



**Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social
(IIESS)**

2006

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

Nota Introdutória

A actividade desenvolvida pelo IIESS, até o final de 2006, materializou um projecto assente na partilha de saberes, experiências e motivação da sua equipa, apoiado por opções de investimentos e orientações de natureza política e estratégica, que marcaram a construção de um Sistema Nacional de Informação da Segurança Social, único e integrado, ao serviço das pessoas, das empresas e, praticamente, de todas as instituições públicas e privadas de natureza social.

Tendo sido definido, em 2003, o Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social, para o triénio 2004-2006, tomou o IIESS em 2006 a iniciativa de fazer um balanço dos resultados atingidos pela sua actividade desde a sua criação, do qual se destacam alguns aspectos:

- As transformações ocorridas no Sistema de Informação da Segurança Social, resultantes do contributo do IIESS, são profundas e traduzem-se em fortes impactos na vida dos destinatários dos produtos e serviços fornecidos pelo Instituto;
- Foram construídas novas respostas de mudança, por diferentes vias e a diversos níveis, nos domínios do desenvolvimento e implementação de TIC's e foram feitas apostas em novos paradigmas e modelos de governação da Administração Pública;
- Por outro lado, também neste âmbito o IIESS contribuiu para um novo posicionamento de Portugal no ranking dos resultados dos serviços de SI/TI prestados aos cidadãos e empresas.

O IIESS viu aprovada em 2006 a sua Carta de Missão para o período 2006-2009, definidora das orientações estratégicas, objectivos prioritários a atingir, e âmbito das nossas actividades de Tecnologias de Informação (SI/TI) e de prestação de um serviço público para os cidadãos, empresas e toda a sociedade portuguesa.

Novos desafios, tais como a massificação das novas tecnologias, a valorização da comunicação, a oferta de produtos e serviços multicanal, a exigência crescente dos utilizadores das TI's, entre outros, requerem novas e antecipadas respostas.

As orientações e práticas em que apostamos para reforço das actuais e criação dessas novas respostas, face às tendências e alterações com que nos confrontamos, têm por base o pressuposto do valor das pessoas, com o seu tempo de trabalho, talento, esforço e resultados, que criam o valor do Instituto para os seus clientes.

Vai-se continuar a prosseguir medidas e estratégias de gestão para atrair, motivar e reter colaboradores, com competências adequadas e elevado desempenho, através do incremento das condições de desenvolvimento da aprendizagem e conhecimento, oportunidades de experiência profissional, compensação e incentivos, reconhecimento do

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

desempenho, equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar, ambiente e qualidade de trabalho.

A Missão, Visão e Valores do IIESS estão estabelecidos, sendo que nos propomos reflectir sobre eles num esforço acrescido de alinhamento com os propósitos da criação do Instituto, assim como com do alargamento das suas atribuições.

A cultura organizacional e a formação focalizada na qualidade do serviço para o cliente são factores críticos para serem alcançadas as metas deste projecto.

Encontram-se em desenvolvimento projectos de acreditação e valorização dos processos de trabalho, produtos e serviços, segundo standards e melhores práticas recomendadas para as indústrias de SI/TI, que se evidenciam já na Carta da Qualidade e no Programa de Certificação em curso.

Destes projectos vão resultar mais valias para os nossos clientes e para todos os profissionais que contribuem para que o IIESS se constitua numa organização de referência e competitiva.

