



Instituto de Informática, I.P.

Plano de Actividades 2009



Nota de Apresentação

O Plano de Actividades do Instituto de Informática, I. P., adiante designado por II, foi elaborado nos termos previstos no Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de Setembro, tendo a seguinte estrutura:

- *Ponto 1 - Caracterização do II, abordando, designadamente, a Missão, a Visão, os Valores, os Órgãos, a Estrutura Orgânica e o Modelo de Gestão;*
- *Ponto 2 – Metodologia e Processo de Elaboração do Plano de Actividades;*
- *Ponto 3 – Objectivos para 2009, elencando-se, primeiro, os objectivos estratégicos e, depois, os objectivos operacionais, os projectos e as actividades que os suportam, desagregados por unidade orgânica;*
- *Ponto 4 – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);*
- *Anexo 1 – Listagem global dos Projectos incluídos no Plano de Actividades;*
- *Anexo 2 – Recursos Humanos;*
- *Anexo 3 – Recursos Financeiros;*
- *Anexo 4 – Programa de Formação.*

O II, criado em 2007 pelo Decreto-Lei nº 211/2007, de 29 de Maio, sucedeu, nas atribuições, ao Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social e assumiu atribuições e competências, nas áreas das tecnologias de informação e comunicação, para todos os organismos do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS).

Na área do Sistema de Segurança Social, o II vai dar continuidade aos objectivos definidos no Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social (PESISS).

O II vai ainda orientar a sua intervenção no sentido de assegurar a consolidação e a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações já existentes, com a preocupação constante de garantir melhorias, nos sistemas de informação e comunicação, melhorias essas que se traduzam no aumento dos níveis de eficácia e eficiência dos serviços prestados ao cidadão e às empresas e no combate à fraude e à evasão contributiva.

Naturalmente, que irá continuar a existir articulação e alinhamento com todos os organismos do Sistema de Segurança Social, de modo a garantir respostas rápidas, nas áreas das Tecnologias de Informação, no âmbito de novas medidas legislativas que venham a ser criadas.



Também, em termos de equipamentos e infra-estrutura tecnológica, irá manter-se a preocupação de garantir elevados níveis de operacionalidade, quer através do reforço das infra-estrutura tecnológica existente quer do fornecimento de novos equipamentos quer pela disponibilização de um bom serviço de monitorização do desempenho dos equipamentos e consequente resolução das anomalias detectadas quer pela substituição de equipamentos inoperacionais ou obsoletos.

Nas outras áreas do MTSS, o II manterá a linha definida para o ano de 2008, assegurando as respostas acordadas com os diversos organismos, quer em termos de soluções aplicacionais quer em termos de infra-estrutura tecnológica e equipamentos informáticos. Face à limitação de meios – quer humanos quer materiais – serão definidas prioridades, tendo em consideração os protocolos de acordo firmados com os vários organismos e as linhas de orientação que vierem a ser definidas superiormente.

Internamente, vai continuar a política de qualidade e de permanente melhoria dos processos internos, mantendo-se a aposta na qualidade e no seu reconhecimento através de certificações internacionais; nas auditorias aos processos e aos projectos, de modo a garantir elevados padrões de eficácia e eficiência; na formação interna e externa dos colaboradores, desenvolvendo acções que promovam a motivação, o incremento da satisfação e o incremento das competências; na consolidação de um sistema de continuidade operacional do negócio e de recuperação de desastres; numa avaliação de desempenho que potencie a melhoria das prestações de trabalho e um elevado grau de realização pessoal.

Merece referência especial, ainda, a preocupação permanente com o objectivo de se procurar garantir uma gestão dos recursos no sentido da obtenção de níveis de desempenho que permitam manter e melhorar o patamar de competitividade organizacional do Instituto. Os objectivos de eficácia, eficiência e qualidade que integram o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) visam dar expressão a este desiderato.

O Plano de Actividades para o ano de 2009 do II contém os projectos e as actividades que reflectem as preocupações, as linhas de orientação e a política de actuação definidas para esse ano.

O Conselho Directivo

*Manuel da Cruz Pires
Carlos Augusto Clamote
Rosa Coelho Fernandes*



ÍNDICE

1	O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P.	8
1.1	<i>Missão e Atribuições</i>	8
1.2	<i>Visão</i>	9
1.3	<i>Valores</i>	9
1.4	<i>Política de Qualidade</i>	9
1.5	<i>Órgãos</i>	10
1.6	<i>Estrutura Orgânica</i>	10
1.7	<i>Competências dos Departamentos</i>	11
1.7.1	<i>Departamento de Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica (DASET)</i>	11
1.7.2	<i>Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)</i>	11
1.7.3	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)</i>	12
1.7.4	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR)</i>	12
1.7.5	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais (DSAEFPRL) (3)</i>	12
1.7.6	<i>Departamento de Gestão da Informação (DGI)</i>	12
1.7.7	<i>Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC)</i>	12
1.7.8	<i>Departamento de Administração Geral (DAG)</i>	12
1.8	<i>Modelo de Gestão</i>	13
1.8.1	<i>Gestão do Desempenho organizacional</i>	14
1.8.1.1	<i>Gestão por Objectivos</i>	14
1.8.1.2	<i>Sistema de Planeamento e Controle de Gestão</i>	15
1.8.1.3	<i>Balanced ScoreCard</i>	15
1.8.1.4	<i>Sistema de Gestão da Qualidade</i>	16
1.8.1.5	<i>Cadeia de Valor</i>	17
1.8.1.6	<i>Política da Qualidade</i>	18
1.9	<i>Melhoria Contínua</i>	19
2	PREPARAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2009	21
2.1	<i>Metodologia</i>	21
2.2	<i>Processo de elaboração do Plano</i>	22
2.3	<i>Medição do desempenho organizacional</i>	23
3	OBJECTIVOS PARA 2009	25
3.1	<i>Objectivos estratégicos</i>	25
3.2	<i>Objectivos Operacionais</i>	26
3.2.1	<i>Departamento de Arquitectura de Sistemas Estratégia Tecnológica (DASET)</i>	26
3.2.1.1	<i>Projectos de desenvolvimento aplicacional, relacionados com interoperabilidade e Medidas Simplex</i>	26



3.2.1.2	<i>Projectos estruturais</i>	26
3.2.1.3	<i>Projectos para disponibilizar novas soluções e reengenharia de processos a áreas e processos de negócio</i>	27
3.2.1.4	<i>Projectos nas vertentes de Arquitectura e infra-estruturas tecnológicas</i>	27
3.2.1.5	<i>Balanced ScoreCard do DASET</i>	27
3.2.2	<i>Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)</i>	30
3.2.2.1	<i>Equipa de Planeamento e Controlo Interno (EPCI)</i>	30
3.2.2.1.1	<i>Melhorar a eficiência do processo de gestão orçamental,</i>	30
3.2.2.1.2	<i>Melhorar a eficiência do processo de planeamento,</i>	30
3.2.2.1.3	<i>Melhorar a eficiência do processo de gestão de projectos,</i>	30
3.2.2.1.4	<i>Contribuir para melhorar a eficiência do apuramento de custos,</i>	30
3.2.2.1.5	<i>Automatizar o processo de gestão do desempenho organizacional,</i>	30
3.2.2.1.6	<i>Melhorar a gestão dos recursos humanos.</i>	31
3.2.2.1.7	<i>Balanced ScoreCard da EPCI</i>	31
3.2.2.2	<i>Equipa de Auditoria e Qualidade (EAQ)</i>	31
3.2.2.2.1	<i>Projecto Recognized for Excellence (R4E)</i>	31
3.2.2.2.2	<i>Projecto Gestão de Riscos e Gestão de Segurança da Informação,</i>	31
3.2.2.2.3	<i>Realização de auditoria com base na norma ISO/IEC 27001:2005,</i>	32
3.2.2.2.4	<i>Obter a certificação na norma ISO/IEC 27001:2005,</i>	32
3.2.2.2.5	<i>Implementar nova ferramenta de suporte à gestão de risco;</i>	32
3.2.2.2.6	<i>Balanced ScoreCard da EAQ</i>	32
3.2.3	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)</i>	33
3.2.3.1	<i>Gestão da Venda de Bens Penhorados</i>	33
3.2.3.2	<i>Relatório Único para o Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP)</i>	33
3.2.3.3	<i>Balcão Sénior (MI37)</i>	33
3.2.3.4	<i>Alargamento do Contact Center (âmbito, postos de atendimento e extensão do front end aos serviços de atendimento presenciais do ISS)</i>	33
3.2.3.5	<i>Implementação de novas funcionalidades da Segurança Social Directa</i>	33
3.2.3.6	<i>Inquéritos Internet</i>	33
3.2.3.7	<i>Portal único</i>	33
3.2.3.8	<i>Upgrade da plataforma SAP</i>	33
3.2.3.9	<i>Plataforma de Compras Electrónicas (SAP-SRM)</i>	34
3.2.3.10	<i>Tesouraria Única - (SICC e Levantamento e Análise - Pagamentos a terceiros)</i>	34
3.2.3.11	<i>Integração Automática da facturação no Sistema de Informação Financeira (SIF)</i>	34
3.2.3.12	<i>Gestão Documental Nacional</i>	34
3.2.3.13	<i>Gestão de Aquisições</i>	34
3.2.3.14	<i>Balanced ScoreCard do DSAT</i>	34
3.2.4	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR)</i>	36



3.2.4.1	<i>Gestão de Riscos Profissionais</i>	36
3.2.4.2	<i>Reformulação do Sistema de Verificação de Incapacidades</i>	36
3.2.4.3	<i>Prestações Diferidas – CNP (estudo)</i>	36
3.2.4.4	<i>Código do Trabalho – Parentalidade</i>	36
3.2.4.5	<i>Implementação do novo CIT (Certificado de Incapacidade Temporária)</i>	36
3.2.4.6	<i>RSI - Integração</i>	36
3.2.4.7	<i>Acção Social – Interface Parceiros</i>	36
3.2.4.8	<i>LNES – Interface com CVP (Cruz Vermelha Portuguesa)</i>	37
3.2.4.9	<i>RNCCI – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados de Saúde</i>	37
3.2.4.10	<i>Reformulação de PPCJ – Protecção de Crianças e Jovens</i>	37
3.2.4.11	<i>Sistema de Informação de Produtos de Apoio (SIPA)</i>	37
3.2.4.12	<i>Gestão de Acordos Internacionais</i>	37
3.2.4.13	<i>Sistema Integrado de Gestão Extraordinária de Dívida (SIGED)</i>	37
3.2.4.14	<i>Regularização de movimentos em clarificação em Gestão de Contribuições (GC)</i>	37
3.2.4.15	<i>Gestão Integrada da Dívida de Trabalhadores Independentes com o CNP em GC</i>	38
3.2.4.16	<i>Prescrição de créditos em GC</i>	38
3.2.4.17	<i>Código Contributivo</i>	38
3.2.4.18	<i>Reformulação do módulo de DR's (Declarações de Remunerações) na Segurança Social Directa (SSD)</i>	38
3.2.4.19	<i>Processo de Comunicação massiva de Sobreposições em GR</i>	38
3.2.4.20	<i>Gestão de Taxas Especiais (GTE)</i>	38
3.2.4.21	<i>Disponibilizar novos módulos GC</i>	38
3.2.4.22	<i>Disponibilizar novo módulo no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)</i>	39
3.2.4.23	<i>Disponibilizar novo módulo em Gestão de Tesourarias (GT)</i>	39
3.2.4.24	<i>Disponibilizar projecto ICC (interface Conta-Corrente SEF/GC/SIF)</i>	39
3.2.4.25	<i>Disponibilizar comunicação automática de Contra-Ordenações</i>	40
3.2.4.26	<i>Disponibilizar comunicação automática de Ilícitos</i>	40
3.2.4.27	<i>Recuperação de créditos em Fundo de Garantia Salarial (FGS)</i>	40
3.2.4.28	<i>Novo Módulo de resolução de pendentes no âmbito do Cartão Cidadão (CC)</i>	40
3.2.4.29	<i>Reformulação de AF (Agregados Familiares)</i>	40
3.2.4.30	<i>Consolidação e passagem de histórico mensal para anual em GR</i>	40
3.2.4.31	<i>Desactivação do Repositório de Declarações de Remunerações</i>	41
3.2.4.32	<i>Disponibilizar novos módulos no Complemento Solidário para Idosos (CSI)</i>	41
3.2.4.33	<i>Gestão de Alteração ao processo inicial do agregado</i>	41
3.2.4.34	<i>Simplificação de Controlo dos processos CSI</i>	41
3.2.4.35	<i>Regularização de cálculos</i>	41
3.2.4.36	<i>Disponibilizar Módulo Apoios Económicos no âmbito da Gestão Beneficiários – Acção Social</i>	41



3.2.4.37	<i>Alargamento do subsistema Rendas de Casa</i>	41
3.2.4.38	<i>Balanced ScoreCard do DSASSR</i>	42
3.2.5	<i>Departamento de Gestão de Informação (DGI)</i>	44
3.2.5.1	<i>Conclusão da construção dos Datamarts para as seguintes aplicações:</i>	44
3.2.5.2	<i>Projecto Plataforma de Combate à Fraude</i>	44
3.2.5.3	<i>Acções no âmbito do Plano de Combate à Fraude</i>	44
3.2.5.4	<i>Acções no âmbito do Plano de Qualidade de Dados</i>	45
3.2.5.5	<i>Actividades correntes mais relevantes</i>	45
3.2.5.6	<i>Balanced ScoreCard do DGI</i>	46
3.2.6	<i>Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC)</i>	48
3.2.6.1	<i>Integrar a infra-estrutura tecnológica do MTSS</i>	48
3.2.6.2	<i>Aumentar a capacidade de resolução das 1ª e 2ª Linhas</i>	48
3.2.6.3	<i>Evidenciar resultados atingidos face a valores de referência do mercado</i>	48
3.2.6.4	<i>Promover a contínua actualização da Infra-estrutura Técnica (IT) adequada às necessidades dos Clientes</i>	49
3.2.6.5	<i>Reduzir custos operacionais</i>	49
3.2.6.6	<i>Rentabilizar os meios disponíveis para o Plano de Continuidade de Negócio (PCN)</i>	49
3.2.6.7	<i>Aumento da eficiência da Infra-estrutura Técnica (IT) instalada e serviços disponíveis</i>	50
3.2.6.8	<i>Centralização, no Contact Center, do relacionamento com os utilizadores</i>	50
3.2.6.9	<i>Aumentar os níveis de controlo e automatização da IT e dos processos</i>	50
3.2.6.10	<i>Balanced ScoreCard do DOSAC</i>	51
3.2.7	<i>Departamento de Administração Geral (DAG)</i>	53
3.2.7.1	<i>Área de Recursos Humanos (ARH)</i>	53
3.2.7.2	<i>Balanced ScoreCard da ARH</i>	54
3.2.7.3	<i>Área Financeira e Administrativa (AFA)</i>	56
3.2.7.4	<i>Balanced ScoreCard da AFA</i>	56
3.2.7.5	<i>Área de Aquisições e Contratos (AAC)</i>	57
3.2.7.6	<i>Balanced ScoreCard da AAC</i>	57
3.2.8	<i>Comunicação e Imagem (CI)</i>	58
3.2.8.1	<i>Balanced ScoreCard da CI</i>	59
4	QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)*	60
	<i>ANEXO 1 - Listagem global dos Projectos referenciados no Plano de Actividades para 2009</i>	65
	<i>ANEXO 2 – Recursos Humanos</i>	69
	<i>ANEXO 3 – Recursos Financeiros</i>	74
	<i>ANEXO 4 – Programa de Formação</i>	77

1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P.

O Instituto de Informática, I. P., doravante designado por II, foi criado pelo Decreto-Lei nº 211/2007, de 29 de Maio, sucedendo ao IIESS ⁽¹⁾, embora com competências alargadas a todos os organismos do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS) ⁽²⁾.

1.1 Missão e Atribuições

Ao II, criado no quadro das orientações definidas pelo Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE) e dos objectivos do Programa do XVII Governo no tocante à modernização administrativa e à melhoria da qualidade dos serviços públicos, foi atribuída a **Missão** de “*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*”.

No cumprimento dessa missão, foram-lhe definidas as seguintes atribuições:

- 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 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, assegurando designadamente e nos termos fixados no plano estratégico previsto na alínea a), a aquisição, instalação e funcionamento dos equipamentos informáticos, bem como a sua substituição;
- 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 do 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.

(1) O IIESS (Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social), inicialmente designado por IIES (Instituto de Informática e Estatística da Solidariedade), foi criado pelo D.L. nº 115/98, de 4 de Maio.

(2) O IIESS tinha competências apenas nas áreas da Segurança Social.

1.2 Visão

Na sua Carta de Missão, O Conselho Directivo definiu a Visão do II, nos seguintes termos:

“ O Instituto de Informática, I. P., pretende ser uma referência nacional das melhores práticas na concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação ”.

1.3 Valores

Em 2007, o Conselho Directivo aprovou uma Carta de Valores, onde são estabelecidos os princípios éticos e deontológicos que devem reger a actuação do II, nos seguintes termos:

“O Instituto de Informática, I. P., rege-se por princípios de dedicação exclusiva ao serviço do interesse público, observando os valores fundamentais e princípios da actividade administrativa: legalidade, justiça, imparcialidade, competência, responsabilidade, proporcionalidade, transparência e boa fé”.

1.4 Política de Qualidade

Na mesma linha de intervenção, o Conselho Directivo definiu e implementou uma Política de Qualidade que se concretiza no compromisso assumido pelo II em *“melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão de Qualidade, através do desenvolvimento das competências dos seus colaboradores, traduzida na avaliação regular e na melhoria contínua do seu desempenho, sustentada por processos de inovação com recurso às melhores práticas e tecnologias disponíveis”.*

Para maior realce, e também, para uma mais fácil apreensão, mostram-se, na Figura 1, a Missão, a Visão, os Valores e a Política de Qualidade do II.

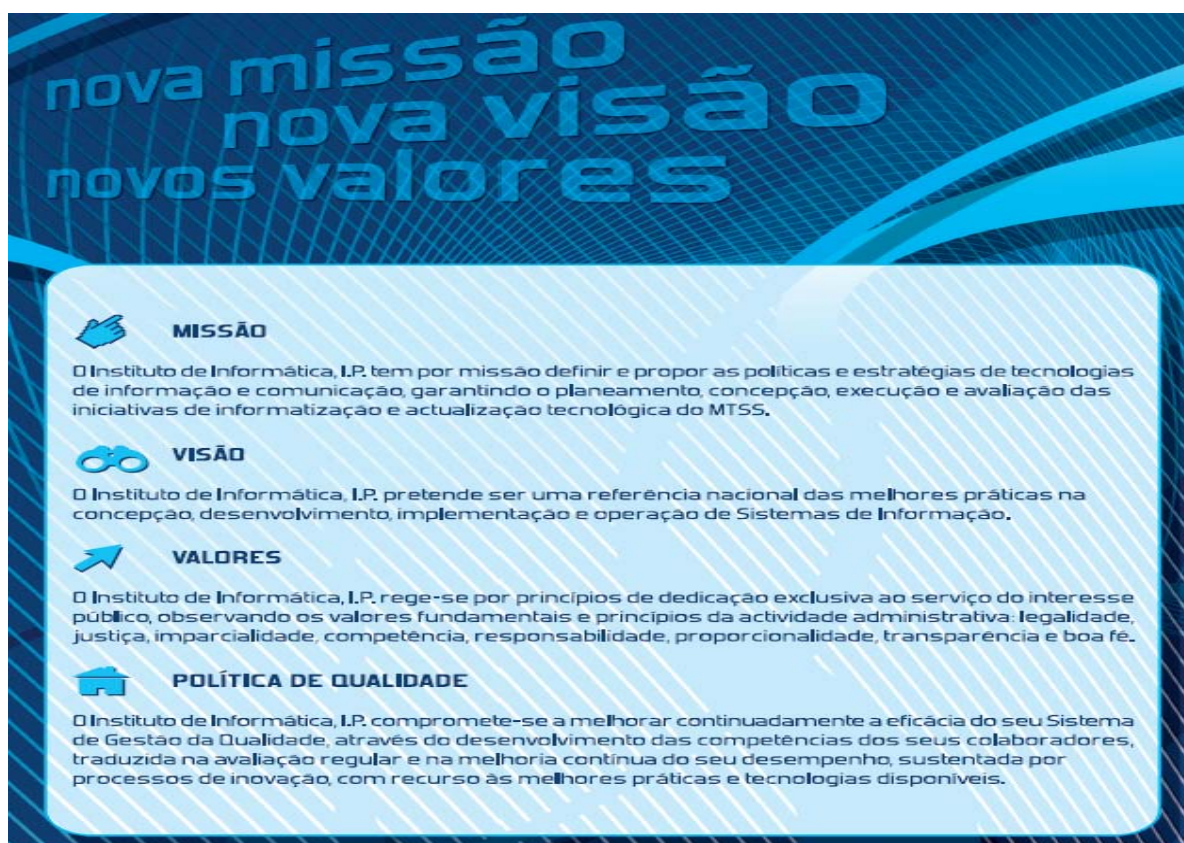


Figura 1 – Nova Missão, visão, Valores e Política de Qualidade do II

1.5 Órgãos

O II tem os seguintes órgãos, com as respectivas competências definidas no já referido D.L. n.º 211/2007, de 29 de Maio:

- O Conselho Directivo;
- O Conselho Consultivo;
- A Comissão de Sistemas de Informação;
- O Fiscal Único.

