							
Outros Organismos Envolvidos		ISS, I.P.																							
Duração Global do Projecto		De (início)		Janeiro 07				a (fim)				Dezembro 07													
Orçamento		<Estimativa do valor do investimento necessário>																							
Afectação de Recursos		1+?																							
Observações		Pelo facto de o projecto se encontrar ainda numa fase de definição de âmbito e exequibilidade, para posterior aceitação interna e pelo cliente, não é possível apresentar um plano mais detalhado.																							
Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1.	Gestão Projecto																								
1.1	Actividades Gestão Projecto																								
2.	Fase aceitação projecto																								
2.1	Definição âmbito projecto e constituição equipa																								
2.2	Análise e constituição da equipa de projecto																								
2.3	Análise de Exequibilidade do projecto																								
2.4	Reuniões com o cliente																								
2.5	Reuniões internas II																								
3.	Fase desenvolvimento projecto																								
3.1	Concepção																								
3.2	Elaboração																								
3.3	Construção																								
3.4	Transição																								

12.8.1.14. **Gestão de Ilícitos**

URN

FICHA DE PROJECTO (2007)

Objectivo Operacional	Aumentar a participação de recursos internos nas fases de projecto transversal que cumpra a metodologia do IIESS																								
Projecto	Gestão de Ilícitos																								
Descrição	Desenvolvimento de um sistema de informação de suporte à Gestão de Ilícitos Criminais																								
Responsável	Ricardo Leal																								
Outros Organismos Envolvidos	ISS, IP; CSSMadeira; IGRSS Açores																								
Duração Global do Projecto	De (início)		2006-02				a (fim)		2007- 8																
Orçamento	150,000																								
Afectação de Recursos	3																								
Observações	A fase de Construção será realizada através de contratação a entidade externa. Só após a concretização da contratação será possível validar as datas aqui propostas.																								
Cronograma		J		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
		1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
1	Coclusão da Elaboração		■	■																					
2	Construção				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■											
3	Transicção											■	■	■	■										