O Conselho Directivo

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

SUMÁRIO

SUMÁRIO	4
1. INTRODUÇÃO	10
<i>Missão.....</i>	<i>10</i>
<i>Visão.....</i>	<i>10</i>
<i>Valores e factores críticos de sucesso</i>	<i>10</i>
1.2. PRINCIPAIS PROJECTOS CONCLUÍDOS PELO IIESS	11
2. OBJECTIVOS ATINGIDOS	14
2.1. OBJECTIVOS PRIORITÁRIOS SEGUNDO O MÉTODO BALANCED SCORECARD	14
2.2. OBJECTIVOS OPERACIONAIS - RESULTADOS ATINGIDOS POR UNIDADE	16
2.3. OBJECTIVOS PRIORITÁRIOS - RESULTADOS ATINGIDOS.....	21
3. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	24
3.1. PROJECTOS DE DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL	24
3.1.1. VERIFICAÇÃO DE INCAPACIDADES	24
3.1.2. GESTÃO DE RISCOS PROFISSIONAIS.....	26
3.1.3. SISTEMA INTEGRADO DE CONTA CORRENTE.....	27
3.1.4. SISTEMA DE EXECUÇÕES FISCAIS.....	28
3.1.5. SISTEMA INTEGRADO DE ACÇÃO SOCIAL	29
3.1.5.1. GESTÃO DE PROGRAMAS E DE EQUIPAMENTOS.....	29
3.1.5.2. GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS.....	29
3.1.6. GESTÃO DOCUMENTAL	30
3.1.7. SISTEMA DE GESTÃO DE BENEFÍCIOS E SUBSÍDIOS (SGBS)	32
3.1.8. SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO E CONTROLO DO PIDDAC.....	33
3.1.9. SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO E CONTROLO DO PARES	34
3.1.10. SUB-SISTEMA DE INSPECÇÃO.....	35
3.1.10.1. SISTEMA DE GESTÃO DE ILÍCITOS CRIMINAIS (GIL)	35
3.1.10.2. CONTRA-ORDENAÇÕES (CO).....	35
3.1.10.3. SISTEMA DE APOIO À FISCALIZAÇÃO (SAF).....	36
3.1.11. FUNDO DE GARANTIA SALARIAL.....	38
3.1.12. COMPLEMENTO SOLIDÁRIO PARA IDOSOS	41
3.1.13. TRATAMENTO DE HISTÓRICOS E ACESSIBILIDADE DE INFORMAÇÃO	42
3.2. ACTIVIDADES DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRECTIVA	43
3.2.1. SISTEMA DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (SIF).....	43
3.2.2. OUTROS SISTEMAS.....	45

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

3.3. ACTIVIDADES DE APOIO/SUPOORTE AO UTILIZADOR.....	46
3.3.1. GESTÃO DA MUDANÇA	46
3.3.2. SUPORTE AO UTILIZADOR (HELPDESK 1ª LINHA)	49
3.3.3. GESTÃO ESTATÍSTICA	55
3.3.3.1. SISTEMA DE ESTATÍSTICAS DA SEGURANÇA SOCIAL	55
3.3.3.2. COMBATE À FRAUDE.....	56
3.3.3.3. ENRIQUECIMENTO DE DADOS	57
3.3.3.4. ACTIVIDADES CORRENTES	57
3.3.4. GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURAS	58
3.3.4.1. PROJECTOS.....	58
3.3.4.1.1. PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES.....	58
3.3.4.1.2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	58
3.3.4.1.3. PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO	59
3.3.4.1.4. TECNOLOGIAS ALTERNATIVAS PARA A REDE DA SS.....	59
3.3.4.1.5. PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL	60
3.3.4.2. ACTIVIDADES.....	64
3.3.4.2.1. ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS CENTRAIS.....	64
3.3.4.2.1.1. MELHORIA DE PROCESSOS	64
3.3.4.2.1.2. NOVOS PROCESSOS	65
3.3.4.2.1.3. GESTÃO DE STORAGE	65
3.3.4.2.1.4. MIGRAÇÕES	66
3.3.4.2.1.5. ALTERAÇÕES DE CONFIGURAÇÕES NO DATACENTER	66
3.3.4.2.1.6. SEGURANÇA/BACKUPS	66
3.3.4.2.1.7. MONITORIZAÇÃO	67
3.3.4.2.1.8. UPGRADES/PATCHS.....	67
3.3.4.2.1.9. REDUNDÂNCIA DE SISTEMAS E COMUNICAÇÕES	68
3.3.4.2.2. SERVIÇOS E OPERAÇÕES	68
3.3.4.2.2.1. REMODELAÇÃO NA EQUIPA DE OPERAÇÃO	68
3.3.4.2.2.2. MELHORIA DE PROCESSOS	68