1.6 Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica do II foi aprovada pela Portaria n.º 635/2007, de 30 de Maio de 2007 e configura o seguinte modelo estrutural misto:

- Estruturas de projecto, organizadas matricialmente;
- Departamentos e áreas, organizados hierarquicamente.

O modelo organizacional adoptado pelo II consubstancia, portanto, para além de uma estrutura tradicional organizada hierarquicamente, estruturas de projecto, de natureza não permanente, criadas por deliberação do Conselho Directivo, no âmbito da actividade do II no relacionamento com as entidades a quem presta serviços e na gestão das soluções aplicacionais.

As estruturas de projecto são coordenadas por responsáveis designados pelo Conselho Directivo (não sendo considerados dirigentes) e estão inseridas na estrutura orgânica do II, de uma forma matricial, com reporte aos departamentos em que se integram e ou directamente dependentes do Conselho Directivo.

A estrutura hierarquizada do II é constituída pelas seguintes departamentos:

- Departamento de Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica (DASET);
- Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ);
- Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT);
- Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR);
- Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais (DSAEFPRL);
- Departamento de Gestão de Informação (DGI);
- Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC);
- Departamento de Administração-Geral (DAG).

Os departamentos são constituídos por unidades orgânicas flexíveis – áreas e equipas – designadas pelo Conselho Directivo.

A actual estrutura orgânica do II, constituída por serviços operacionais e serviços de suporte, é a que constitui o organograma da figura 2.

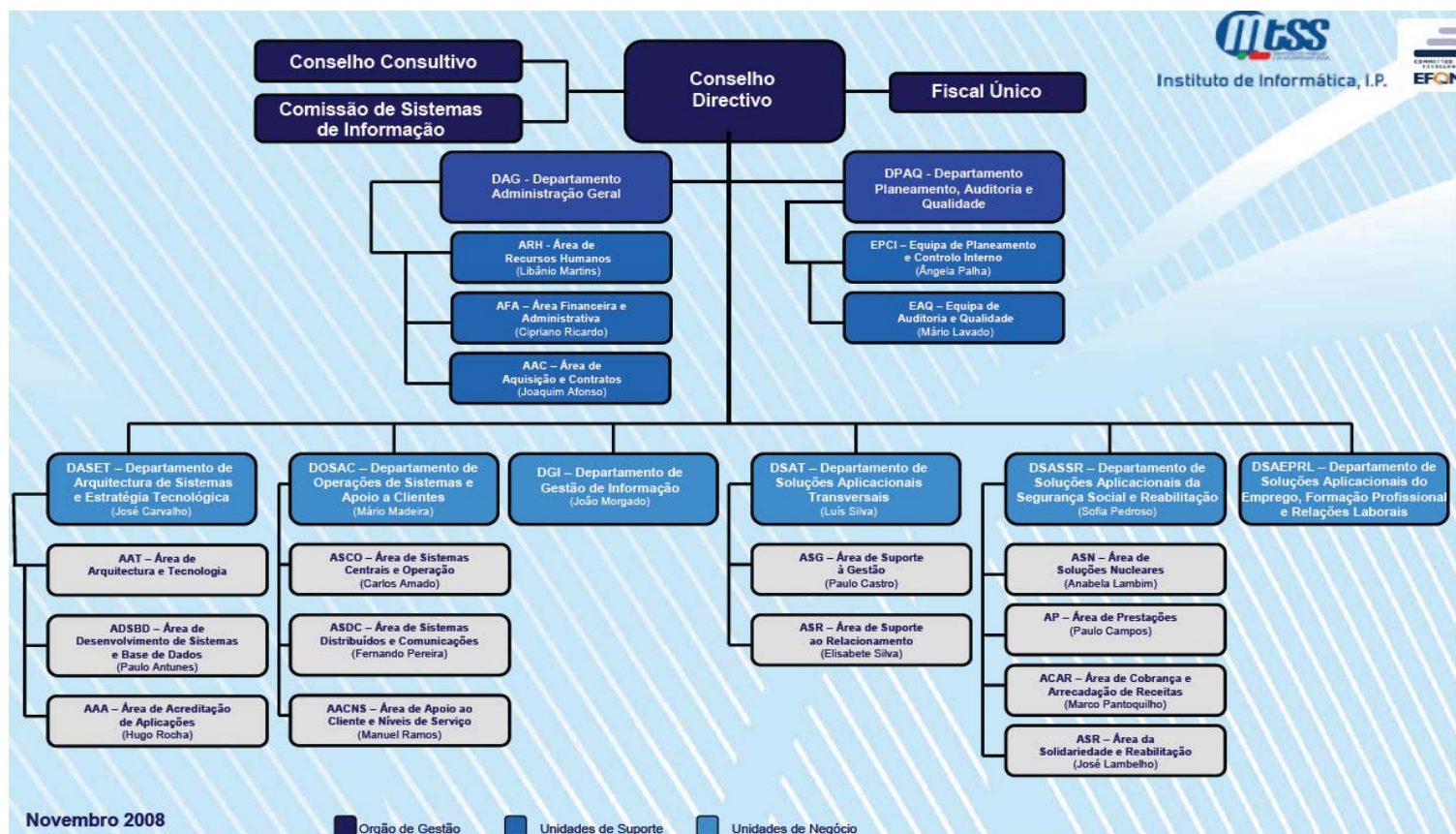


Figura 2 – Organograma do II

1.7 Competências dos Departamentos

1.7.1 Departamento de Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica (DASET)

Compete ao DASET definir, normalizar, planear e controlar a arquitectura de sistemas, a estratégia tecnológica, a acreditação de soluções aplicacionais e a visão tecnológica do planeamento estratégico de sistemas de informação, da gestão da qualidade, da segurança de informação e da gestão de riscos.

1.7.2 Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)

Compete ao DPAQ definir, normalizar, planear e controlar o sistema de planeamento estratégico e operacional, gestão de projectos, gestão orçamental, gestão do desempenho organizacional, o sistema de gestão de qualidade, auditoria e controlo interno, gestão de riscos e de segurança de informação.

1.7.3 Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)

Compete ao DSAT a gestão da relação do II com as entidades clientes, bem como a gestão e o acompanhamento do ciclo de vida dos projectos de desenvolvimento aplicacional transversais ao MTSS e respectiva manutenção evolutiva e correctiva.

1.7.4 Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR)

Compete ao DSASSR a gestão da relação do II com as entidades clientes, bem como a gestão e o acompanhamento do ciclo de vida dos projectos de desenvolvimento aplicacional, nas áreas específicas da segurança social e da reabilitação e respectiva manutenção evolutiva e correctiva.

1.7.5 Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais (DSAEFPRL) ⁽³⁾

Compete ao DSAEFPRRL a gestão da relação do II com as entidades clientes, bem como a gestão e o acompanhamento do ciclo de vida dos projectos de desenvolvimento aplicacional, nas áreas específicas do emprego, formação profissional e relações laborais e respectiva manutenção evolutiva e correctiva.

1.7.6 Departamento de Gestão da Informação (DGI)

Compete ao DGI conceber, planear, executar e controlar os projectos de produção e recolha de dados com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão pelos organismos do MTSS, nos domínios do suporte à decisão.

1.7.7 Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC)

Compete ao DOSAC gerir as infra-estruturas de tecnologias de informação e comunicações, assegurar a exploração dos sistemas e prestar os serviços de apoio aos utilizadores dos equipamentos e soluções aplicacionais.

1.7.8 Departamento de Administração Geral (DAG)

Compete ao DAG assegurar e apoiar o funcionamento interno do II, nomeadamente, nas áreas da gestão dos recursos humanos, da gestão financeira e contabilística, da gestão de aquisições e contratos e do apoio jurídico.

(3) *Este departamento ainda não foi operacionalizado (será operacionalizado quando as necessidades de serviço o justificarem)*

1.8 Modelo de Gestão

O II tem registado uma evolução significativa, na adopção de mecanismos de gestão flexíveis e inovadores, cujos resultados são orientados, sobretudo, para a satisfação das necessidades dos clientes, evolução essa que culmina na aposta de certificação do Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto.

O modelo de gestão do II está representado nas figuras 3 e 4.

O modelo global de gestão do II assenta em seis eixos de actuação (Figura 3):

- Gestão por objectivos;
- Gestão do Desempenho Organizacional e Individual;
- Satisfação dos colaboradores;
- Gestão da Qualidade dos serviços prestados e organização por processos.



Figura 3 – Modelo global de gestão

Por outro lado, a organização do II contempla departamentos operacionais de negócio, que são suportados por departamentos com um âmbito de actuação transversal (Figura 4).

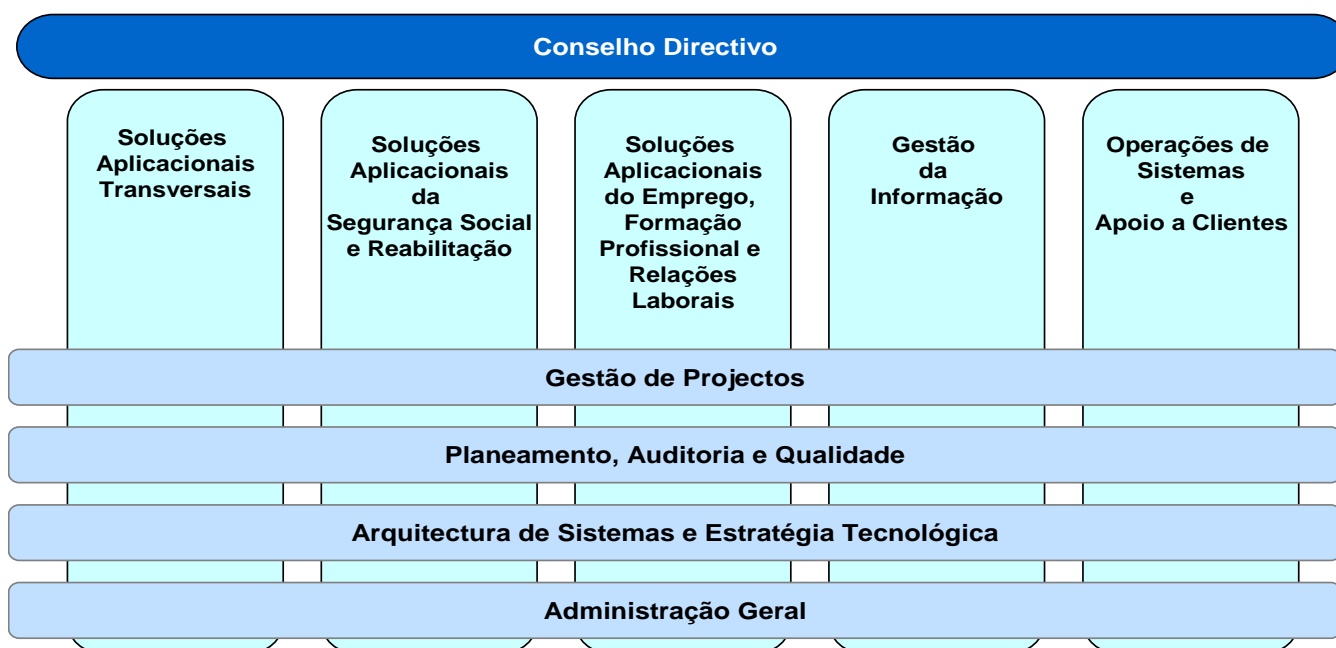


Figura 4 – Modelo de gestão – Estrutura matricial

1.8.1 Gestão do Desempenho organizacional

A adopção da metodologia *Balanced ScoreCard* (BSC) permite não apenas a definição e o acompanhamento dos objectivos e a avaliação do desempenho organizacional, mas também a clarificação e a comunicação da sua estratégia do II.

A Gestão do Desempenho Organizacional no II é realizada, através de diversos instrumentos, entre os quais se destacam:

- Gestão por Objectivos;
- Sistema de Planeamento e Controle de Gestão;
- *Balanced ScoreCard*;
- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Cadeia de Valor;
- Política de Qualidade.

1.8.1.1 Gestão por Objectivos

O II adoptou uma cultura de Gestão por Objectivos, numa atitude de orientação para resultados. A par da avaliação organizacional, foi igualmente materializado o processo de avaliação individual de desempenho,

para todos os colaboradores, corporizado no SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública, implementado em 2004.

O ciclo anual de gestão do II integra, então, dois sistemas de avaliação interdependentes: o organizacional, assente na gestão por objectivos, e o individual, segundo as regras estipuladas no SIADAP.

Para um controlo de gestão eficaz, indispensável a um sistema de gestão por objectivos, iniciou-se, também, em 2006, o processo de monitorização periódica do desempenho do II, assente no reporte regular dos níveis de desempenho alcançados para cada um dos objectivos fixados.

Trata-se de um processo que garante um controlo interactivo, que incentiva a adopção de uma atitude dinâmica permanente, por parte de todos os dirigentes e que privilegia a acção e a tomada de decisão, em tempo útil, fomentando a responsabilização.

1.8.1.2 Sistema de Planeamento e Controlo de Gestão

O ciclo de Planeamento e Controlo de Gestão está representado no seguinte esquema (Figura 5):

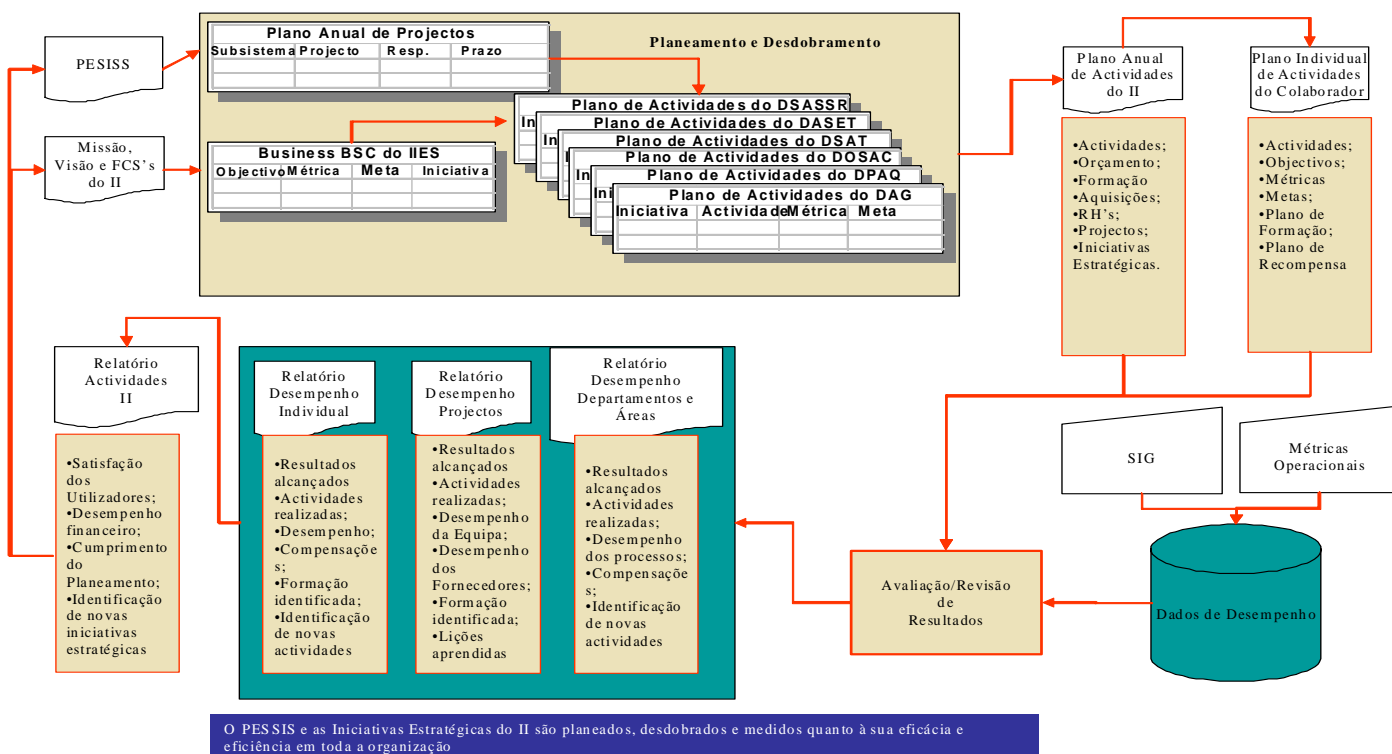


Figura 5 – Sistema de Planeamento e controlo de gestão

1.8.1.3 *Balanced ScoreCard*

O II adoptou a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), como uma evolução natural do modelo de planeamento e de monitorização do desempenho.

Com base no Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social (PESISS), nas orientações da Tutela, na definição de prioridades do II e na Carta de Missão do Conselho Directivo, são fixados os objectivos estratégicos anuais, despoletando-se, a partir daí, o processo de elaboração do Plano de Actividades.

Efectivamente, o BSC revelou-se uma ferramenta de gestão que permite criar um sistema de avaliação de desempenho organizacional, permitindo uma leitura global e integrada do desempenho do II, analisado e medido segundo as quatro perspectivas mais adequadas à actividade do Instituto e encaradas como mais representativas da evolução do cumprimento da sua missão organizacional:

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

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

Para cada uma das quatro perspectivas, são definidos, de acordo com os objectivos estratégicos, os objectivos operacionais e respectivos indicadores e metas e os projectos a considerar em cada ano, garantindo-se, dessa forma, a ligação e a coerência entre as iniciativas operacionais (objectivos e projectos) e a estratégia da organização.

Em 2009, o processo de gestão do desempenho organizacional, continuando a seguir o modelo BSC, será sujeito a uma acção de melhoria, materializada na implementação de um sistema de Gestão do Desempenho Organizacional (CPM), através do qual o II conseguirá efectuar o controlo *on-line* dos níveis de desempenho e monitorizar, com maior exactidão, as acções correctivas da “*performance*”.