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

3.3.4.2.2.3. OPERACIONALIZAÇÃO E OPTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS BATCH	69
3.3.4.2.2.4. MONITORIZAÇÃO	70
3.3.4.2.2.5. VERIFICAÇÃO DE BACKUPS	70
3.3.4.2.3. REDES E COMUNICAÇÕES	70
3.3.4.2.3.1. ACESSO INTERNET	70
3.3.4.2.3.2. ALTERAÇÕES NA CONFIGURAÇÃO DA REDE	71
3.3.4.2.3.3. MONITORIZAÇÃO	72
3.3.4.2.3.4. MELHORIA DE CONDIÇÕES NA SALA DE COMUNICAÇÕES DO IIESS	72
3.3.4.2.3.5. NOVOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS	72
3.3.4.2.3.6. NOVA ARQUITECTURA DA RNSS	72
3.3.4.2.4. INDICADORES OPERACIONAIS DA ACTIVIDADE DESENVOLVIDA	72
3.3.4.2.5. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS WEB EXTERNOS	78
3.3.4.2.5.1. PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL	78
3.3.4.2.5.2. DECLARAÇÃO DE REMUNERAÇÕES ON-LINE (DRO)	80
3.3.4.2.5.3. CARTÃO EUROPEU DE SEGURO DE DOENÇA	80
3.3.4.2.5.4. PORTAL DO MTSS	81
3.3.4.2.5.5. SITE DAS CNPCJR.....	82
3.3.4.2.5.6. SITE DO VOLUNTARIADO.....	82
3.3.4.2.5.7. REDE SOCIAL	82
3.3.4.2.5.8. E-LEARNING	82
3.3.4.2.6. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS WEB INTERNOS À RNSS	83
3.3.4.2.6.1. PORTAL INTRANET DA SEGURANÇA SOCIAL	83
3.3.4.2.7. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS DISTRIBUIDOS DA RNSS.....	86
3.3.4.2.7.1. AUTENTICAÇÃO	86
3.3.4.2.7.2. CORREIO ELECTRÓNICO	86
3.3.4.2.7.3. ACESSO INTERNET	86
3.3.4.2.7.4. ANTI-VIRUS	87
3.3.4.2.7.5. ANTI-SPAM	87
3.3.4.2.8. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIDORES LOCAIS.....	87

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

3.3.4.2.8.1. SUBSTITUIÇÃO DE SERVIDORES LOCAIS	87
3.3.4.2.8.2. CÓPIAS DE SEGURANÇA	88
3.3.4.2.8.3. ADMINISTRAÇÃO DOS ACTIVOS DE REDE LOCAL	88
3.3.4.2.9. AMBIENTE CORPORATIVO	89
3.3.4.2.9.1. REMODELAÇÃO DO PARQUE INFORMÁTICO	89
3.3.4.2.9.2. ESTAÇÃO-PADRÃO	90
3.3.4.2.9.3. DEPLOYMENT DE CLIENTE DAS APLICAÇÕES NACIONAIS	90
3.3.4.2.9.4. CONTROLO DE EQUIPAMENTOS	91
3.3.4.2.10. PRÉMIOS DE AVALIAÇÃO EXTERNA	93
3.3.5. GESTÃO INTERNA	94
3.3.5.1. PLANEAMENTO E CONTROLO	94
3.3.5.2. GESTÃO ORÇAMENTAL	95
3.3.5.3. GESTÃO DA QUALIDADE	95
3.3.5.4. AQUISIÇÕES E CONTRATOS	96
3.3.5.5. RECURSOS HUMANOS	98
3.3.5.5.1. RESPONSABILIDADE SOCIAL (RS)	98
3.3.5.5.2. FORMAÇÃO 2006	98
3.3.5.5.3. COMUNICAÇÃO E IMAGEM	100
3.3.5.5.4. SERVIÇOS DE SEGURANÇA HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO	102
3.3.5.5.5. OUTRAS ACTIVIDADES	104
3.3.5.6. ACTIVIDADES DE APOIO JURÍDICO	104
4. INFORMAÇÃO DE GESTÃO	107
4.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	107
4.1.1. CUSTOS DIRECTOS VERSUS INDIRECTOS	109
4.1.2. DISTRIBUIÇÃO DE CUSTOS POR TIPO DE ACTIVIDADE	109
4.1.3. DISTRIBUIÇÃO DE CUSTOS POR GRUPOS	110
4.1.4. MAPA DE CUSTOS POR PROJECTOS E ACTIVIDADES	112
4.2. RECURSOS HUMANOS	113
4.3. RECURSOS FINANCEIROS	115

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

4.3.1. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2005-2006.....	115
4.3.1.1. EVOLUÇÃO GERAL DA DESPESA E INDICADORES DE EXECUÇÃO 2005-2006.....	115
4.3.1.2. DESPESA CORRENTE	115
4.3.1.3. DESPESA DE CAPITAL	116
5. CONCLUSÃO	118

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

1.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES DO IIESS

Missão

Somos um Instituto Público cuja missão é a criação, implementação e disponibilização do Sistema de Informação da Segurança Social.

Em parceria com os nossos Clientes e Fornecedores, aplicamos o nosso conhecimento no desenvolvimento de sistemas e aplicações nacionais que assegurem a qualidade e o acesso à informação de forma coerente e universal, visando assegurar a sustentabilidade do Sistema da Segurança Social.