1.8.1.4 Sistema de Gestão da Qualidade

O Modelo do Sistema de Gestão da Qualidade do II traduz-se no seguinte esquema (Figura 6)

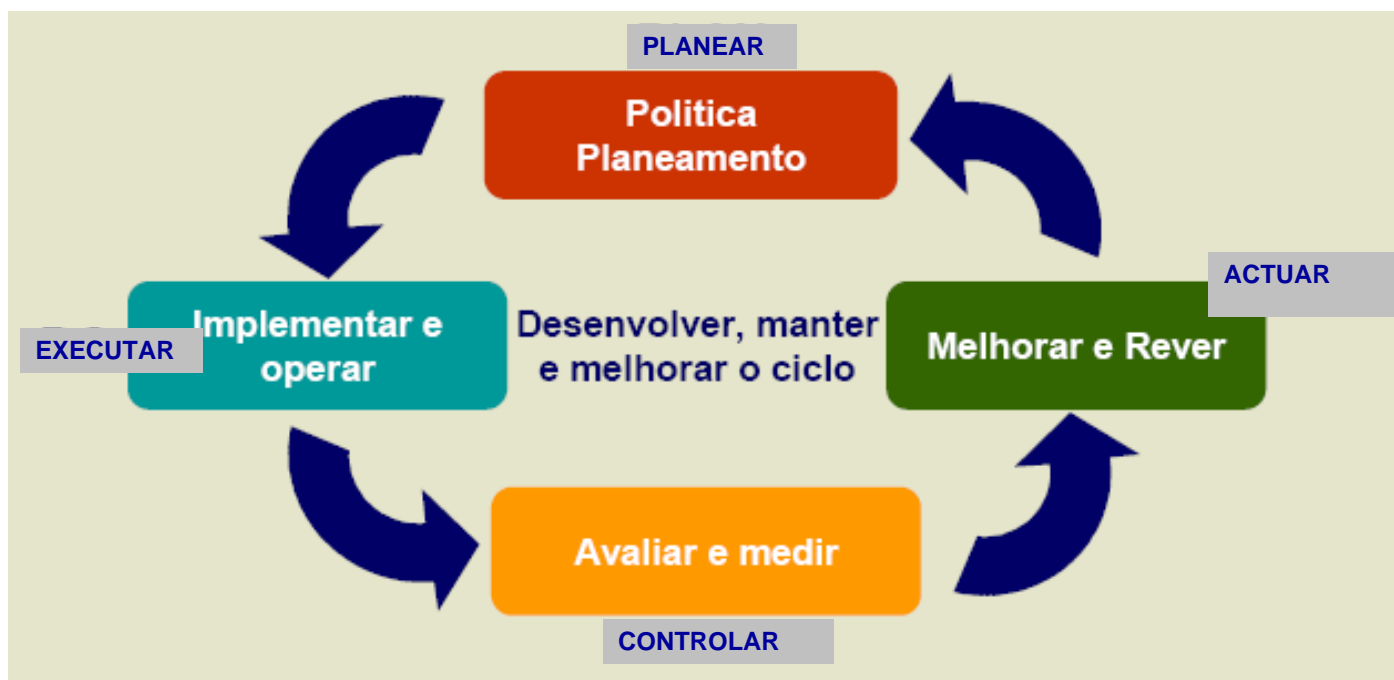


Figura 6 – Modelo do Sistema de Gestão da Qualidade do II

Este modelo, orientado para a satisfação do cliente, representa a abordagem por processos e o ciclo de melhoria contínua preconizado pelas normas de referência do Sistema de Gestão da Qualidade do II.

O Conselho Directivo aprova o planeamento das iniciativas, projectos e actividades para a consecução dos objectivos, assegurando e gerindo os respectivos recursos necessários. Ao nível operacional, são acordados com os clientes os requisitos dos sistemas de informação e serviços de TI a conceber e a disponibilizar. São concebidos e desenvolvidos os Sistemas de Informação, validados com o envolvimento do cliente e disponibilizados na infra-estrutura tecnológica.

O ciclo é fechado com a avaliação dos resultados, face aos objectivos estabelecidos, em diversos estádios, com particular destaque para a satisfação do cliente.

Reinicia-se um novo ciclo com a identificação das necessidades e expectativas do cliente, enriquecida, agora, com novos elementos resultantes da avaliação da satisfação.

1.8.1.5 Cadeia de Valor

Em 2007, o Conselho Directivo assumiu, na sua Carta de Missão, o compromisso com a Qualidade e estabeleceu, como metas, a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2000, em 2008 e o reconhecimento “*Recognized for Excellence*” pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), até 2009.

No âmbito deste processo de certificação do II, o Conselho Directivo desenhou a Cadeia de Valor do II, como premissa essencial para a concretização dos objectivos estratégicos acordados na Carta de Missão.

A Cadeia de Valor do II, representada na Figura 7, identifica o conjunto de macro-processos inter-relacionados e interactuantes, através dos quais o II cria o valor dos serviços que disponibiliza, aos seus clientes, bem como o conjunto de macro-processos de gestão e os macro-processos de suporte, que asseguram e controlam a actividade desenvolvida.

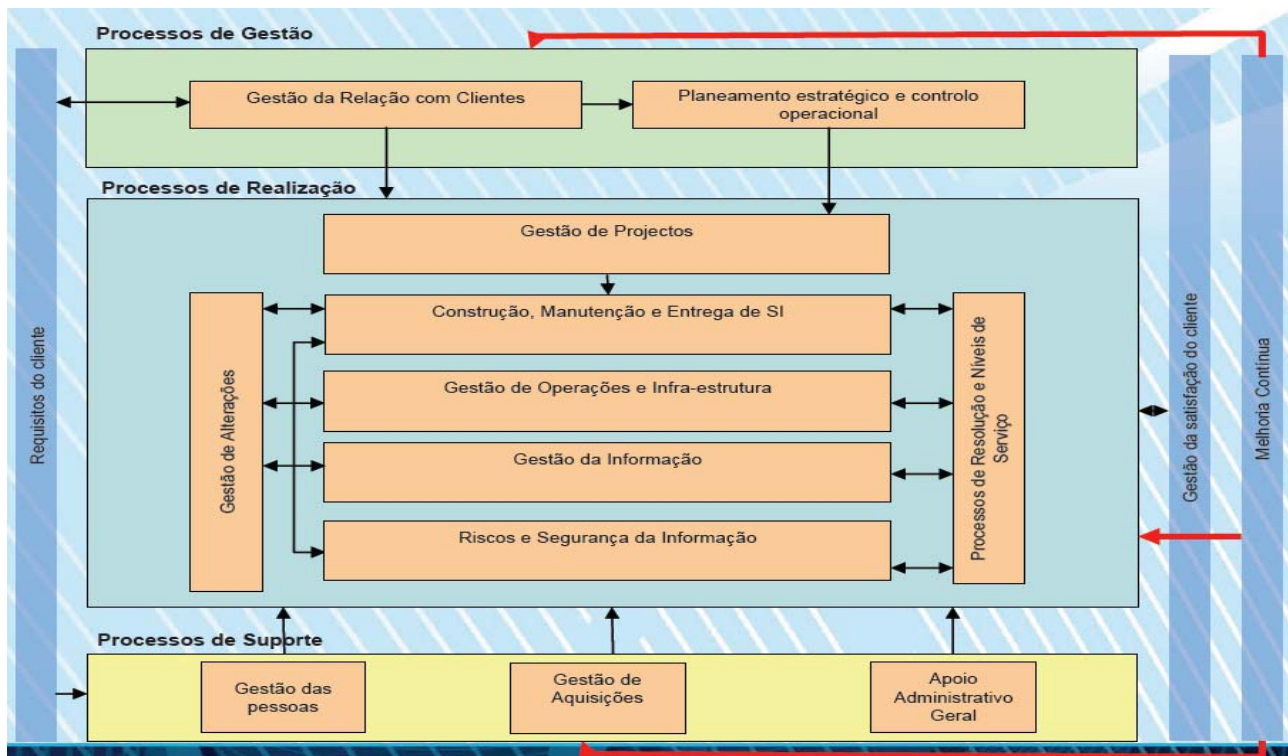


Figura 7 – Cadeia de Valor do II

1.8.1.6 Política da Qualidade

A Política da Qualidade do II, decorrente da Missão, Visão e dos Valores, é um elemento agregador da cultura organizacional e constitui, com aqueles, o quadro de referência comum, orientando as atitudes e os comportamentos, apoiando na actuação diária dos colaboradores e na imagem transmitida aos clientes.

Nos termos da Política de Qualidade definida, o II compromete-se a cumprir todos os requisitos aplicáveis à sua actividade e a melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade, através do desenvolvimento das competências dos seus colaboradores. Este compromisso é traduzido na avaliação regular e na melhoria contínua do desempenho dos seus processos, nomeadamente através do estabelecimento de parcerias, sustentada por processos de inovação com recurso às melhores práticas e tecnologias disponíveis.

Em 2008, o Conselho Directivo assumiu o compromisso do II com a qualidade, estabelecendo a abordagem, por processo, com a qual se pretende satisfazer o cliente e os utilizadores dos Sistemas de Informação. Em cada processo e em função do seu grau de complexidade e risco, são aplicados os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000, bem como o referencial de outras normas internacionais apropriadas.

1.9 Melhoria Contínua

De modo a melhorar a gestão do atendimento e da qualidade do serviço que presta e dar resposta, quer às prioridades políticas definidas, quer à prestação de serviço aos cidadãos e entidades que interagem com o MTSS, o II vai continuar a investir no desenvolvimento das capacidades de liderança, aprendizagem e inovação dos seus colaboradores.

Exemplo disso foi a adopção e a incrementação de um sistema de Gestão por Objectivos, que visa fomentar uma cultura de orientação para resultados, combinada com o modelo *Balanced Scorecard* (BSC), que integra os instrumentos de gestão do II, como sejam, o E-ValoRH - Sistema de Informação de Recursos Humanos, a Contabilidade Analítica (a iniciar em 2009), a Monitorização da Performance, a Gestão por Projectos ou a Avaliação de Desempenho (Novo SIADAP).

O II pretende alcançar, em 2009, melhorias incrementais nas quatro grandes áreas nucleares e, em cada uma delas, nos seguintes aspectos:

Gestão da Qualidade:

- Gestão por Processos;
- Avaliação da conformidade e monitorização do desempenho dos processos;
- Melhoria contínua dos resultados e da satisfação dos clientes e das pessoas;

Segurança da Informação:

- Preservar os activos de informação da Segurança Social: integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação;
- Gestão do risco e melhoria continua da segurança de informação;



Gestão de Serviços de TI:

- Processo integrado para o fornecimento efectivo de um serviço de TI conforme os requisitos de negócio e dos clientes;
- Gestão dos níveis de serviços;
- Definição do catálogo de serviços;
- Gestão do risco de indisponibilidade do serviço;

Planeamento e Controlo Interno:

- Automatizar o actual processo de controlo e apuramento de custos por projecto e actividade;
- Automatizar o actual processo de gestão do desempenho organizacional;
- Melhorar os processos de gestão orçamental e de gestão de projectos.

2 PREPARAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2009

2.1 Metodologia

O processo de planeamento da actividade anual do II assenta, em primeira instância, no Plano Estratégico de Sistemas de Informação de Segurança Social (PESISS), plano plurianual cuja primeira versão abrangeu o período 2004-2006, tendo sofrido uma revisão e actualização para o triénio 2007-2009.

Tendo em conta que os objectivos estratégicos da gestão de tecnologias de Informação (TI's) da Segurança Social têm de estar alinhados e em consonância com os objectivos e estratégias dos diversos organismos seus parceiros do sistema de segurança social, no sentido de se maximizar a inovação organizacional e o uso efectivo das tecnologias, a elaboração do PESISS contou com a colaboração de todos os organismos da Segurança Social em diferentes momentos da sua construção.

Assim, esta construção passou pela reflexão sobre as práticas de recolha, tratamento, armazenamento, acesso e partilha de informação e conhecimento, tendo sido efectuados os levantamentos necessários e suficientes para, dos pontos de vista organizacional, técnico e financeiro, se obter informação de suporte à elaboração das várias vertentes do Plano Estratégico de Sistemas de Informação para a Segurança Social.

Por outro lado, a Carta de Missão do Instituto define as orientações estratégicas e objectivos prioritários a atingir, objectivos esses consistentes com os serviços a prestar e com os princípios estratégicos orientados pelo Programa de Governo.

O processo de planeamento de actividades do II responde a vários requisitos, nomeadamente:

- Gestão por objectivos;
- Planeamento integrado aos diversos níveis;
- Medição do cumprimento dos objectivos aos vários níveis;
- Orçamento com base em projectos e actividades planeadas;
- Apuramento e controlo de custos por projecto e actividade corrente.

Assim, com base no PESISS, nas orientações da Tutela, nos objectivos e actividades concertadas com os dirigentes dos organismos do MTSS, na definição de prioridades e na Carta de Missão do Conselho Directivo, são definidos os objectivos estratégicos anuais, a partir do que é despoletado o processo de elaboração do Plano de Actividades.

2.2 Processo de elaboração do Plano

A metodologia a seguir para a elaboração do Plano de Actividades, que inclui a definição dos prazos e responsáveis pelas várias fases, bem como os critérios e modelo a observar, é definida e aprovada anualmente pelo Conselho Directivo e divulgada a todos os dirigentes.

O calendário de elaboração do Plano de Actividades para 2009 contemplou diversas etapas, nomeadamente:

- Recolha de informação e de sugestões junto dos departamentos, pela Equipa de Planeamento e Controlo Interno (EPCI);
- Definição de prioridades;
- Definição e ponderação de objectivos e seu desdobramento;
- Decisões sobre os projectos e seu planeamento;
- Apresentação e discussão das opções tomadas dos vários departamentos com o Conselho Directivo;
- Consolidação da informação e elaboração do Plano Anual de Actividades pela EPCI;
- Apresentação do Plano a todos os dirigentes e responsáveis de projecto;
- Discussão final e aprovação do Plano pela Direcção.

Para a elaboração do QUAR para 2009, foram seleccionados, de entre os objectivos definidos, os que melhor representam a Missão e a Estratégia do II.

Para esses objectivos escolhidos, foram definidos, tal como disposto na lei, os indicadores de Eficácia, Eficiência e Qualidade.

O BSC do Instituto, para 2009, apresenta 21 Objectivos Estratégicos operacionalizados por 62 Objectivos Departamentais, que por sua vez se desdobram em 103 Objectivos de Áreas.

São identificados e sujeitos a um planeamento de alto nível todos os projectos e iniciativas necessários à prossecução dos objectivos definidos, permitindo assim um planeamento e controlo das actividades integrado com a estratégia e com o próprio desempenho das várias estruturas e dos colaboradores. Os projectos são, posteriormente, sujeitos a planeamento detalhado, sendo, mensalmente, monitorizados os desvios relativos ao prazo e ao custo previamente estabelecidos.

O esquema seguinte (Figura 8) representa a cadeia de todo este processo.

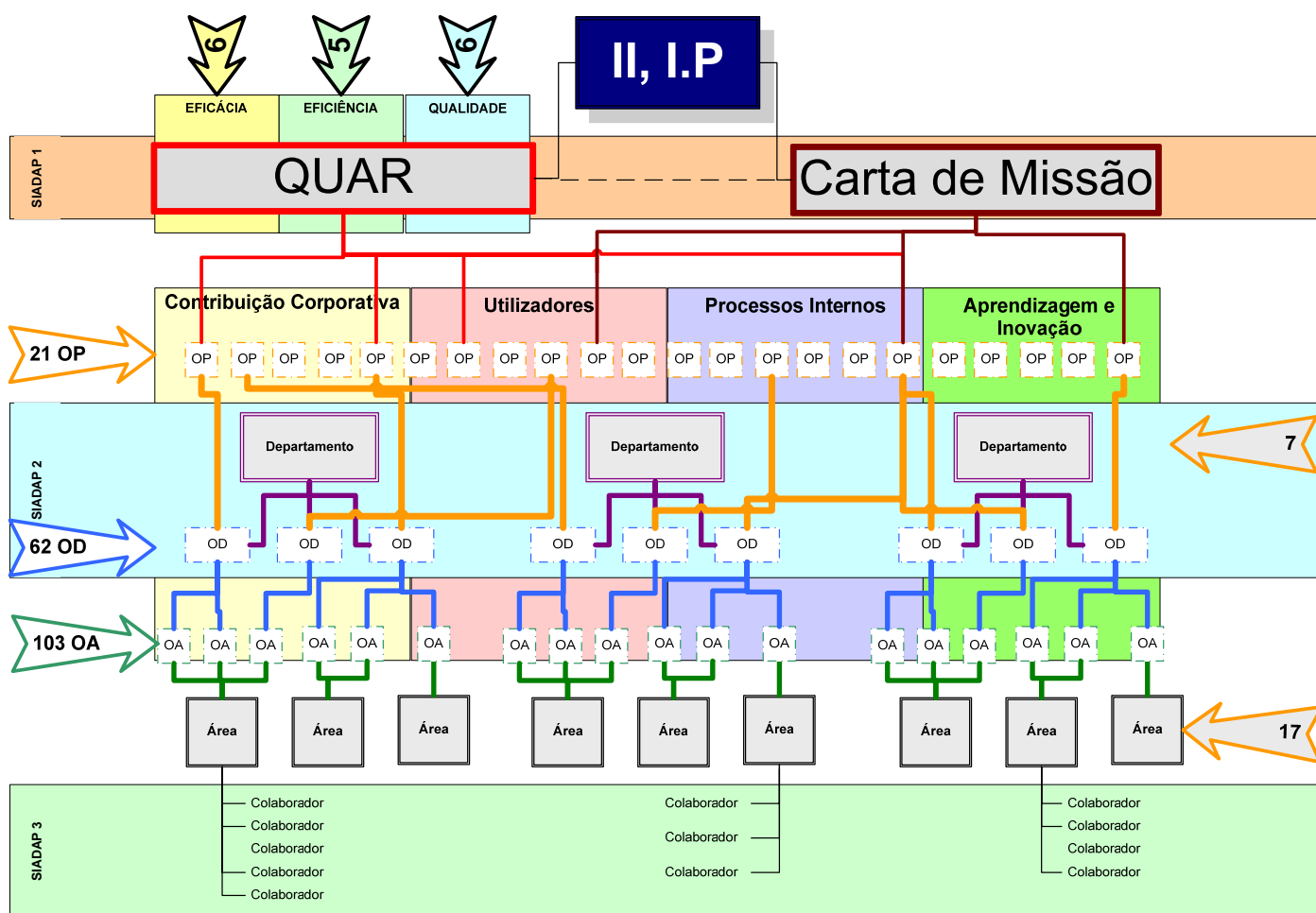


Figura 8 – BSC do II

2.3 Medição do desempenho organizacional

Com base nos objectivos estratégicos aprovados pelo Conselho Directivo, são definidos pelos vários responsáveis os objectivos operacionais respectivos, continuando a seguir a metodologia *Balanced ScoreCard*.

Este desdobramento segue uma lógica de causa-efeito, isto é, cada objectivo operacional definido contribui de uma forma directa e/ou indirecta para o cumprimento de um ou mais objectivos prioritários.

Desta forma, é construído um conjunto de indicadores operacionais que actuam como indicadores de antecipação do desempenho e cumprimento da estratégia do II.

Por outro lado, todos os níveis de objectivos (perspectivas, objectivos estratégicos, prioritários e operacionais) são sujeitos a um processo de ponderação que define o grau de contribuição de cada um para a concretização da estratégia global.

Todos os objectivos operacionais têm obrigatoriamente definido, à priori, o seguinte:

- Descrição resumida;
- Descrição detalhada;



- Objectivo Estratégico relacionado;
- Peso do objectivo;
- Responsável;
- Tipo de objectivo;
- Indicadores com unidade de medida, valor inicial, meta, intervalos de cumprimento, periodicidade de medição, peso do indicador, regra de cálculo, polaridade e fonte;
- Iniciativas associadas ao objectivo, também ponderadas.

Estes valores são monitorizados e avaliados, trimestralmente, pelo Conselho Directivo e pelo conjunto de dirigentes da organização, assim como pelos responsáveis dos projectos.

Após a aprovação pelo Conselho Directivo dos objectivos operacionais propostos pelos diversos departamentos e áreas, estão criadas as condições para serem desdobrados em objectivos individuais dos colaboradores, de modo a ser cumprido o disposto na Resolução de Conselho de Ministros sobre o Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho para a Administração Pública (SIADAP).