De modo a melhorar a gestão do atendimento e da qualidade do serviço que prestamos, dando resposta quer às prioridades políticas definidas, quer à prestação de serviço aos cidadãos e entidades que interagem com o Sistema da Segurança Social, investimos no desenvolvimento da capacidade de liderança, aprendizagem e inovação dos nossos Colaboradores.

Visão

O IIESS pretende ser uma referência nacional no desenvolvimento e implementação das melhores práticas na concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação.

Valores e factores críticos de sucesso

Os principais valores pelos quais o IIESS se rege e que desenvolve nos seus colaboradores são liderança, rigor, excelência e responsabilização.

São considerados pelo IIESS, como factores críticos para o sucesso do cumprimento da sua missão:

- Melhorar a satisfação dos Utilizadores do Sistema de Informação da Segurança Social;
- Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos do IIESS, com vista à melhoria da qualidade dos serviços que prestamos;
- Melhorar o desempenho dos nossos Colaboradores através do desenvolvimento das suas capacidades de aprendizagem e inovação.

No que diz respeito ao novo Sistema de Informação da Segurança Social, encontram-se a ele subjacentes contributos para

- A melhoria do relacionamento com os utentes da Segurança Social,
- A optimização da eficiência interna do Sistema de Segurança Social,
- A intensificação do combate à fraude e à evasão contributiva,
- A criação de um Sistema de Informação Estatística de Segurança Social.

1.2. PRINCIPAIS PROJECTOS CONCLUÍDOS PELO IIESS

No sentido de se evidenciar as concretizações do IIESS nos últimos seis anos, apresentamos o quadro seguinte que sintetiza as realizações mais relevantes, **concluídas e em curso** pelo IIESS até 31 de Dezembro de 2006:

Área de Intervenção	Projecto
Arrecadação e Controlo da Receita	<ul style="list-style-type: none"> • Multibanco • Gestão de Remunerações • Declaração de Remunerações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Por Diskette ○ On-Line ○ Por Internet • Gestão de Tesourarias • Sistema Integrado de Conta Corrente (Prestações e Contribuições) • Tratamento de Créditos • Gestão de Ilícitos • Contra-Ordenações • Sistema de Apoio à Fiscalização • Sistema de Execuções Fiscais
Acção Social	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Global da Acção Social
Gestão Estatística	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Informação Estatística da Segurança Social
Sistemas Estruturais	<ul style="list-style-type: none"> • Base de Dados Nacionais (Base de Dados de contingência, enquanto não foi implementada a base de dados nacional definitiva) • Identificação e Qualificação • Gestão de Utilizadores e Segurança • Suportes de Informação • Gestão Documental • Tratamento de Históricos de Acessibilidade de Informação • Sistema de Segurança de Informação
Serviços Prestados a	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Informação dos Serviços Sociais do Ministério da

Área de Intervenção	Projecto
Entidades Relacionadas com o Sector da SS	Segurança Social e do Trabalho (MSST) <ul style="list-style-type: none"> • Rendas de Casa (INH - Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Regional) • Sistema de Informação Financeira para a Casa Pia (MSST) • Interconexão de Dados com as Finanças
Prestações	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimento Social de Inserção / Rendimento Mínimo Garantido • Complemento Solidário a Idosos • Desemprego • Impedimentos Temporários e Permanentes ao Trabalho • Verificação de Incapacidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Temporárias ○ Permanentes • Protecção à Família • Fundo de Garantia Salarial • Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)
Infraestrutura, Equipamentos, Rede e Comunicações	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação da Rede Nacional da Segurança Social • Implementação do Remedy (Gestão de helpdesk) • Computer Telephony Integration • Implementação de um Sistema de Detecção de Intrusão - IDS • Implementação do Plano de Recuperação de Desastres e Preparação de um Data Center alternativo • Projecto Piloto de voz sobre IP (entre Centrais) • Sistema de ACD/IVR • Renovação do parque informático da SS
Gestão do Relacionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Internet e Intranet da Segurança Social • Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação • Novos Serviços do Portal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Segurança Social Directa, ○ Pagamentos Electrónicos
Ferramentas de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social • Sistema Integrado de Gestão • Sistema de Avaliação de Desempenho Individual • Sistema de Controlo de Assiduidade • Sistema de Balanced ScoreCard • Sistema de Informação Financeira • SAP Recursos Humanos • Sistema de Gestão da Qualidade • Medidas Simplex • Processos ITIL