3 OBJECTIVOS PARA 2009

Definida a Estratégia e seleccionados os indicadores de medição dos objectivos, foram fixadas as metas a alcançar no ano de 2009, numa lógica de melhoria contínua.

3.1 Objectivos estratégicos

Para o ano de 2009, foram fixados, seguindo a metodologia, os processos e as etapas atrás referidos, os seguintes objectivos estratégicos:

Perspectiva	Objectivos Estratégico
Aprendizagem e Inovação	Desenvolver acções que promovam a motivação dos colaboradores
	Desenvolver acções que promovam o incremento da satisfação dos colaboradores
	Desenvolver acções que promovam o incremento das competências dos colaboradores
	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos
Contribuição Corporativa	Aumentar o nº de aplicações em produção elevando os níveis de cobertura aplicacional e informática do SISS
	Completar a implementação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação
	Consolidar o Sistema de Gestão da Informação
	Consolidar os sistemas em produção
	Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar 2 novos módulos
	Implementar acções para melhoria da qualidade dos dados
Processos Internos	Consolidar o Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres;
	Continuar as acções relativas à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade
	Optimizar os processos internos
Utilizadores	Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais
	Assegurar o suporte tecnológico aos diversos projectos do Sistema de Relacionamento da Segurança Social
	Aumentar a % de questões resolvidas no serviço de suporte de 1ª, 2ª linha aos utilizadores da SS e às Entidades Empregadoras
	Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas aos utilizadores
	Controlar a utilização dos sistemas e a integridade da informação
	Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%;
	Melhorar o site Internet da Segurança Social
	Reformular o serviço de Apoio ao Utilizador face à implementação do Contact Center da SS

3.2 Objectivos Operacionais

Para a consecução dos 21 objectivos estratégicos atrás referidos, foram definidos os objectivos operacionais, desdobrados por departamento e área.

3.2.1 Departamento de Arquitectura de Sistemas Estratégia Tecnológica (DASET)

O Plano de Actividades para 2009 do DASET compreende, para além do suporte (quer em recursos técnicos nas disciplinas de desenvolvimento aplicacional quer em competências e formação), para os diferentes projectos a gerir pelos departamentos de soluções, os seguintes projectos, sob a sua responsabilidade e gestão directa:

3.2.1.1 Projectos de desenvolvimento aplicacional, relacionados com interoperabilidade e Medidas *Simplex*

- SEPA - Sistema Europeu de Pagamentos;
- Lei da Imigração (M155);
- Gestão de Pessoas Colectivas por interoperabilidade com a Justiça;
- Simplificação das candidaturas à acção escolar do ensino superior (M084);
- Nascer Cidadão (M073);
- Alargamento de Pagamentos à Seg. Social (M096) e Alargamento dos canais de pagamento para as Rendas de Casa (Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social – IGFSS);
- Pedido de alvará de empresas de construção civil na hora (M011);

3.2.1.2 Projectos estruturais

- THAI (Tratamento Histórico e de Acessibilidade de Informação) - Alargamento a outros subsistemas: Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT), Desemprego (DES), Código do Procedimento Administrativo (CPA) e Prestações Familiares (PF) (nível III); Sistema Integrado de Conta-Corrente (SICC) e Gestão de Remunerações (GR) (nível II).

Este projecto visa contemplar e estruturar a informação de negócio das bases de dados de acordo com o ciclo de vida desta. Pretende-se, sem prejudicar a acessibilidade da informação, garantir o crescimento das bases de dados, sem ruptura e degradação dos tempos de resposta aos vários níveis, nomeadamente, consultas pelos utilizadores, administração de sistemas e operação;

- Subsistema de auditoria ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS).

Pretende-se ter o registo e auditabilidade de todas as operações, pelos utilizadores, em termos de identificação, data e hora em que estas foram efectivadas;

3.2.1.3 Projectos para disponibilizar novas soluções e reengenharia de processos a áreas e processos de negócio

- Desmaterialização de Processos de Negócio.

Pretende-se a aplicação a três sistemas: Rendimento Social de Inserção (RSI), Complemento Solidário para Idosos (CSI) e assessoria técnica aos tribunais - Promoção e Protecção de crianças e jovens e processo tutelar cível -, de soluções de gestão documental e *workflow* para simplificar os procedimentos e tratamentos administrativos, a generalizar às restantes prestações e outros processos com aplicabilidade destas soluções;

- Videoconferência (experiência piloto num centro distrital de segurança social).

Esta oferta tecnológica visa melhorar a colaboração, com redução de despesas de deslocação e tempo, concorrendo para a tendência e preocupação actual das tecnologias verdes - redução de poluição e melhoria da eficiência ambiental na Organização. O projecto consiste na concretização pratica desta solução a um âmbito mais pequeno, numa perspectiva de experiência piloto, abrangendo 10 sites "Grupo" - salas de multiconferência - e uma solução do tipo "pessoal";

- Subsistema Gestão de Reclamações - 1ª fase.

Trata-se de um subsistema para tratar todo o ciclo de vida das reclamações, independentemente do canal de recepção e resposta aos utentes;

3.2.1.4 Projectos nas vertentes de Arquitectura e infra-estruturas tecnológicas

- Definição da solução de Portal;
- Sistema de Gestão de conteúdos não estruturados, em particular os do Portal e sites;
- Gestão de Identidades.

3.2.1.5 *Balanced ScoreCard* do DASET

No quadro seguinte é evidenciado o BSC do DASET.



Departamento	Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica			
Objectivo Departamental	Área	Objectivo de Área	Indicador	Meta
Consolidar sistemas e soluções já em exploração	Arquitectura e Tecnologia	Participar com meios e competências na consolidação dos sistemas e soluções já em exploração	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	70%
Definição e operacionalização do modelo de avaliação de desempenho da área de testes	Acreditação de Aplicações	Definição e operacionalização do modelo de avaliação de desempenho da área de testes	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Implementar novas iniciativas/projectos	Acreditação de Aplicações	Implementar novas iniciativas/projectos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	80%
			Nº de novas iniciativas e/ou projectos em produção	6
	Arquitectura e Tecnologia	Implementar novas iniciativas/projectos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	80%
	Desenvolvimento de Sistemas e Base de Dados	Implementar novas iniciativas/projectos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	80%
			Nº de novas iniciativas e/ou projectos em produção	6
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	Acreditação de Aplicações	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
			Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
			Nº de horas de formação por colaborador	30
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
	Arquitectura e Tecnologia	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
			Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
			Nº de horas de formação por colaborador	30
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
	Desenvolvimento de Sistemas e Base de Dados	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
			Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
			Nº de horas de formação por colaborador	30
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%



Departamento	Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica			
Objectivo Departamental	Área	Objectivo de Área	Indicador	Meta
Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos	Acreditação de Aplicações	Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	70%
			Nº de Acreditações em novas iniciativas e/ou projectos	12
			Nº de Pacotes formativos em novas iniciativas e/ou projectos	5
	Desenvolvimento de Sistemas e Base de Dados	Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos	% aplicações com implementação de relatórios assegurada na sua totalidade	90%
Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos			70%	
Nº de participações em novas iniciativas e/ou projectos			12	
Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos, relacionados com a disponibilização dos sistemas às Empresas e cidadãos	Arquitectura e Tecnologia	Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos, relacionados com a disponibilização dos sistemas às Empresas e cidadãos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	90%
	Desenvolvimento de Sistemas e Base de Dados	Participar com competências técnicas na implementação da solução para disponibilização dos sistemas 24/7	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	90%
Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos, relacionados com o canal web	Acreditação de Aplicações	Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos, relacionados com o canal web	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	70%
	Arquitectura e Tecnologia	Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos, relacionados com o canal web	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	70%
	Desenvolvimento de Sistemas e Base de Dados	Participar com competências técnicas em novas iniciativas/Projectos, relacionados com o canal web	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	70%
Participar com competências técnicas na consolidação de sistemas em produção	Acreditação de Aplicações	Participar com meios e competências na consolidação dos sistemas e soluções já em exploração	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	70%
			Nº de Acreditações de consolidações de sistemas e soluções já em exploração	10
			Nº de Recursos formativos para consolidações de sistemas e soluções já em exploração	5
	Desenvolvimento de Sistemas e Base de Dados	Participar com meios e competências na consolidação dos sistemas e soluções já em exploração	% aplicações com implementação de relatórios assegurada na sua totalidade	90%
			Incrementar as participações em iniciativas e/ou projectos sob responsabilidade dos departamentos de soluções	5
			Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	70%
Participar com competências técnicas na consolidação de sistemas em produção, vertente do Sistema de Relacionamento	Acreditação de Aplicações	Participar com competências técnicas na consolidação de sistemas em produção, vertente do Sistema de Relacionamento	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	70%

3.2.2 Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)

O DPAQ é constituído por duas equipas: Equipa de Planeamento e Controlo Interno e Equipa de Auditoria e Qualidade.

3.2.2.1 Equipa de Planeamento e Controlo Interno (EPCI)

Para o ano de 2009, estão fixados e aprovados os seguintes objectivos e projectos:

3.2.2.1.1 Melhorar a eficiência do processo de gestão orçamental,

através das seguintes iniciativas:

- Implementar um processo de *workflow* para as transferências orçamentais;
- Implementar o *report* trimestral com análise de desvios;

3.2.2.1.2 Melhorar a eficiência do processo de planeamento,

através das seguintes iniciativas:

- Criação de base de dados de consultores e respectivos contratos;
- Criação de procedimento para actualização da base de dados de consultores;
- Implementação do procedimento;

3.2.2.1.3 Melhorar a eficiência do processo de gestão de projectos,

através das seguintes iniciativas:

- Inclusão no relatório mensal de análise ao plano global;
- Implementação do Project 2007;

3.2.2.1.4 Contribuir para melhorar a eficiência do apuramento de custos,

através das seguintes iniciativas:

- Replanear, reformular e arrancar o projecto de Contabilidade Analítica;
- Evolução do projecto consoante o planeamento acordado;

3.2.2.1.5 Automatizar o processo de gestão do desempenho organizacional,

através das seguintes iniciativas:

- Implementar projecto Gestão do Desempenho Organizacional (CPM);
- Parametrizar o sistema para os objectivos de 2010;

3.2.2.1.6 Melhorar a gestão dos recursos humanos.

3.2.2.1.7 *Balanced ScoreCard* da EPCI

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da EPCI.

Equipa	Planeamento e Controlo Interno	
Objectivo	Indicador	Meta
Automatizar o processo de gestão do desempenho organizacional	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Contribuir para melhorar a eficiência do apuramento de custos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	80%
Melhorar a eficiência do processo de gestão de projectos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	80%
Melhorar a eficiência do processo de gestão orçamental	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Melhorar a eficiência do processo de planeamento	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
	Nº de horas de formação por colaborador	30
	Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores		70%

3.2.2.2 Equipa de Auditoria e Qualidade (EAQ)

Para o ano de 2009, estão fixados a provados os seguintes objectivos e projectos:

3.2.2.2.1 Projecto *Recognized for Excellence* (R4E)

Na sequência da obtenção do nível *Committed to Excellence* da EFQM, o Conselho Directivo decidiu apostar na certificação do nível seguinte, no caminho para a Excelência, o *Recognized for Excellence* (R4E).

3.2.2.2.2 Projecto Gestão de Riscos e Gestão de Segurança da Informação,

através das seguintes iniciativas:

- Formalizar o Conselho Coordenador da segurança da Informação;
- Efectuar a revisão do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI);

- Continuar a implementação do plano de mitigação dos riscos;
- Realizar uma acção de formação sobre a Segurança da Informação;

3.2.2.2.3 Realização de auditoria com base na norma ISO/IEC 27001:2005,

integrada na auto-avaliação de seguimento EFQM;

3.2.2.2.4 Obter a certificação na norma ISO/IEC 27001:2005,

em simultâneo com a auditoria referida no ponto anterior;

3.2.2.2.5 Implementar nova ferramenta de suporte à gestão de risco;

3.2.2.2.6 *Balanced ScoreCard* da EAQ

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da EAQ.

Equipa	Auditoria e Qualidade	
Objectivo	Indicador	Meta
AUDISSION	Nº de auditorias realizadas	3
Certificação ISO 27001	Média ponderada da % de execução das actividades	100%
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
	Nº de horas de formação por colaborador	30
	Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
Recognized for Excellence	Média ponderada da % de execução das actividades	100%

3.2.3 Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)

Para o ano de 2009, estão fixados e aprovados para o DSAT os seguintes projectos e objectivos:

3.2.3.1 Gestão da Venda de Bens Penhorados

Conceber, implementar e disponibilizar uma aplicação *web* com o objectivo de permitir a Gestão de venda de Bens Penhorados.

3.2.3.2 Relatório Único para o Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP)

Estudar a possibilidade de se acordar com a GEP a disponibilização de um sistema de informação no sentido de recolher toda a informação contemplada nas seguintes Fontes Administrativas: Relatório de Formação Contínua; Relatório de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho; Quadro de Pessoal e Balanço Social;

3.2.3.3 Balcão Sénior (M137)

Responder à implementação da Medida *Simplex* M137;

3.2.3.4 Alargamento do Contact Center (âmbito, postos de atendimento e extensão do *front end* aos serviços de atendimento presenciais do ISS)

Contemplar necessidades de alargamento do âmbito, a definir pelo Instituto da Segurança Social (ISS), contemplando a necessidade já apurada de integração do “*Ccenter*” do IGFCSS existente, para dar resposta ao Regime Público de Capitalização e a necessidade de integrar o *Help Desk* efectuado ao cidadão pelo II. Alargamento do nº de postos de trabalho para 90. Extensão do *front end* aos serviços de atendimento presenciais do ISS, por forma a homogeneizar as soluções nos dois canais (presencial e *Contact Center*);

3.2.3.5 Implementação de novas funcionalidades da Segurança Social Directa

Implementar 4 novas funcionalidades (Serviços) no canal Segurança Social Directa, contribuindo para uma simplificação dos processos realizados nos serviços de atendimento presencial;

3.2.3.6 Inquéritos Internet

Alargar o número de inquéritos disponibilizados através da aplicação IINQ (2 novos inquéritos);

3.2.3.7 Portal único

Conceber e implementar um único Portal Internet com foco no cliente. Implementar a nova imagem do *site* da Segurança Social, *output* resultante do projecto Novo Portal da Segurança Social (NPSS-1);

3.2.3.8 Upgrade da plataforma SAP

A actual versão do *Enterprise Resource Planning* (ERP) da SAP ainda se encontra na versão inicialmente instalada em 2001 que é a 4.6.C. É imprescindível fazer o *upgrade* para a versão mais recente deste ERP que

á a versão 2005. Este *Upgrade* da versão incluirá a implementação de um sistema de *arquiving* de informação. O *Upgrade* envolverá uma revalidação a todo o sistema. A versão a implementar deverá já em incluído a *add-on* PT com adaptação à legislação portuguesa;

3.2.3.9 Plataforma de Compras Electrónicas (SAP-SRM)

Estudar, analisar e implementar uma plataforma de compras electrónicas, para os organismos do MTSS;

3.2.3.10 Tesouraria Única - (SICC e Levantamento e Análise - Pagamentos a terceiros)

Projecto que visa alargar o âmbito de cobertura do conceito de Tesouraria Única (TU) em mais áreas de receita e despesa da Segurança Social. Salvo alterações que venham a surgir, a TU alargar-se-á aos pagamentos de SICC e aos pagamentos de pensões do Centro nacional de Pensões (CNP). Será feito ainda, no âmbito deste projecto, o levantamento funcional da inclusão do pagamento a terceiros neste conceito de TU;

3.2.3.11 Integração Automática da facturação no Sistema de Informação Financeira (SIF)

Visa contemplar a necessidade sentida em diversas instituições utilizadoras do SIF, e que se centra na possibilidade de se efectuarem carregamentos electrónicos de facturas coligidas electronicamente e centralizadamente, dando o tratamento subsequente às mesmas, no SIF;

3.2.3.12 Gestão Documental Nacional

Alargamento da utilização do Sistema de Gestão Documental no Instituto de Segurança Social, IP, aos centros distritais de segurança social do Porto e Santarém;

3.2.3.13 Gestão de Aquisições

Definir, construir e implementar um sistema de suporte ao processo de “Gestão de Aquisições” do II, que permita o registo e controlo dos seus passos processuais;

3.2.3.14 *Balanced ScoreCard* do DSAT

No quadro seguinte é evidenciado o BSC do DSAT.



Departamento	Soluções Aplicacionais Transversais			
Objectivo Departamental	Área	Objectivo de Área	Indicador	Meta
Aumentar o nº de Aplicações em produção da responsabilidade do DSAT	Suporte ao Relacionamento	Aumentar o n.º de aplicações em produção, elevando os níveis de cobertura aplicacional e informática realizada pelo II	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	90%
Consolidação dos sistemas SAP em produção e implementação de novos módulos	Suporte à Gestão	Alargamentos de âmbito de cobertura de algumas funcionalidades	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	85%
		Aumentar o numero de funcionalidades disponíveis para os utilizadores SIF	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	95%
		Upgrade da Plataforma do ERP SAP	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	90%
Garantir o suporte tecnológico aos diversos projectos do relacionamento da Segurança Social	Suporte ao Relacionamento	Assegurar o suporte tecnológico aos diversos projectos do sistema de relacionamento da Segurança Social	Cardinalidade de novas funcionalidades disponibilizadas no Ccenter para projecto A	3
			Cardinalidade de novos postos de trabalho -A	80
			Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	95%
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	Suporte à Gestão	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
			Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
			Nº de horas de formação por colaborador	30
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
	Suporte ao Relacionamento	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
			Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
			Nº de horas de formação por colaborador	30
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
Melhorar o site Internet da Segurança Social	Suporte ao Relacionamento	Melhorar o site Internet da Segurança Social	Cardinalidade de novos módulos/inquéritos dipsonibilizaods em Produção - Para projecto B	2
			Cardinalidade de novos serviços disponibilizados em Produção - para projecto A	3
			Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	95%
Participação do DSAT em projectos de que não é Owner mas sim participante	Suporte à Gestão	Participação da ASG em projectos em que é interveniente e não Owner	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	95%
	Suporte ao Relacionamento	Participação da ASR em projectos em que é interveniente e não Owner	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	95%

3.2.4 Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR)

Para o ano de 2009, estão aprovados e fixados, para o DSASSR, os seguintes projectos e objectivos:

3.2.4.1 Gestão de Riscos Profissionais

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;

3.2.4.2 Reformulação do Sistema de Verificação de Incapacidades

Este subsistema, que permite suportar o processo de verificação de incapacidades para o trabalho, sejam de índole temporária ou permanente, deverá permitir gerir a convocação e a realização das juntas médicas necessárias para a avaliação médica dos beneficiários;

3.2.4.3 Prestações Diferidas – CNP (estudo)

Estudo sobre as alternativas de integração da solução existente no Centro Nacional de Pensões (CNP) no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS);

3.2.4.4 Código do Trabalho – Parentalidade

Implementação, no subsistema de Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT), dos novos subsídios e das novas regras, em conformidade com o diploma da parentalidade, que decorre do novo Código do Trabalho e que substitui os diplomas em vigor, no âmbito da maternidade, paternidade e adopção;

3.2.4.5 Implementação do novo CIT (Certificado de Incapacidade Temporária)

Alteração ao subsistema de ITPT, de forma a incorporar a reformulação do CIT, com o objectivo de permitir prescindir do requerimento para os subsídios de Risco Clínico e Interrupção da Gravidez;

3.2.4.6 RSI - Integração

Dotar o sistema aplicacional Rendimento Social de Inserção (RSI) de mecanismos eficazes no combate à fraude, integrando e permitindo o cruzamento de informação de rendimentos ao nível do SISS e interligação com o CNP;

3.2.4.7 Acção Social – Interface Parceiros

O desenvolvimento deste subsistema permitirá aos técnicos, pertencentes às entidades externas protocoladas com a Segurança Social, registar e gerir a informação considerada relevante no que concerne à identificação e caracterização socioeconómica das famílias e indivíduos;

3.2.4.8 LNES – Interface com CVP (Cruz Vermelha Portuguesa)

Reformular a actual aplicação Linha Nacional de Emergência Social (LNES) no SISS e desenvolver um novo módulo *Web*, para acesso a entidades externas à Segurança Social, de forma a responder a novos requisitos, no âmbito do Protocolo estabelecido entre o ISS e a CVP;

3.2.4.9 RNCCI – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados de Saúde

A Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) é constituída por diferentes tipologias de cuidados, em conformidade com as diferentes necessidades das populações e das localidades. O modelo de financiamento directo às famílias (FDF) no âmbito da RNCCI pressupõe o desenvolvimento de um sistema integrado de informação capaz de suportar os processos da exclusiva competência da Segurança Social;

3.2.4.10 Reformulação de PPCJ – Protecção de Crianças e Jovens

Este projecto vai reformular este subsistema, implementando as alterações decorrentes da publicação do Decreto-Lei nº 12/2008, de 17 de Janeiro;

3.2.4.11 Sistema de Informação de Produtos de Apoio (SIPA)

Visa implementar um sistema de informação integrado que permita a gestão da atribuição dos Produtos de Apoio efectuados a pessoas com necessidades especiais (reabilitação), concorrendo para a desburocratização do sistema de financiamento e concretização de um sistema de gestão e controlo orçamental integrados;

3.2.4.12 Gestão de Acordos Internacionais

Sistema que permitirá, com a devida integração no SISS, a gestão dos processos de Acordos Internacionais da Segurança Social, no âmbito dos regulamentos comunitários e dos acordos bilaterais com os diversos países, de forma permitir a gestão dos diversos formulários de direito nas vertentes de Portugal emissor e Portugal receptor e a gestão das facturas nas vertentes de Portugal credor e Portugal devedor;

3.2.4.13 Sistema Integrado de Gestão Extraordinária de Dívida (SIGED)

Sistema a integrar o SISS, para auxiliar a gestão de situações debitárias de grandes contribuintes devedores, objectivando o seu ressarcimento, como fonte simultânea de saneamento de mercado e de garantia do cumprimento de contribuições futuras, com o auxílio da actual administração ou por intermédio de terceiros, bem como instruir e preparar a posição a assumir pela Segurança Social em âmbitos como os processos de insolvência e de recuperação de empresa;

3.2.4.14 Regularização de movimentos em clarificação em Gestão de Contribuições (GC)

O projecto, a integrar no subsistema de Gestão Contribuições (GC) , contempla três grandes âmbitos: Tornar possível o retorno para clarificação de um movimento clarificado erradamente; Possibilidades de poder fazer clarificações parciais; Permitir restituir créditos a partir da clarificação;

3.2.4.15 Gestão Integrada da Dívida de Trabalhadores Independentes com o CNP em GC

Este projecto tem, como objectivo, dar conhecimento, ao CNP, da dívida não participada do Trabalhador Independente, por este ser requerente de Pensão. Durante a disciplina de levantamento de requisitos, deverá ser avaliado o período da dívida a informar, como tratar a respectiva dívida em Conta Corrente e, por último, produzir informação para o SIF, para que o mesmo efectue a contabilização;

3.2.4.16 Prescrição de créditos em GC

Este projecto tem como objectivo criar um processo de prescrição de créditos que não foram reclamados pelo contribuinte no devido tempo.

Durante a disciplina de levantamento de requisitos deverá ser avaliado como prescrever, o período para prescrição, como tratar o respectivo crédito após a prescrição e por último produzir informação para o SIF, para que o mesmo efectue a contabilização;

3.2.4.17 Código Contributivo

O Código Contributivo irá reflectir as alterações previstas no Código do Trabalho que tenham implicações, em termos de regimes do Sistema Previdencial de Segurança Social. Será ainda necessário implementar um novo subsistema que permita efectuar a Gestão das Entidades Contratantes;

3.2.4.18 Reformulação do módulo de DR's (Declarações de Remunerações) na Segurança Social Directa (SSD)

O objectivo deste projecto é a integração das funcionalidades de DRI e DRO na SSD. Pretende-se passar a ter um único canal de entrega de DR na internet, na SSD, assegurando que as validações aplicadas neste canal de entrada são efectuadas, ao nível do subsistema de Gestão de Remunerações (GR), garantindo-se, desta forma, a coerência e conformidade dessas validações, melhorando, assim, a qualidade da informação;

3.2.4.19 Processo de Comunicação massiva de Sobreposições em GR

Pretende-se implementar um processo que detecte todas as sobreposições de remunerações e/ou equivalências, no subsistema de Gestão de Remunerações e que efectue a comunicação massiva das mesmas às empresas em questão, de forma a que esta informação possa ser posteriormente corrigida, tendo por objectivo final a melhoria da qualidade da informação;

3.2.4.20 Gestão de Taxas Especiais (GTE)

Face ao novo projecto de Decreto-Lei relativamente aos incentivos ao emprego, o âmbito desta 2ª fase de GTE terá de ser reformulado, no sentido de se implementar todos estes novos incentivos previstos na nova legislação, para além da manutenção evolutiva que já estava prevista;

3.2.4.21 Disponibilizar novos módulos GC

Em 2009, vão ser disponibilizados os seguintes novos módulos:

Gestão de pagamentos retroactivos de Contribuições, Garantias e Insolvências; Gestão de pagamentos retroactivos de Contribuições:

Existe um conjunto de regimes que fazem o pagamento das suas contribuições através de um acordo de pagamento, e só após o seu completo pagamento é que são reflectivas as respectivas remunerações e/ou período contributivo. Em alguns casos, se o contribuinte não completar o pagamento, os mesmos devem ser restituídos e cancelado o respectivo acordo. Este módulo tem como objectivo gerir esses pagamentos;

Gestão de Garantias:

Este módulo tem como objectivo gerir as garantias que os contribuintes fornecem no acto dos acordos realizados. Durante a disciplina de levantamento de requisitos, deverá ser avaliado que dados da garantia devem ser registados, em que termos é executada a garantia e, por último, produzir informação para o SIF, para que o mesmo efectue a contabilização;

Insolvências:

Este módulo tem como objectivo criar todo o processo de registo da insolvência de um contribuinte e as devidas acções em conta corrente. Durante a disciplina de levantamento de requisitos, devem ser avaliadas todas as acções a serem executadas em Conta Corrente, devido ao registo da insolvência e por último produzir informação para o SIF, para que o mesmo efectue a contabilização;

3.2.4.22 Disponibilizar novo módulo no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)

Em 2009, vai ser disponibilizado o módulo Penhoras. Este módulo deverá contemplar a gestão de penhoras de entidades terceiras, os novos protocolos na vertente da gestão de penhoras bancárias, alterações ao nível da gestão de penhoras de veículos, permitir a gestão de penhora ao IRS, de pensões, de créditos, melhorias na gestão de penhora de vencimentos e melhorias nos automatismos e interoperabilidade na gestão de penhora de imóveis;

3.2.4.23 Disponibilizar novo módulo em Gestão de Tesourarias (GT)

Em 2009, vai ser disponibilizado o módulo Regularizações após fecho de Caixa. Este módulo vai permitir efectuar correcções a recebimentos pertencentes a caixas já encerradas. Vai interagir com diversos subsistemas, para efectuar os eventuais estornos que sejam necessários. Dada a criticidade envolvida, terá um acesso bastante restrito de utilizadores;

3.2.4.24 Disponibilizar projecto ICC (interface Conta-Corrente SEF/GC/SIF)

Este módulo permitirá a correcta integração entre os sistemas a montante do Sistema de Execuções Fiscais (SEF) como o Sistema de Gestão de Contribuições (GC) e o Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC);

3.2.4.25 Disponibilizar comunicação automática de Contra-Ordenações

O subsistema de Contra-Ordenações deverá comportar a integração automática de informação de outros subsistemas (Desemprego, Protecção à Família, ITPT, RSI, etc.) permitindo a abertura automática de processos de contra-ordenações, com base na comunicação de infracções detectadas automaticamente pelos subsistemas da Segurança Social;

3.2.4.26 Disponibilizar comunicação automática de Ilícitos

O âmbito deste projecto contempla a comunicação automática de Ilícitos Criminais, no âmbito do subsistema de Gestão de Contribuições (GC), ao subsistema de Gestão de Ilícitos Criminais (GIL). Essa comunicação assenta no conhecimento, por parte de GC, do não pagamento das cotizações devidas à Segurança Social, por parte de uma Entidade Relevante para a Segurança Social (ERSS), a qual será comunicada a GIL, com vista à instauração de um processo-crime;

3.2.4.27 Recuperação de créditos em Fundo de Garantia Salarial (FGS)

O FGS tem por objectivo assegurar o pagamento, ao trabalhador, dos créditos emergentes do contrato de trabalho e da sua violação ou da sua cessação, nas situações em que o empregador seja judicialmente declarado insolvente (processo judicial) ou que tenha iniciado o procedimento de conciliação (processo extrajudicial).

O projecto que se pretende agora iniciar visa desenvolver funcionalidades de apoio às actividades de recuperação de créditos, com vista a aumentar a receita com a recuperação de créditos e diminuir o esforço envolvido nas respectivas actividades;

3.2.4.28 Novo Módulo de resolução de pendentes no âmbito do Cartão Cidadão (CC)

Este módulo visa implementar novas funcionalidades em termos de gestão do processo automático de tratamento de pedidos de CC e novas funcionalidades, no âmbito da resolução de pendentes, por parte dos utilizadores;

3.2.4.29 Reformulação de AF (Agregados Familiares)

É necessário redefinir, em termos conceptuais, as fronteiras entre o âmbito concreto do subsistema de Agregados Familiares e o âmbito dos subsistemas de Prestações que o utilizam. Posteriormente, será necessário implementar esse novo modelo conceptual, que terá como grande objectivo melhorar a eficácia e a eficiência de utilização, contribuindo para uma maior celeridade, na actividade desenvolvida que dependa da utilização transversal deste subsistema;

3.2.4.30 Consolidação e passagem de histórico mensal para anual em GR

Este módulo vai efectuar a consolidação das remunerações existentes em histórico mensal e passagem das mesmas para histórico anual;

3.2.4.31 Desactivação do Repositório de Declarações de Remunerações

Este módulo vai validar toda a informação existente no repositório de Declarações de Remunerações e integrar a mesma de forma consistente com a informação já existente, no subsistema de Gestão de Remunerações;

3.2.4.32 Disponibilizar novos módulos no Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Novos módulos para Gestão de Alteração ao processo inicial do agregado, Simplificação de Controlo dos processos CSI e Regularização de cálculos;

3.2.4.33 Gestão de Alteração ao processo inicial do agregado

Este módulo vai permitir separar o actual processo (em curso com um determinado agregado familiar) e que em determinada altura por motivos vários (divórcio e/ou separação e por morte de um dos titulares) é necessário reformular, permitindo iniciar um novo processo com novo agregado;

3.2.4.34 Simplificação de Controlo dos processos CSI

Este módulo permite associar aos processos CSI todos os mecanismos de controlo de entrada do requerimento com a identificação, pelo utilizador, dos documentos em falta, de forma a permitir a emissão de ofício ao beneficiário. Permitir ainda gerir vários “novos estados” do processo, através de mecanismos e regras de controlo específicas;

3.2.4.35 Regularização de cálculos

Este módulo visa permitir, no CSI, que sejam efectuados movimentos de acertos ou regularizações (Débitos ou Créditos) resultante de recálculo com efeitos retroactivos, quando existe mudança de ano e após ter sido efectuado a actualização anual;

3.2.4.36 Disponibilizar Módulo Apoios Económicos no âmbito da Gestão Beneficiários – Acção Social

A alteração a produzir visa implementar novos módulos de forma a responder a uma vasta lista de novas funcionalidades que permitam uma maior consolidação do sistema já em produção;

3.2.4.37 Alargamento do subsistema Rendas de Casa

Vai promover-se alteração com vista a implementar o pagamento do Subsídio RECRIA;



3.2.4.38 *Balanced ScoreCard* do DSASSR

No quadro seguinte é evidenciado o BSC do DSASSR.

Departamento	Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação			
Objectivo Departamental	Área	Objectivo de Área	Indicador	Meta
Disponibilizar em produção novas aplicações do SISS	Cobrança e Arrecadação de Receitas	Disponibilizar em produção novas aplicações do SISS	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos Nº aplicações novas em produção da ACAR	70% 4
	Prestações	Disponibilizar em produção novas aplicações do SISS	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos nº aplicações novas em produção da AP	60% 3
	Solidariedade e Reabilitação	Disponibilizar em produção novas aplicações do SISS	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos Nº. aplicações novas em produção da ASR	70% 3
	Soluções Nucleares	Disponibilizar em produção novas aplicações do SISS	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos nº aplicações novas em produção da ASN	70% 3
Disponibilizar novos módulos relativos à consolidação de aplicações do SISS em produção	Cobrança e Arrecadação de Receitas	Disponibilizar novos módulos relativos à consolidação de aplicações do SISS em produção	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos nº novos módulos relativos a aplicações da ACAR em produção	60% 5
	Prestações	Disponibilizar novos módulos relativos à consolidação de aplicações do SISS em produção	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos nº aplicações novas em produção da AP	60% 3
	Solidariedade e Reabilitação	Disponibilizar novos módulos relativos à consolidação de aplicações do SISS em produção	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos Nº. novos módulos relativos a aplicações da ASN em produção	70% 3
	Soluções Nucleares	Disponibilizar novos módulos relativos à consolidação de aplicações do SISS em produção	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos nº novos módulos relativos a aplicações da ASN em produção	60% 2
Garantir um nível de resposta de 2ª linha de suporte ao utilizador por aplicação do SISS adequado ao volume de tickets recebidos	Cobrança e Arrecadação de Receitas	Garantir um nível de resposta de 2ª linha de suporte ao utilizador por aplicação do SISS adequado ao volume de tickets recebidos	Média ponderada da % de resolução de tickets dos projectos da ACAR	<= 50 tickets/mês => meta = 99% resolução; > 50 e <= 150 tickets/mês => meta = 80% resolução; > 150 tickets/mês => meta = 60% resolução
	Prestações	Garantir um nível de resposta de 2ª linha de suporte ao utilizador por aplicação do SISS adequado ao volume de tickets recebidos	Média ponderada da % Resposta a tickets de 2ª linha de suporte ao utilizador das aplicações da AP	<= 50 tickets/mês => meta = 99% resolução; > 50 e <= 150 tickets/mês => meta = 80% resolução; > 150 tickets/mês => meta = 60% resolução
	Solidariedade e Reabilitação	Garantir um nível de resposta de 2ª linha de suporte ao utilizador por aplicação do SISS adequado ao volume de tickets recebidos	Média ponderada da % Resposta a tickets de 2ª linha de suporte ao utilizador das aplicações da ASR	<= 50 tickets/mês => meta = 99% resolução; > 50 e <= 150 tickets/mês => meta = 80% resolução; > 150 tickets/mês => meta = 60% resolução
	Soluções Nucleares	Garantir um nível de resposta de 2ª linha de suporte ao utilizador por aplicação do SISS adequado ao volume de tickets recebidos	Média ponderada da % Resposta a tickets de 2ª linha de suporte ao utilizador das aplicações da ASN	<= 50 tickets/mês => meta = 99% resolução; > 50 e <= 150 tickets/mês => meta = 80% resolução; > 150 tickets/mês => meta = 60% resolução



Departamento	Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação				
Objectivo Departamental	Área	Objectivo de Área	Indicador	Meta	
Manutenção evolutiva e correctiva das aplicações do SISS	Cobrança e Arrecadação de Receitas	Manutenção evolutiva e correctiva das aplicações do SISS	Ind.1 = % concretização de pedidos de 1ª prioridade das aplicações da ACAR	100%	
			Ind.2 = % concretização de pedidos de 2ª prioridade das aplicações da ACAR	20%	
	Prestações	Manutenção evolutiva e correctiva das aplicações do SISS	Ind.1 = % concretização de pedidos de 1ª prioridade das aplicações da AP	100%	
			Ind.2 = % concretização de pedidos de 2ª prioridade das aplicações da AP	20%	
	Solidariedade e Reabilitação	Manutenção evolutiva e correctiva das aplicações do SISS	Ind.1 = % concretização de pedidos de 1ª prioridade das aplicações da ASR	100%	
			Ind.2 = % concretização de pedidos de 2ª prioridade das aplicações da ASR	20%	
	Soluções Nucleares	Manutenção evolutiva e correctiva das aplicações do SISS	Ind.1 = % concretização de pedidos de 1ª prioridade das aplicações da ASN	100%	
			Ind.2 = % concretização de pedidos de 2ª prioridade das aplicações da ASN	20%	
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	Cobrança e Arrecadação de Receitas	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	Percentagem de aumento da satisfação dos colaboradores	19%	
			% da participação no trabalho	95	
	Prestações	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0	
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0	
			Nº de horas de formação por colaborador	30	
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0	
			Percentagem de aumento da satisfação dos colaboradores	19%	
			% da participação no trabalho	95	
	Solidariedade e Reabilitação	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0	
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0	
			Nº de horas de formação por colaborador	30	
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0	
			Percentagem de aumento da satisfação dos colaboradores	19%	
			% da participação no trabalho	95	
	Soluções Nucleares	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0	
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0	
			Nº de horas de formação por colaborador	30	
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0	
			Percentagem de aumento da satisfação dos colaboradores	19%	
			% da participação no trabalho	95	
	Melhorar a qualidade dos dados do SISS - implementação de processos de detecção/correção de anomalias de dados	Soluções Nucleares	Melhorar a qualidade dos dados do SISS - implementação de processos de detecção/correção de anomalias de dados	nº processos novos de qualidade de dados concretizados	5
	Participar com as iniciativas necessárias à concretização dos projectos do Instituto afectos a outros Departamentos	Cobrança e Arrecadação de Receitas	Participar com as iniciativas necessárias à concretização dos projectos do Instituto afectos a outros	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	65%
				Nº componentes da ACAR relativas a aplicações novas	1
Soluções Nucleares		Participar com as iniciativas necessárias à concretização dos projectos do Instituto afectos a outros	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	65%	
			nº componentes da ASN relativas a aplicações novas	3	

3.2.5 Departamento de Gestão de Informação (DGI)

Para o ano de 2009, estão definidas e aprovadas, para o DGI, as seguintes actividades e projectos:

3.2.5.1 Conclusão da construção dos *Datamarts* para as seguintes aplicações:

- Contra-Ordenações;
- Cartão do Cidadão;
- Gestão de Taxas Especiais;
- Comissão Protecção Crianças e Jovens;
- Plano Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados;
- Gestão de Riscos Profissionais.

Relativamente a estes diversos subsistemas, as macro-actividades compreendem a definição de requisitos, o desenvolvimento dos processos de ETL (extracção, transformação e carregamento dos dados operacionais para uma base de dados) e o desenvolvimento dos objectos que suportam a disponibilização da informação via *Microstrategy*.

3.2.5.2 Projecto Plataforma de Combate à Fraude

Este projecto tem como objectivo implementar o processo automático de geração de listagens, de acordo com as situações identificadas como indiciadores de comportamentos de fraude, quer ao nível do não cumprimentos das obrigações contributivas quer no uso indevido de direitos ao nível das prestações sociais.

As principais actividades do projecto são as seguintes:

- Estrutura para Tratamento Analítico de Fraude e Evasão;
- Processos de Extracção e Transformação de Dados;
- Gestão de Regras de Detecção de Suspeitas de Fraude e Evasão;
- Relatórios Base de Suspeitas Detectadas;

3.2.5.3 Acções no âmbito do Plano de Combate à Fraude

Estas acções pretendem disponibilizar, ao sistema da Segurança Social, um conjunto de informação, no âmbito do combate à fraude e evasão, para efeitos de fiscalização.

As principais actividades inerentes a esta actividade são:

- Análise do âmbito;
- Desenvolvimento dos processos de extracção de informação;

3.2.5.4 Acções no âmbito do Plano de Qualidade de Dados

Estas acções pretendem disponibilizar, ao sistema da Segurança Social, um conjunto de dados que incrementem a qualidade de Dados actualmente existente, promovendo cruzamento e interacção entre sistemas.

Esta actividade compreende as seguintes etapas:

- Cruzamento de dados com a Administração Fiscal;
- Cruzamento de dados entre a aplicação Prestações Familiares (PF) e Administração Fiscal;
- Enriquecimento de Números de Identificação Fiscal (NIF's).

3.2.5.5 Actividades correntes mais relevantes

Para além dos projectos e actividades referidos, o DGI, no ano de 2009, assegurará também um vasto conjunto de actividades correntes:

No âmbito do Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

- Carregamento periódico de dados do SESS;
- Concepção, desenvolvimento e manutenção da metadata do *Microstrateg*;
- Gestão de utilizadores e perfis do *MicrostregyWeb*;
- Controlo de qualidade dos dados do SESS;
- Optimização das cadeias de carregamento dos dados;
- Manutenção e optimização dos *Datamarts*;

No âmbito da Divulgação de Estatísticas da Segurança Social

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

No âmbito da Interconexão de dados com a Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros (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 no subsistema de Identificação e Qualificação (IDQ);
- Disponibilização dos dados da DGITA na aplicação de consulta;
- Processo periódico de controlo de qualidade dos dados;

No âmbito do Cruzamento de Dados

- Cruzamento de dados com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP);
- Cruzamento de dados com o Instituto Regional de Emprego (IRE);
- Cruzamento de dados Prestações Familiares/DGITA;

No âmbito de Estatísticas e Indicadores de Gestão

- Detecção de fraude e cruzamento de dados;
- Construção de índices e alertas;
- Realização de análises *ad-hoc*;

No âmbito do Sistema Estatístico Nacional, participação nos grupos de trabalho de:

- *Labour Market Policies*;
- Plano Nacional para a Inclusão;

3.2.5.6 *Balanced ScoreCard* do DGI

No quadro seguinte é evidenciado o BSC do DGI.



Departamento	Gestão de Informação	
Objectivo Departamental	Indicador	Meta
Acções no âmbito do Plano de Combate à Fraude	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de acções	20
Acções no âmbito do Plano de Qualidade de Dados	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de acções	3
Aumentar o número de Datamarts em Produção no SESS	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
	Nº de horas de formação por colaborador	30
	Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
Plataforma de Combate à Fraude	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%

3.2.6 Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC)

Para o ano de 2009, foram definidos e aprovados, para o DOSAC, os seguintes objectivos, projectos e novas iniciativas:

3.2.6.1 Integrar a infra-estrutura tecnológica do MTSS

Os objectivos e projectos relativos à integração da infra-estrutura tecnológica de cada organismo do MTSS numa infra-estrutura comum reportar-se-ão, de forma casuística, aos protocolos de intervenção que vierem a ser negociados, acordados e aprovados superiormente. As intervenções poderão revestir as seguintes formas:

- Integrar em *Data Center* comum os servidores das diversas Entidades;
- Administrar os sistemas dos diferentes Organismos;
- Conceber, produzir e instalar Estações-Padrão, respeitando os requisitos específicos de cada Organismo;
- Assegurar o apoio técnico local aos diversos utilizadores;
- Integrar as redes de comunicações numa infra-estrutura de comunicações comum ao MTSS;

3.2.6.2 Aumentar a capacidade de resolução das 1ª e 2ª Linhas

- Aumentar a percentagem de questões resolvidas, no serviço de suporte de 1ª e 2ª linha, aos utilizadores do MTSS, pelo que irá ser alterado o processo de Gestão de Incidentes, promovendo uma maior utilização dos serviços disponíveis na Intranet, para os utilizadores encaminharem pedidos de suporte ao ponto único de contacto – o Serviço de Apoio a Clientes; por outro lado, promover-se-á o reendereçamento automático, para as equipas locais, dos incidentes encaminhados para o Serviço de Apoio a Clientes. Desta forma, promove-se um maior envolvimento das equipas de suporte local, no processo de Gestão de Incidentes e disponibiliza-se, aos utilizadores, um ponto único de contacto (requisito da norma ISO 20.000) e uma maior abrangência do registo de solicitações a este serviço, em simultâneo com a descentralização necessária a uma maior eficiência do serviço;
- Reformular o serviço de Apoio ao Utilizador”, visa a reorganização do Serviço de Apoio ao Cliente face à entrada em funcionamento do novo *Contact Center* do ISS;

3.2.6.3 Evidenciar resultados atingidos face a valores de referência do mercado

Para este objectivo concorrem diversas iniciativas, em diferentes objectivos operacionais, em que se visa sistematizar, de forma regular, a colecta, avaliação e reporte dos indicadores da disponibilidade e desempenho dos sistemas e serviços. Em particular, as iniciativas de:

- Aumentar a eficiência do Processo de Gestão da Disponibilidade;
- Aumentar a eficiência do Processo de Gestão da Capacidade;
- Garantir a melhoria progressiva do controlo dos níveis de serviço de TI prestados aos clientes;
- Aumentar a percentagem de questões resolvidas, no serviço de suporte de 1ª e 2ª linha, aos utilizadores do MTSS;
- Obter relatórios semanais e avaliar desvios dos indicadores definidos;

A partir destes reportes sistemáticos, tornar-se-á possível proceder às análises comparativas com valores de referência que o objectivo estratégico definido exige;

3.2.6.4 Promover a contínua actualização da Infra-estrutura Técnica (IT) adequada às necessidades dos Clientes

- Substituição dos balanceadores de carga;
- Substituição/reforço de servidores centrais;
- Reforço de *storage* central;
- Aumentar a capacidade dos acessos Internet;
- Consolidação de servidores por reforço da virtualização;

3.2.6.5 Reduzir custos operacionais

Para além da já usual agregação de compras que tem vindo a alargar o âmbito às aquisições de equipamento para o MTSS, beneficiando também da metodologia já usual de negociação por leilão electrónico de preços, prevê-se ainda a realização de iniciativas para aumentar o nível de consolidação e virtualização dos servidores e a adopção de ferramentas específicas destinadas a aumentar a automatização e controlo dos processamentos *batch* e entrada em produção de novas aplicações, permitindo, assim, o aumento de eficiência destas operações. Iniciativas como a adopção de soluções específicas de Estação-Padrão para os vários organismos MTSS ou a consolidação em *Data Center* comum das infra-estruturas tecnológicas do MTSS, produzirão igualmente redução de custos operacionais;

3.2.6.6 Rentabilizar os meios disponíveis para o Plano de Continuidade de Negócio (PCN)

A rentabilização dos meios, em PCN, em 2009, conta com as seguintes iniciativas:

- Concluir a implementação do Plano de Continuidade de Negócio (PCN);

- Uniformizar as versões aplicacionais entre *Data Centers* e garantir tempos de recuperação, de acordo com os domínios definidos;
- Actualizar procedimentos operacionais, de acordo com os resultados dos testes e simulacros realizados;

3.2.6.7 Aumento da eficiência da Infra-estrutura Técnica (IT) instalada e serviços disponíveis

- Melhorias nos processos de Gestão da Disponibilidade e da Gestão da Continuidade;
- Integração em *Data Center* comum;
- Uniformização de Estações-Padrão para os diferentes organismos MTSS;
- Integração das redes de comunicações;
- Progressiva adopção de soluções integradas de voz e dados (VOIP);
- Suporte técnico local alargado aos diferentes organismos MTSS;

Com a generalização aos vários organismos do MTSS de soluções de padronização dos ambientes de trabalho, prevê-se também alargar o âmbito da utilização de produtos *Open Source*, que já hoje representam mais de 60% das ferramentas de produtividade utilizadas na Segurança Social, e, desta forma, em 2009, vai dar-se continuidade ao objectivo operacional “Promover a progressiva adopção e integração de produtos OSS”.

3.2.6.8 Centralização, no *Contact Center*, do relacionamento com os utilizadores

Utilização primordial dos meios já disponibilizados na Internet para os utilizadores reportarem incidentes ou problemas e proceder-se ao reencaminhamento automático dos incidentes para as equipas locais de apoio ao utilizador, através de iniciativas como:

- Alterar o processo de gestão de Incidentes;
- Parametrizar o *Remedy*, para o encaminhamento automático para os técnicos de suporte local;
- Promover a avaliação sistemática da satisfação do utilizador pelos incidentes resolvidos;

3.2.6.9 Aumentar os níveis de controlo e automatização da IT e dos processos

- Aumentar a eficiência do Processo de Gestão da Disponibilidade;
- Aumentar a eficiência do Processo de Gestão da Capacidade;
- Garantir a melhoria progressiva do controlo dos níveis de serviço de TI prestados aos clientes;
- Obter relatórios semanais e avaliar desvios dos indicadores definidos;
- Obter a certificação ISO 20.000;

3.2.6.10 *Balanced ScoreCard* do DOSAC

No quadro seguinte é evidenciado o BSC do DOSAC.

Departamento	Operações de Sistemas e Apoio a Clientes			
Objectivo Departamental	Área	Objectivo de Área	Indicador	Meta
Aumentar a % de questões resolvidas no serviço de suporte de 1ª linha aos utilizadores do MTSS	Apoio ao Cliente e Níveis de Serviço	Aumentar a % de questões resolvidas no serviço de suporte de 1ª linha aos utilizadores do MTSS	% incidentes resolvidos pela 1ª Linha em 24h úteis	90%
			% mau-encaminhamento de pedidos serviço para a 2ª Linha	5%
			% problemas resolvidos em 2ª Linha em 5d uteis	80%
			Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Satisfação do utilizador pelo suporte técnico	70%
Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas aos utilizadores	Sistemas Centrais e Operação	Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas aos utilizadores	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Consolidar o Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres	Sistemas Centrais e Operação	Consolidar o Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres	Nº horas de disponibilidade	16
			% erros nos sistemas detectados nos simulacros	10%
			% versões em DCPrincipal deployed DC alternativo	100%
	Sistemas Distribuidos e Comunicações	Consolidar o Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			% erros nos sistemas detectados nos simulacros	10%
			% versões em DCPrincipal deployed DC alternativo	100%
Integração de infra-estruturas de Organismos do MTSS	Sistemas Centrais e Operação	Integração de sistemas departamentais de Organismos do MTSS	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Sistemas Distribuidos e Comunicações	Integração de infra-estruturas distribuidas de Organismos do MTSS
Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%	Apoio ao Cliente e Níveis de Serviço	Garantir a melhoria progressiva do controlo níveis dos serviços de TI prestados aos Clientes	% de Serviços cobertos pr SLA's em relação ao total de Serviços do Catálogo	99%
			% de SLA's com taxa de cumprimento igual ou inferior à acordada	1%
			% de UC's e OLA's negociados para os SLA's em vigor	99%
			Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Sistemas Centrais e Operação	Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Taxa de disponibilidade dos serviços aplicativos	99%
			Taxa de disponibilidade sistemas centrais	99%
	Sistemas Distribuidos e Comunicações	Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%	Desempenho dos serviços Internet	1
			Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Taxa de disponibilidade das redes locais	99%
			Taxa de disponibilidade dos serviços de rede	99%
		Taxa de disponibilidade sistemas distribuidos	99%	



Departamento	Operações de Sistemas e Apoio a Clientes			
Objectivo Departamental	Área	Objectivo de Área	Indicador	Meta
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	Apoio ao Cliente e Níveis de Serviço	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
			Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
			Nº de horas de formação por colaborador	30
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
	Sistemas Centrais e Operação	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
			Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
			Nº de horas de formação por colaborador	30
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
	Sistemas Distribuidos e Comunicações	Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
			Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
			Nº de horas de formação por colaborador	30
			Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
			Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
Promover a progressiva integração dos canais de voz na infraestrutura de rede IP do	Sistemas Distribuidos e Comunicações	VOIP	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			nº Utiliz abrangidos	200
Reformular o serviço de Apoio ao Utilizador	Apoio ao Cliente e Níveis de Serviço	Reformular o serviço de Apoio ao Utilizador	% incidentes resolvidos pela 1ª Linha em 24h úteis	90%
			% mau-encaminhamento de pedidos serviço para a 2ª Linha	5%
			% problemas resolvidos em 2ª Linha em 5d uteis	80%
			Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Satisfação do utilizador pelo suporte técnico	70%

3.2.7 Departamento de Administração Geral (DAG)

O DAG é constituído por três Áreas: Recursos Humanos, Financeira e Administrativa e Aquisições.

Por serem serviços distintos e autónomos, cada área vai ter, em termos de Plano de Actividades, abordagem em separado.

3.2.7.1 Área de Recursos Humanos (ARH)

As principais actividades previstas para a ARH, em 2009, são as seguintes:

- Desenvolvimento de iniciativas que contribuam para aumentar a satisfação dos trabalhadores e que conduzam à antecipação dos prazos de cumprimento dos processos de Gestão de Recursos Humanos, no âmbito da avaliação de desempenho, gestão de tempos, participação no tempo de trabalho e em acções de formação, visando melhorar a gestão dos recursos humanos do II;
- Disponibilização, na intranet e por e-mail, de novos conteúdos, para apoio aos trabalhadores, na gestão dos direitos e deveres que lhes assistem, no desempenho das suas funções, com o propósito de melhorar a qualidade das relações e condições de trabalho;
- Actualização dos processos de gestão das pessoas e disponibilização de novos indicadores de desempenho, que contribuam para alcançar os compromissos de melhoria das metas definidas. Pretende-se, no que às actividades/resultados da ARH respeita e ao seu relacionamento com os utilizadores dos seus serviços, melhorar a qualidade (atingindo a meta definida) e com antecipação do prazo dos indicadores dos processos de Gestão das Pessoas;
- Promoção de acções de apoio na utilização das funcionalidades disponibilizadas para os colaboradores e responsáveis, através do Portal do Colaborador, relativas aos processos de Gestão de Recursos Humanos (GRH), decorrentes da entrada em produção dos módulos de Gestão Administrativa de Pessoal e de Desenvolvimento de Recursos Humanos, na plataforma SAP/R3 e dos correspondentes processos colaborativos no Portal do Colaborador;
- Manutenção evolutiva e correctiva das actuais e novas funcionalidades do Sistema de Informação de RH, assente na plataforma SAP/R3, através do incremento das variáveis de Identificação e qualificação dos dados de registo individual de cada colaborador no cadastro e da sua actualização permanente, visando o suporte à Gestão dos processos de RH e a disponibilização periódica de indicadores de apoio à tomada de decisão;
- Concretização de iniciativas de participação no ISR - Instituto Socialmente Responsabilidade - vertentes do Voluntariado, Saúde Higiene e Segurança no Trabalho (SH & ST) e do Ambiente, através da identificação, sistematização e implementação de novas acções que concretizem práticas

inovadoras no âmbito do programa do ISR bem como o número de participantes. O incremento de acções e participação integra-se no compromisso a assumir por cada colaborador, responsável/unidade e pelo II, para o período de 2009 e 2010 e conducente à certificação, segundo as normas internacionais sobre estas matérias;

- Realização de acções de sensibilização sobre a qualidade das relações e condições das relações de trabalho no Instituto, incrementando a participação dos trabalhadores do II, face às alterações das regras das relações e condições de trabalho, de acordo com os novos Regime de Vínculos, Carreiras e Remunerações (RVCR) e regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP). Pretende-se conduzir acções de sensibilização que expliquem, respondam e alertem para as questões que se colocam quanto ao novo modelo de Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública e, concretamente, no II, quer ao nível do regime do contrato em funções pública quer dos instrumentos de regulamentação colectiva;
- Elaboração de um Código de Responsabilidade Ambiental (CRA- II, Verde), na vertente das relações e condições dos processos de trabalho, no âmbito das actividades de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) acometidas ao II. Trata-se de preparar um Código de Responsabilidade Ambiental, na vertente das relações e condições dos processos de trabalho, através da identificação, sistematização e implementação de boas práticas da indústria de SI/TI que conduzam à corporização de normas e procedimentos, no domínio do ambiente, que concorram para concretizar as metas da sustentabilidade ambiental, nas actividades e resultados do II e dos seus parceiros/clientes, de modo a que os compromissos a assumir passem a integrar normativos e procedimentos das relações de trabalho e de contratação de bens e serviços, estabelecendo/vinculando, nessa medida, os direitos e deveres dos respectivos intervenientes (trabalhadores, II, clientes, parceiros, fornecedores...);
- Realização de acções de formação/sensibilização de natureza transversal em domínios/temáticas específicas das indústrias de TIC. Pretende-se realizar acções de formação de natureza transversal, em domínios e temáticas que interessem ao desempenho de todos os trabalhadores e concorram para um maior envolvimento e motivação do trabalho em equipa, atentas as Boas Práticas recomendadas para as indústrias das TIC: 1. Ética e Ambiente; 2. Segurança da Informação; 3. Gerir Equipas e obter Compromissos; 4. Optimização de Recursos; 5. Análise Exploratória de Dados e Crítica de Informação.

3.2.7.2 *Balanced ScoreCard da ARH*

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da ARH.



Area	Recursos Humanos	
Objectivo	Indicador	Meta
Aumentar a participação dos trabalhadores do II,I.P. em acções de sensibilização sobre a qualidade das relações e condições das relações de trabalho no Instituto.	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de acções	10
	Nº de participantes	85%
Aumentar nº de iniciativas e de participação no ISR - Insituto Socialmente Responsabilidade	% de participantes	100%
	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de acções realizadas	25
Aumentar o nº acções e participantes em formação/sensibilização de natureza transversal em 5 domínios/temáticas específicas das indústrias de SI/TI.	% de participantes	25%
	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de acções	7
CRA-II,I.P.Verde - Preparar e implementar um Código de Responsabilidade Ambiental	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de normas e procedimentos implementados do CRA	8
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
	Nº de horas de formação por colaborador	30
	Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
Melhorar a qualidade das relações e condições das relações de trabalho no II,I.P.	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de FAQs por temas	10
	Nº temas dos conteúdos a disponibilizar	10
Melhorar os indicadores de desempenho e criar novos indicadores dos processos de gestão das pessoas	Indicadores novos	15
	Indicadores revistos	30
	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Redução do cumprimento dos prazos na Avaliação de desempenho	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Reduzir os prazos de cumprimentos das fases/resultados do PADI/08	5%

3.2.7.3 Área Financeira e Administrativa (AFA)

Na AFA e para o ano de 2009, para além de manter os níveis de desempenho das actividades correntes, os quais são consentâneos com as obrigações legais, institucionais e de funcionamento nos sectores de Contabilidade e Gestão Financeira e Administrativo, estão previstas também as seguintes acções:

- Reformular os procedimentos de verificação e validação físicas nos locais em que estão instalados bens integrantes do Imobilizado corpóreo do II e respectiva reconciliação dos registos em SIF com o Inventário operacional da DOSAC;
- Registo em *SmartDoc* e respectivas notificações da correspondência para Conselho Directivo entrada na AAF até 1 hora após a sua entrega no II;
- Implementar acções de melhoria na gestão do edifício, na sequência de revisões contratuais e de estabelecimento de níveis de serviço.

3.2.7.4 *Balanced ScoreCard* da AFA

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da AFA.

Area	Área Administrativa e Financeira	
Objectivo	Indicador	Meta
Acções de Controlo e Validação do Imobilizado Copóreo do II.IP	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Implementar acções de melhoria na gestão do edifício	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Manter Prazo de Cabimento	Nº de dias de cabimento	1
Manter prazo de pedido de abastecimento	Nº de dias	1
Manter prazo de registo e encaminhamento da correspondência para CD em Smartdoc	Nº de horas	1
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
	Nº de horas de formação por colaborador	30
	Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%

3.2.7.5 Área de Aquisições e Contratos (AAC)

A AAC tem como objectivo principal a condução e organização administrativa dos processos de aquisição de bens e serviços do II, 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.

Os principais objectivos e actividades a desenvolver, em 2009, são as seguintes:

- Disponibilização dos suportes contratuais dos serviços permanentes em formato electrónico;
- Implementação da validação automática e electrónica das facturas;
- Optimização dos prazos médios de concretização das adjudicações dos processos de aquisição, seja em regime de ajuste directo seja em regime de concurso público;
- Melhorar a taxa de renovação em tempo dos serviços permanentes;
- Aumentar o grau de satisfação, das competências e qualificações dos colaboradores;
- Melhorar os processos de avaliação do desempenho, formação e gestão de tempos de trabalho.

3.2.7.6 *Balanced ScoreCard* da AAC

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da AAC.

Área	Aquisições e Contratos	
Objectivo	Indicador	Meta
Melhorar a eficácia dos processo de gestão de contratos / validação de facturas	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Melhorar a eficiência do processo de gestão dos contratos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	80%
Melhorar a Gestão dos Recursos Humanos	% da participação no trabalho	95%
	Nº de dias úteis de atraso na regularização de tempos (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Nº de dias úteis de atraso no cumprimento das fases do PADI na conclusão das avaliações	0
	Nº de horas de formação por colaborador	30
	Nº médio de dias úteis de atraso na actualização dos planos de projecto e entrega dos relatórios de progresso (até 5º dia útil do mês n+1)	0
	Percentagem do grau de satisfação dos colaboradores	70%
Melhorar a taxa de renovação dos serviços permanentes em tempo	Nº de relatórios de acompanhamento	4
Melhorar o prazo de adjudicação dos processos de aquisição	Prazo médio dos ajustes directos (em dias)	25
	Prazo médio dos concursos públicos comunitários (em dias)	130
	Prazo médio dos concursos públicos nacionais (em dias)	90

3.2.8 Comunicação e Imagem (CI)

A actividade de comunicação e imagem apoia e depende directamente do Conselho Directivo e, tendo em consideração a relevância da sua intervenção, optou-se por a referenciar neste Plano de Actividades.

Em 2009, a actividade da CI continuará a centrar-se em 3 domínios de actuação:

- Comunicação Interna e Institucional;
- Imagem Corporativa;
- Envolvimento e Cultura Organizacional.

Assim, para 2009, foram identificados os seguintes Objectivos Operacionais:

- Melhoria da Comunicação Interna através da remodelação do canal Intranet, do incremento da divulgação de notícias relevantes sobre a actividade da organização e do conhecimento mais concreto das necessidades dos colaboradores;
- Consolidação do Novo Posicionamento e Imagem do II, para a qual contribuirá a definição e implementação de uma Política de Comunicação, complementada pela criação e disponibilização de um Manual de Imagem Corporativa;
- Aumentar o Envolvimento dos Colaboradores com a Organização, através da implementação de mecanismos de consulta aos colaboradores, que promovam a sua participação na tomada de decisão em assuntos da organização, bem como através da disponibilização de informação institucional e procedimental a novos colaboradores.

Os objectivos definidos serão concretizados através das seguintes Iniciativas e Projectos:

- **Renovação e revitalização da Intranet** – Implementação de uma nova arquitectura de informação, de uma nova estrutura de actualização regular de conteúdos e de uma nova imagem;
- **Inquérito anual ao Sistema de Comunicação do II** – Instrumento para recolha de opinião dos colaboradores sobre a Comunicação e Imagem do Instituto (satisfação e necessidades);
- **Instrumento de Divulgação Semanal das Decisões e Deliberações do Conselho Directivo** – Novo suporte de comunicação interna para melhorar a divulgação da informação e decisão da gestão de topo;
- **Definição e divulgação da Política de Comunicação do II** – Compromisso da Instituição sobre os procedimentos e acções a implementar a nível de Comunicação, para concretizar a sua missão;

- **Criação e disponibilização do Manual de Imagem Corporativa do II** - Conjunto de princípios, normas e directrizes relacionadas com a identidade, logotipo e suportes de comunicação do II;
- **Implementação de Instrumentos de Consulta e Participação** – Mecanismos e foruns de discussão que “dêem voz” aos colaboradores e aumentem a sua participação nas tomadas de decisão;
- **Criação de Manual de Acolhimento e Envolvimento (MAE)** - Compilação de informação institucional e procedimental essencial e útil para novos colaboradores ou consultores.

3.2.8.1 *Balanced ScoreCard* da CI

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da CI.

Serviço	Comunicação e Imagem	
Objectivo	Indicador	Meta
Aumentar o Envolvimento dos Colaboradores com a Organização	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	95%
	Nº de Instrumentos de Consulta e Participação implementados	2
Consolidar o Novo Posicionamento e Imagem do II, I.P.	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	95%
Melhorar a Comunicação Interna do II, I.P.	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	95%
	Nº de destaques na Intranet	84

4 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)*

A avaliação do desempenho de cada serviço, no âmbito do SIADAP 1 – Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública – assenta no QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização). Este quadro constitui um referencial sobre a razão de ser e de existência dos serviços (missão), dos seus propósitos de acção (objectivos estratégicos), da aferição da sua concretização e da explicitação sumária dos desvios apurados no fim do ciclo de gestão.

Por conseguinte, o QUAR deve conter a seguinte informação:

- Missão;
- Objectivos Estratégicos plurianuais;
- Objectivos anuais hierarquizados;
- Indicadores de desempenho e respectivas fontes de verificação;
- Meios disponíveis (sinteticamente);
- Grau de realização dos resultados na prossecução dos objectivos;
- Desvios e respectivas causas;
- Avaliação final do desempenho do serviço.

Apesar de ainda sujeito à aprovação pela tutela, apresentam-se, neste Plano de Actividades, os objectivos que foram considerados na construção do QUAR 2009 do II:

OE 1 Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social

OE 2 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social

OE 3 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos

OE 4 Enriquecer o capital humano

Figura 9 – Objectivos estratégicos plurianuais do II

A escolha dos objectivos a incluir no QUAR observou o disposto na Lei quanto à necessidade de considerar os seguintes três parâmetros:

* O QUAR do II foi aprovado internamente e remetido ao GEP, para aprovação da Tutela.



- **Objectivos de eficácia** – medida em que um serviço atinge os seus objectivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;
- **Objectivos de eficiência** – relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados;
- **Objectivos de qualidade** – conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

Os 20 objectivos definidos no QUAR apresentam grande relevância, uma vez que traduzem as grandes apostas estratégicas para o período. Estes objectivos serão monitorizados, trimestralmente, no âmbito do processo de Gestão de Desempenho Organizacional, através da medição dos 24 indicadores que os compõem.

No quadro seguinte identificam-se os 20 objectivos definidos no QUAR.



Objectivos operacionais	Meta 2008	Meta 2009	Ano 2009			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA						
OB 1	Ponderação de 20%					
Ampliar o grau de cobertura aplicacional do Sistema de Informação da Segurança Social, aumentando o nº de aplicações nacionais disponíveis	Ind 1	nº de novas aplicações em produção	5	7		
	Peso	100%				
OB 2	Ponderação de 15%					
Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar novos módulos	Ind 2	nº de módulos contemplados	2	2		
	Peso	100%				
OB 3	Ponderação de 10%					
Contemplar novos sistemas com tratamento histórico e acessibilidade de informação	Ind 3	nº de novos sistemas contemplados	2	6		
	Peso	100%				
OB 4	Ponderação de 20%					
Consolidar os sistemas do SISS (Sistema de Informação da SS) já em exploração com a implementação de novos módulos	Ind 4	nº de módulos contemplados	NA	6		
	Peso	100%				
OB 5	Ponderação de 5%					
Desenvolver projectos para automatização de processos de gestão interna	Ind 5	nº de processos automatizados	3	1		
	Peso	100%				
OB 6	Ponderação de 10%					
Implementar sistema automático de combate à Fraude	Ind 6	Conclusão da Plataforma Comum de Combate à Fraude	NA	100%		
	Peso	100%				
OB 7	Ponderação de 15%					
Aumentar o nº de Datamarts em produção no Sistema Estatístico da Segurança Social	Ind 7	Nº de novos Datamarts	NA	4		
	Peso	100%				
OB 8	Ponderação de 10%					
Promover a progressiva integração dos canais de voz na infraestrutura de rede IP do MTSS	Ind 8	Nº de utilizadores abrangidos	NA	200		
	Peso	100%				
OB 9	Ponderação de 5%					
Aumentar a cobertura das funcionalidades do Contact Center da SS a novos serviços	Ind 9	Nº de novos serviços	NA	2		
	Peso	100%				



Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta 2009	Ano 2009			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICIÊNCIA						
OB 10		Ponderação de 15%				
Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%	Ind 10	% de disponibilidade	99%	99%		
	Peso	100%				
OB 11		Ponderação de 10%				
Aumentar a % de incidentes resolvidos pela 1ª linha em 24h úteis	Ind 11	incidentes resolvidos em 24h / nº total de incidentes reportados	80%	90%		
	Peso	100%				
OB 12		Ponderação de 15%				
Garantir um nível de resposta de 2ª linha adequado ao volume de tickets recebidos	Ind 12	% de resolução de tickets	NA	80%		
	Peso	100%				
OB 13		Ponderação de 20%				
Resolver e implementar todos os pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente até 30/9/09 e que tenham cobertura orçamental	Ind 13	% de resolução	100%	100%		
	Peso	100%				
OB 14		Ponderação de 15%				
Reformular o Portal Internet da SS	Ind 14	Implementação do novo portal	NA	100%		
	Peso	80%				
	Ind 15	Nº de novos serviços disponibilizados	NA	3		
Peso	20%					
OB 15		Ponderação de 15%				
Alargar a disponibilidade dos sistemas ao utilizador a 24 horas em 7 dias	Ind 16	Implementação do projecto	NA	100%		
	Peso	100%				



Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta 2009	Ano 2009			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
QUALIDADE						
OB 16	Ponderação de 20%					
Aumentar o nº de processos de qualidade de dados	Ind 17	nº de processos concretizados	8	5		
	Peso	100%				
OB 17	Ponderação de 35%					
Melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade do II	Ind 18	Obtenção da certificação Recognized For Excellence	NA	100%		
	Peso	50%				
	Ind 19	Obtenção da certificação ISO27001	NA	100%		
	Peso	50%				
OB 18	Ponderação de 20%					
Implementar os processos de acordo com a ISO20000	Ind 20	Obtenção da certificação ISO20000	NA	100%		
	Peso	100%				
OB 19	Ponderação de 10%					
Aumentar nº de iniciativas e de participação no ISR - Insituto Socialmente Responsável	Ind 21	Nº de acções realizadas	NA	25		
	Peso	80%				
	Ind 22	% de participantes	NA	100%		
	Peso	20%				
OB 20	Ponderação de 15%					
Melhorar a Gestão do Capital Humano	Ind 23	% melhoria do grau de satisfação dos colaboradores relativamente ao resultado obtido em 2008	NA	5%		
	Peso	50%				
	Ind 24	Nº horas de formação por colaborador	NA	30		
	Peso	50%				



ANEXO 1 - Listagem global dos Projectos referenciados no Plano de Actividades para 2009



LISTA GLOBAL DE PROJECTOS PARA 2009

Objectivos_Estratégicos	Iniciativas / Projectos	Iniciado em anos anteriores	A iniciar em 2009	Data prevista de conclusão
Aumentar o nº de aplicações em produção elevando os níveis de cobertura aplicacional e informática do SISS	Implementação da Gestão Documental em mais Centros Distritais	X		30/04/2009
	Gestão da Venda de Bens Penhorados		X	31/12/2009
	Relatório Único GEP		X	31/12/2009
	Acção Social - Interface Parceiros		X	31/07/2009
	Reabilitação - Sistema Informação Produtos de Apoio (SIPA)		X	31/12/2009
	RSI_Integração		X	31/12/2009
	RNCCIS - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados de Saúde		X	31/12/2009
	Gestão de Riscos Profissionais	X		31/07/2009
	Reformulação do Sistema de Verificação de Incapacidades		X	31/12/2009
	Prestações Diferidas - CNP (estudo)		X	31/12/2009
	Código Contributivo		X	31/12/2009
	Gestão de Acordos Internacionais	X		15/11/2009
	Código do Trabalho - Parentalidade		X	30/04/2009
	Desmaterialização de Processos de Negócio		X	30/06/2010
	Videoconferência (piloto num centro distrital)		X	31/03/2010
	SEPA - Sistema Europeu de Pagamentos		X	30/04/2010
	Lei da Imigração (M155)		X	30/07/2009
	Gestão de Pessoas Colectivas por interoperabilidade com a Justiça		X	31/07/2009
	Simplificação das candidaturas à acção escolar do ensino superior (M084)		X	30/06/2009
	Nascer Cidadão (M073)	X		30/06/2009
	Alargamento de Pagamentos à Seg. Social (M096) e Alargamento dos canais de pagamento para as Rendas IGFSS		X	31/10/2009
	Balcão Sénior (M137)	X		30/06/2009
	Pedido de alvará de empresas de construção civil na hora (M141)		X	30/06/2009
	Implementação do novo CIT (Certificado de Incapacidade Temporária)		X	30/06/2009
	Sub-sistema Gestão de Reclamações - 1ª fase		X	31/12/2009
	PPCJ - Implementação do DL 12/2008		X	31/12/2009
	LNES-Interface com a Cruz Vermelha Portuguesa		X	31/07/2009
	Sub-sistema de auditoria SISS		X	31/10/2009
	Reformulação do módulo de DR's na Segurança Social Directa		X	31/12/2009
	Regularização de movimentos em clarificação em GC		X	31/12/2009
Gestão Integrada da Dívida de Trabalhadores Independentes com o CNP em GC		X	31/12/2009	
Processo de Comunicação massiva de Sobreposições em GR		X	31/12/2009	
Sistema Integrado de Gestão Extraordinária de Dívida (SIGED)		X	31/12/2009	
Prescrição de créditos em GC		X	31/12/2009	
Gestão de Taxas Especiais	X		31/10/2009	



Objectivos_Estratégicos	Iniciativas / Projectos	Iniciado em anos anteriores	A iniciar em 2009	Data prevista de conclusão
Consolidar os sistemas em produção	THAI - Alargamento a outros subsistemas: ITPT, DES, CPA e PF (nível III); SICC e GR (nível II)		X	31/12/2009
	Recuperação de Créditos em FGS		X	31/12/2009
	Reformulação de AF		X	31/12/2009
	Novo módulo de resolução de pendentes Cartão Cidadão		X	31/12/2009
	Consolidação e passagem de histórico mensal para anual em 2009		X	31/12/2009
	Alargamento do sub-sistema Rendas de Casa ao pagamento do subsídio RECREIA		X	31/12/2009
	Novos módulos CSI - Regularização de re-cálculos, Simplificação de Controlo de Processos e Gestão de Alterações ao processo inicial do Agregado CSI		X	31/12/2009
	Novo módulo SEF - Penhoras		X	31/10/2009
	Novos módulos GC - Gestão de pagamentos retroactivos de Contribuições, Garantias e Insolvências		X	31/12/2009
	Novo módulo GT - Regularizações após fecho de Caixa		X	31/12/2009
	ICC (interface Conta-Corrente (SEF/GC/SIF))	X		31/12/2009
	Gestão de Beneficiários - Módulo Apoios Económicos		X	31/12/2009
	Desactivação do Repositório de Declarações de Remunerações		X	31/12/2009
	Comunicação automática de Contra-Ordenações		X	31/12/2009
	Comunicação automática de Ilícitos		X	31/10/2009
Conclusão e consolidação da Plataforma de Integração (incluindo a migração IGFSS, MICP e CMP)		X	30/06/2009	
Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar 2 novos módulos	Upgrade da plataforma SAP	X		31/12/2010
	Plataforma de Compras Electrónicas (SAP-SRM)		X	30/12/2009
	Tesouraria Única - (SICC e Levantamento e Análise - Pag. a terceiros)		X	31/12/2009
	Integração Automática da facturação no SIF		X	30/12/2009
Consolidar o Sistema de Gestão da Informação	SESS	X		31/12/2009
	Plataforma Comum de Combate à Fraude	X		31/12/2009
Implementar acções para melhoria da qualidade dos dados	Qualidade de Dados - novos processos	X		01/04/2010
Completar a implementação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação	Certificação ISO27001	X		19/12/2009
Assegurar o suporte tecnológico aos diversos projectos do Sistema de Relacionamento da Segurança Social	Contact Center (Manutenção/ Alargamento - Agentes e Funcionalidades e alargamento do Front-End aos Serviços de Atendimento Presencial)		X	31/12/2009
Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais	Integração infra-estruturas IEFP, ACT e GEP		X	30/06/2009
	VOIP	X		31/12/2009
Melhorar o site Internet da Segurança Social	Implementação de novas funcionalidades da Segurança Social Directa - (M095)		X	31/12/2009
	Inquéritos Internet (GEP, CNPCJR e outros organismos)	X		30/06/2009
	Portal único	X		31/12/2009



Objectivos_Estratégicos	Iniciativas / Projectos	Iniciado em anos anteriores	A iniciar em 2009	Data prevista de conclusão
Reformular o serviço de Apoio ao Utilizador face à implementação do Contact Center da SS	Reformulação do Apoio ao Utilizador		X	31/12/2009
Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas aos utilizadores	Disponibilização dos Sistemas 24 / 7	X		30/06/2009
Controlar a utilização dos sistemas e a integridade da informação	AUDISS	X		31/12/2009
Consolidar o Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres;	PCN	X		30/06/2009
Continuar as acções relativas à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade	Recognized For Excellence	X		30/10/2009
	Certificação ISO20000	X		31/10/2009
Optimizar os processos de gestão interna	Contabilidade Analítica		X	03/02/2010
	Sistema de Gestão do Desempenho Organizacional (CPM)	X		31/03/2009



ANEXO 2 – Recursos Humanos



Mapa de Pessoal do II,I.P.- 2009

Efectivos actuais

Área/Departamento	Grupo de pessoal	N.º trabalhadores
	PESSOAL DIRIGENTE	3
	ASSESSOR	4
	TECNICO	1
	APOIO TÉCNICO	
	TECNICO ADMINISTRATIVO	7
TOTAL 1-DIRECÇÃO	Total	15
	PESSOAL DIRIGENTE	3
	ASSESSOR	
	TECNICO	32
	APOIO TÉCNICO	4
	TECNICO ADMINISTRATIVO	
TOTAL 2- DASET	Total Departamento	39
	PESSOAL DIRIGENTE	1
	ASSESSOR	
	TECNICO	10
	APOIO TÉCNICO	
	TECNICO ADMINISTRATIVO	1
TOTAL 3- DGI	Total Departamento	12
	PESSOAL DIRIGENTE	3
	ASSESSOR	2
	TECNICO	6
	APOIO TÉCNICO	2
	TECNICO ADMINISTRATIVO	9
TOTAL 4- DAG	Total Departamento	22
	PESSOAL DIRIGENTE	4
	ASSESSOR	
	TECNICO	46
	APOIO TÉCNICO	8
	TECNICO ADMINISTRATIVO	1
TOTAL 5- DOSAC	Total Departamento	59
	PESSOAL DIRIGENTE	5
	ASSESSOR	
	TECNICO	33
	APOIO TÉCNICO	1
	TECNICO ADMINISTRATIVO	1
TOTAL 6- DSASSR	Total Departamento	40
	PESSOAL DIRIGENTE	3
	ASSESSOR	
	TECNICO	11
	APOIO TÉCNICO	
	TECNICO ADMINISTRATIVO	2
TOTAL 7- DSAT	Total Departamento	16
	PESSOAL DIRIGENTE	2
	ASSESSOR	
	TECNICO	4
	APOIO TÉCNICO	2
	TECNICO ADMINISTRATIVO	
TOTAL 8- DPAQ	Total Departamento	8
	Total efectivos actuais	211

Mapa de pessoal - 2009 - síntese global

Grupo de pessoal	Efectivos actuais	Novos recrutamentos	Total
PESSOAL DIRIGENTE	24	0	24
ASSESSOR	6	0	6
TECNICO	143	25	168
APOIO TÉCNICO	17	0	17
TECNICO ADMINISTRATIVO	21	0	21
Total II,I.P	211	25	236

Nota: Os novos recrutamentos estão sujeitos às autorizações das Tutelas

Notas Justificativas

Mapa de Pessoal - Gestão de recursos humanos - Orçamento 2009

(Artigos 4º a 7º, 46 a 48º, 74º e 75º LVCR)

Recursos Financeiros Inscritos nas Rubricas de Pessoal (RFIRP)

1. Missão, atribuições, estratégia e objectivos superiormente fixados/planificação da actividade e dos recursos:

O II planeia, a quando da proposta de orçamento, as actividades, de natureza permanente ou temporária, a desenvolver durante a sua execução as eventuais alterações a introduzir nas unidades orgânicas flexíveis, bem como respectivo mapa de pessoal, tendo em consideração a missão, as atribuições, a estratégia, os objectivos superiormente fixados, as competências das unidades orgânicas e os recursos financeiros disponíveis.

2. Mapa de Pessoal – Orçamentação das despesas com pessoal – 2009

O mapa de pessoal para 2009 e conseqüente orçamentação integra o número de postos de trabalho correspondente a pessoal que desempenha actualmente funções no II, às modificações dos abonos e descontos, e a novos recrutamentos num dos seguintes regimes:

- Órgãos sociais;
- Pessoal do quadro residual da função pública do II e em situação de mobilidade no II, que no organismo de origem pertence ao regime da função pública;
- Pessoal em regime do Contrato Individual de Trabalho do quadro específico do II e em mobilidade do regime CIT, no organismo de origem.

3. Distribuição do orçamento das despesas com pessoal

3.1 “Mapa de Pessoal – efectivos actuais” (Ficheiro em anexo) – estimativa de encargos respeitantes, designadamente a:

- Remunerações certas e permanentes do pessoal, segundo o regime de vínculo actual (Remuneração base mensal x 12 m, subsídios de férias e de Natal e descontos para a Segurança Social e Caixa Geral de Aposentações) (*Actualização de 2,9% previsto para 2009*);
- Alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, segundo o vínculo actual, com os impactos na Remuneração base mensal, subsídios Segurança Social e Caixa Geral de Aposentações (CGA) (*Actualização de 2,9% previsto para 2009*);

- Atribuição de prémio de desempenho (*Actualização de 2,9% previsto para 2009*);
- Alterações facultativas de posicionamento remuneratório (regra e excepção com os impactos na Remuneração base mensal, subsídios Segurança Social e CGA (*Actualização de 2,9% previsto para 2009*));
- Subsídios de férias e de natal;
- Protecção social (Segurança Social e CGA);
- Despesas com benefícios da ADSE, Sistema a que o pessoal do regime CIT pode aderir, tendo que o manifestar até 30 de Junho de 2009.

3.2 “Mapa de Pessoal – novos recrutamentos” (25 pessoas)

- 15 Novos recrutamentos *Out AP*, em regime de contrato de trabalho em funções públicas: estimativa de encargos, designadamente com “Remunerações certas e permanentes”, “Subsídios de férias e de natal”, “Subsídio de refeição” e Segurança Social.
- 10 Novos recrutamentos *In AP* em regime de contrato de trabalho em funções públicas: estimativa de encargos, designadamente com “Remunerações certas e permanentes”, “Subsídios de férias e de natal”, “Subsídio de refeição” e “Caixa Geral de Aposentações”.

3.3. Alteração de dotações inscritas no período de execução do orçamento para 2009

- As rubricas novos recrutamentos são as componentes de orçamentação que, face às instruções de preparação do orçamento, maior rigidez apresentam.
Isto é, os montantes inscritos na respectiva rubrica não podem afectar-se a outras finalidades.
- Já as dotações nas rubricas de “Alterações facultativas de posicionamento remuneratório (regra e excepção)” podem transferir-se para “Alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório”, para prémios de desempenho ou mesmo para novos recrutamentos.

Conclusão

A distribuição da verba do orçamento para 2009, atribuída ao sub-agrupamento – 01 Despesas com pessoal confirma que os Recursos Financeiros Inscritos nas Rubricas de Pessoal (RFIRP), se revelam insuficientes para responder às necessidades de Recursos Humanos, através da concretização de novos recrutamentos, em perfis chave e com competências e qualificações adequadas ao cumprimento da missão e das actividades a desenvolver pelo II, para o próximo ano.

Do levantamento de necessidades efectuado junto de cada responsável de unidade (Vide ficheiro anexo), resultaram necessidades de cerca de mais 50 pessoas para desempenho de funções permanentes e nucleares, em que mais de 80% são necessidades de Recursos Humanos de perfis tecnológicos do âmbito das



actividades e respostas em matéria de Sistemas de Informação e Tecnologias de Informação da responsabilidade do II.

No cenário de **mapa de pessoal orçamentado – Pessoal actual mais 25 novas entradas (15 *Out AP* e 10 *In AP*)** – o recurso a aquisição de serviços em regime de outsourcing continuará a constituir-se como alternativa para ultrapassar os constrangimentos à possibilidade de novos recrutamentos de pessoal que, de modo continuado e permanente, possa com maior segurança e garantia, com ganhos efectivos de custos, assegurar as atribuições e competências chave das actividades e procedimentos do II.



ANEXO 3 – Recursos Financeiros



Recursos Financeiros 2009

Actualização da Previsão pós-2REV e transf. Proc. Piddac Inf
Valores Globais

Quadro 1

U: €

Agrupamentos		Orçamento 2008 (Aprovado) <i>1</i>	Orçamento 2009 (Aprovado) <i>2</i>	Var. 2008- 2009 <i>2-1</i>	Em % <i>(2-1)/1</i>
1	D.01 – Despesas com Pessoal	11,335,426.00	10,325,769.00	-1,009,657.00	-8.9%
	D.02 – Aquisição Bens e Serviços	13,150,644.00	12,693,553.00	-457,091.00	-3.5%
	D.03 – Juros e Outros Encargos	8,000.00	5,000.00	-3,000.00	-37.5%
	D.05 - Subsídios C.C.D.	77,500.00	82,500.00	5,000.00	6.5%
	D.06 – Outras Despesas Correntes	5,000.00	2,500.00	-2,500.00	-50.0%
2	Total Aquis. Bens Serv. e Outras	13,241,144.00	12,783,553.00	-457,591.00	-3.5%
1 + 2	Despesa Corrente	24,576,570.00	23,109,322.00	-1,467,248.00	-6.0%
3	D.07 – Despesa de Capital	13,109,880.00	14,900,721.00	1,790,841.00	13.7%
1 + 2 + 3	Total Orçamento	37,686,450.00	38,010,043.00	323,593.00	0.9%

(*) Re-classificação devida a orientações do T.Contas (Set/2007). Estava anteriormente classif.em D. Pessoal.

Fundo Administração

Quadro 2

U: €

Agrupamentos		Orçamento 2008 (Aprovado) <i>1</i>	Orçamento 2009 (Aprovado) <i>4</i>	Var. 2008- 2009 <i>2-1</i>	Em % <i>(2-1)/1</i>
1 + 2	Despesa Corrente - Administração	24,396,570.00	22,916,322.00	-1,480,248.00	-6.1%
3	D.07 – D. Capital Administração	405,000.00	353,091.00	-51,909.00	-12.8%
1 + 2 + 3	Total Administração	24,801,570.00	23,269,413.00	-1,532,157.00	-6.2%

Fundo PIDDAC

Quadro 3

U: €

Agrupamentos		Orçamento 2008 (Aprovado) <i>1</i>	Orçamento 2009 (Aprovado) <i>4</i>	Var. 2008- 2009 <i>2-1</i>	Em % <i>(2-1)/1</i>
1	Total Piddac Informática	12,734,880.00	14,590,630.00	1,855,750.00	14.6%
2	Total Piddac Apetrechamento	150,000.00	150,000.00	0.00	0.0%
1 + 2	Total Piddac	12,884,880.00	14,740,630.00	1,855,750.00	14.4%



Orçamento 2009

Estrutura dos Recursos Financeiros Inscritos nas Rubricas de Pessoal

U: €

Remunerações Certas e Permanentes	8,509,008.00
Remunerações de pessoal em funções	6,124,977.00
Alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório	16,078.00
Alterações facultativas de posicionamento remuneratório	123,821.00
Recrutamento de pessoal para novos postos de trabalho	387,989.00
Outras remunerações certas (subsídios e rel.função)	1,856,143.00
Abonos variáveis ou eventuais	108,402.00
dos quais, Prémios de desempenho	48,620.00
Segurança social	1,708,359.00
Total	10,325,769.00

Detalhe da Estrutura dos Recursos Financeiros Inscritos nas Rubricas de Pessoal

U: €

Remunerações Certas e Permanentes	8,509,008.00
Órgãos Sociais	162,510.00
Pessoal em funções - FP mobilidade e quadro residual II,I.P.	892,523.00
Remunerações de pessoal em funções	775,700.00
Alterações facultativas de posicionamento remuneratório	11,306.00
Recrutamento de pessoal para novos postos de trabalho	105,517.00
Pessoal em funções - CIT quadro específico e mobilidade CIT II,I.P.	5,597,832.00
Remunerações de pessoal em funções	5,186,767.00
Alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório	16,078.00
Alterações facultativas de posicionamento remuneratório	112,515.00
Recrutamento de pessoal para novos postos de trabalho	282,472.00
Outras Remunerações Certas e Permanentes	1,856,143.00
Representação	51,687.00
Suplementos e prémios (rel. função)	346,136.00
Subsídio de refeição	266,202.00
Subsídio de férias e de Natal	1,192,118.00
Abonos variáveis ou eventuais	108,402.00
Horas extraordinárias	20,000.00
Subsídio de prevenção	14,782.00
Prémios de desempenho	48,620.00
Outros abonos	25,000.00
Segurança social	1,708,359.00
Total	10,325,769.00



ANEXO 4 – Programa de Formação



1. Síntese Executiva

O Plano de Formação e Desenvolvimento do II, para 2009 (PFD/09), visa reforçar as qualificações e competências do pessoal ao serviço e contribuir para o cumprimento dos objectivos estratégicos e operacionais definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR/09) e no Plano de Actividades (PA/09).

O investimento em formação nas áreas privilegiadas da actividade do II visa, igualmente, contribuir para responder às necessidades dos Utentes dos serviços disponibilizados, à eficácia e eficiência dos processos internos e ao enriquecimento do Capital Humano do Instituto.

Na vertente da aprendizagem e inovação, o investimento direcciona-se para as áreas e acções de formação que respondam aos desafios da Carta de Missão e do QUAR/09 do II e que concorram para à concretização, designadamente, dos seguintes objectivos operacionais:

Eficácia

Ampliar o grau de cobertura applicacional do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) aumentando o número de aplicações nacionais;

Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar novos módulos;

Contemplar novos sistemas com tratamento histórico e acessibilidade de informação;

Consolidar os subsistemas do SISS já em exploração com a implementação de novos módulos;

Desenvolver projectos para automatização de processos de gestão interna;

Eficiência

Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%;

Reformular o Portal Internet da Segurança Social;

Alargar a disponibilidade dos sistemas ao utilizador a 24 horas em 7 dias;

Qualidade

Implementar os processos de acordo com a ISO20000;

Aumentar número de iniciativas e de participação no ISR - Instituto Socialmente Responsável;

Melhorar a Gestão do Capital Humano.



O documento PFD/09 estabelece as orientações estratégicas e objectivos prioritários e integra quadros globais de número de participantes, dias e horas de formação e investimento, por áreas de actividades e temáticas.

A elaboração do plano tem por base o diagnóstico de necessidades de formação, já efectuado pelos responsáveis, em alinhamento com os objectivos do II, unidades, equipas e dos colaboradores e os planos de actividades.

O plano integra, igualmente, a resposta a necessidades de acções de melhoria e desenvolvimento identificadas nos processos de Avaliação de Desempenho Individual, já concluídos e em curso.

Na execução do plano vamos conferir prioridade às acções de formação das áreas de Sistemas de Informação e Tecnologias de Informação (SI/TI), directamente relacionadas com os projectos nucleares da actividade do Instituto e assumem-se como critérios de referência: taxa de participação superior a 95%; colaborador/ano: 2 acções; 30h/ 5 dias; custo médio por acção 1.500€

2. Enquadramento global

O preparação e execução do PFD/08, tem por objectivo central contribuir para a prossecução da missão e das atribuições que estão acometidas ao II, através do incremento das competências e qualificações dos colaboradores para as funções chave do seu desempenho.

O PFD/09 foi elaborado com base nos diagnósticos de necessidades e visa consolidar, actualizar e adquirir novas competências técnicas principalmente nas áreas de SI/TI, Técnicas e de Apoio à Gestão e Comportamental.

O PFD/09 prevê a realização de 424 acções de formação, distribuídas pelas seguintes três áreas temáticas, consideradas prioritárias, tendo em vista a melhoria do perfil de competências e qualificação dos colaboradores do Instituto:

Áreas de Sistemas de Comunicação/Tecnologias de Informação (SI/TI)

Formação focalizada nos perfis de competências de Analista Sistemas, Arquitecto Base de Dados e de Software, Programador, Técnico Serviços WEB que desenvolvem actividades, essencialmente, nos processos de Construção, Manutenção e Entrega de SI/TI e que vão participar, entre outros, em cursos de

Oracle Database 11g: Advanced SQL, Visão Geral: UML e Processo Unificado, Arquitecturas SOA, Building Web Applications with JSF and AJAX using SJS Creator, Developing Java Web Services, Web

Component Development with Servlet and JSP Technologies, Sun JCAPS Developer, ITIL Essentials for IT Service Management Itil v3..

Inclui-se, igualmente, a formação em *ITIL V3 e ISO 20000 / 27001 e certificada em Cisco, Microsoft, Sun / Solaris e Oracle*, destinada a perfis de Administrador de Bases de Dados, Administrador de Sistemas, Arquitecto de Infra-estrutura, Gestor de Sistemas em Produção, Técnico de Infra-estrutura TI, Técnico de Redes e Comunicações, Gestor de Configurações que desempenham actividades nos processos de Gestão de Operações e Infra-estrutura, Processos de Resolução e Níveis de Serviço e Gestão de Alterações e. Orientação para os resultados.

Áreas Técnica e de Apoio à Gestão

Formação direccionada para perfis de dirigente, Responsável de Projecto, Técnico de Segurança de Informação, Técnico de Planeamento e Controlo, Técnico de Gestão Orçamental, Técnico de Gestão de Recursos Humanos e Técnico de Aquisições e Contratos, Técnico de Contabilidade, Técnico Administrativo que desenvolvem as suas actividades nos processos de Planeamento estratégico e controlo operacional, Gestão de Projectos, Gestão das pessoas, Gestão de Aquisições e Apoio Administrativo Geral. Neste eixo incluem-se entre outros temas os que respeitam aos novos regimes da contratação pública e de carreiras vínculos e remunerações.

Área Comportamental

Formação de natureza transversal destinada a reforçar **competências** dos diferentes perfis e grupos profissionais, designadamente, de *Orientação para os resultados, planeamento e organização, análise da informação e sentido crítico, adaptação e melhoria contínua, iniciativa e autonomia, trabalho em equipa e cooperação.*

As respostas direccionam, essencialmente, para as necessidades das áreas das Tecnologias de Informação e Sistemas de Comunicação (SI/TI), **65%** das acções são nessa área, conforme evidencia o quadro se segue.

Nº de acções de formação por grandes áreas temáticas				
	SI/TI	Técnica e gestão	Comportamental	Total
Total	332	87	5	424
	78%	21%	1%	100%



Prevêm-se acções em áreas que reforcem competências já alcançadas ou que permitam a aquisição em áreas que conhecerem, recentemente, fortes alterações nas indústrias das tecnologias de informação e comunicação.

O quadro que se segue evidencia por áreas de actividades a quantificação do número de colaboradores, número de acções, dias e horas, assim como o montante do investimento directo associado ao **PFD/09**, cerca de **350.000,00€**

PLANO DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO 2009

Áreas de Actividades	Nº de Colaboradores	Nº de Acções*	Dias	Horas	Orçamento
Direcção	16	32	96	576	9.000,00 €
Aquisições e Contratos	7	14	42	252	6.000,00 €
Financeira e Administrativa	9	18	54	324	5.250,00 €
Recursos Humanos	6	12	36	216	6.363,00 €
Arq. de Sistemas e Estratégica Tecnológica	39	78	234	1404	60.000,00 €
Gestão de Informação	12	24	72	432	23.700,00 €
Operações, Sistemas e Apoio a Clientes	59	118	354	2124	150.000,00 €
Auditoria e Qualidade	3	6	18	108	24.500,00 €
Planeamento e Controlo Interno	5	10	30	180	7.000,00 €
Soluções Aplicacionais da S S e Reabilitação	39	78	234	1404	33.187,00 €
Soluções Aplicacionais Transversais	17	34	102	612	25.000,00 €
Total	212	424	1272	7632	350.000,00 €

Por áreas de actividade privilegiam-se as áreas tecnológicas que representam cerca de 80% das componentes do plano com preponderância para Arquitectura de Sistemas e Estratégica Tecnológica, Operações, Sistemas e Apoio a Clientes e soluções aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação e Transversais.

São nestas áreas que se gerem as pessoas com os perfis tecnológicos, mais qualificados e nucleares à actividade do II.

3. Conclusão – Metas

Em 2009, pretende-se atingir uma taxa participação de 95% dos colaboradores do Instituto o que corresponde a um incremento da média anual do triénio 2006 a 2008 (Vide indicadores de execução).



Indicadores de Execução	Média do Triénio (2006 - 08)	Perspectiva para 2009
Nº de Acções/Colaborador	2	2
Colaboradores em formação	167	201

A optimização dos recursos afectos à formação é um propósito de melhoria contínua a alcançar, através do acompanhamento e controlo de execução do plano e da **avaliação do impacto, através da aplicação do modelo de avaliação do Retorno da Eficácia da Formação (REF)**.

A implementação deste modelo vai propiciar a identificação dos impactos no desempenho dos participantes na formação e formulação de propostas de melhoria nas situações avaliadas com eficácia parcial.

Com esta medida pretendemos avaliar se a formação ministrada conduziu ao **desenvolvimento** ou à aquisição de **novas competências**, se os conhecimentos adquiridos foram aplicados e com que resultados ao nível do desempenho em geral e das actividades correntes e/ou projectos no particular.

Prosseguiremos com outros métodos para que a avaliação da formação seja feita em toda a sua abrangência, tais como: o **comportamento no trabalho** (ex: absentismo, pontualidade, violação das regras de segurança...); o **clima organizacional** (ex: satisfação no trabalho, *turnover*, lealdade entre trabalhadores...); o **desenvolvimento / promoções** (ex: pedidos de mudança, aumento de eficácia no trabalho...); **realizações** (ex. sucesso no trabalho concretizado, produtividade...), **tempos** (ex: cumprimento dos prazos acordados, tempo de formação...); **Qualidade** (ex: não cumprimento das normas).

O PFD/09 corporiza, assim, uma **aposta contínua e sustentada** de incremento, rigor e exigência, no diagnóstico e nas respostas, face às necessidades de desenvolvimento e **melhoria das competências e qualificações chave dos colaboradores**, com maior grau de cobertura e na implementação de metodologias de avaliação e revisão das acções e resultados da formação realizada.

O plano de formação assume-se, assim, como instrumento privilegiado para melhoria contínua e alcance das metas da qualidade e excelência do desempenho dos colaboradores e do II.



Instituto de Informática, I.P.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, Nº17

Edifício Ciência I • Taguspark

2740-120 PORTO SALVO

Tel.: 214 230 000 • **Fax:** 214 230 001

E-mail: ii@seg-social.pt