OBJECTIVOS ATINGIDOS

2. OBJECTIVOS ATINGIDOS

2.1. OBJECTIVOS PRIORITÁRIOS SEGUNDO O MÉTODO BALANCED SCORECARD

No Plano de Actividades de 2006 foram definidos os seguintes objectivos prioritários:

Objectivo 1 – Perspectiva “Contribuição Corporativa”

Melhorar o SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL, criando e desenvolvendo sistemas de informação eficazes e eficientes que implementem a visão estratégica da tutela, visando a melhoria do relacionamento com os cidadãos e empresas, assim como o relacionamento com os demais organismos da Administração Pública, através do:

1-A Dar cumprimento à implementação do Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social, estabelecendo como meta a entrada em exploração das aplicações complementares às áreas de “Prestações” e “Arrecadação e Controlo da Receita”;

1-B Aprofundamento das relações com outros Organismos da Administração Pública, através do cruzamento ou troca de dados com o IIEFP e com a DGITA;

1-C Fornecimento de informação estatística, estabelecendo como meta atingir 70% da cobertura de informação estatística relativamente às aplicações nacionais;

1-D Concepção do modelo de Governação de Tecnologias de Informação.

Objectivo 2 – Perspectiva “Utilizadores”

Melhorar a satisfação dos Utilizadores do SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL, através de:

2-A Aumento e alargamento dos serviços prestados na Segurança Social Directa, estabelecendo como meta a disponibilização de 6 novos serviços;

2-B Desenvolvimento do sistema de avaliação da satisfação dos Utilizadores.

Objectivo 3 – Perspectiva “Processos Internos”

Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos do IIESS, com vista à melhoria da qualidade dos serviços prestados, através da:

3-A Melhoria do controlo da qualidade na construção, manutenção e operação das aplicações, estabelecendo como meta o aperfeiçoamento do processo de controlo da qualidade;

3-B Optimização do modelo organizacional do IIESS, estabelecendo como meta o desenvolvimento de um projecto de reformulação da estrutura organizacional do IIESS;

3-C Desenvolvimento de um sistema de Gestão de Riscos, estabelecendo com meta a conclusão de 50% da implementação do Sistema de Continuidade Operacional do Negócio, do Sistema de Gestão da Segurança da Informação e de Recuperação de Desastres;

3-D Melhoria do Sistema de Gestão e Controlo do IIESS, estabelecendo como meta o desenvolvimento de um projecto de melhoria;

3-E Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, estabelecendo como meta a conclusão de 50% da implementação do projecto de reconhecimento *Committed to Excellence* do IIESS pela APQ/EFQM;

3-F Optimização dos custos de infra-estruturas, estabelecendo como meta a redução de 5% dos custos de infra-estruturas de hardware e software actuais, face ao orçamento do IIESS;

3-G Introdução de melhorias e consolidar do Sistema de Informação da Segurança Social, estabelecendo como meta a conclusão da desactivação total dos sistemas informáticos descentralizados e a optimização de 7 aplicações nacionais em exploração.

Objectivo 4 – Perspectiva “Aprendizagem & Inovação”

Melhorar o Capital Intelectual do IIESS, contribuindo assim para otimizar o desempenho dos nossos Colaboradores através do desenvolvimento das suas capacidades de aprendizagem, inovação e liderança, através do:

4-A Melhoria e desenvolvimento das competências técnicas dos Colaboradores, investindo na frequência de 35 horas de formação por ano e por Colaborador;

4-B Diminuição da dependência de fornecedores de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, através da estabilização das aplicações nacionais e do aumento das competências técnicas internas no Sistema de Informação da Segurança Social, estabelecendo como meta a redução em 5% dos custos de consultoria de serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações, face ao orçamento do IIESS;

4-C Conceber o sistema de avaliação da satisfação e motivação dos Colaboradores.

2.2. OBJECTIVOS OPERACIONAIS - RESULTADOS ATINGIDOS POR UNIDADE

A partir dos objectivos prioritários foram identificados os Objectivos Operacionais de cada Unidade, caracterizados por tipo de serviço, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/20004, de 11 de Março, e por tipo de perspectiva do BSC do IIESS, e que foram inscritos no Plano de Actividades de 2006.

Unidade	Objectivo Operacional	Meta	%
Sistema Financeiro (SIF)	Conceber o estudo de implementação do sistema de indicadores de controlo de gestão	1	0.00%
	Estabelecer a percentagem das intervenções de desenvolvimento e/ou correcção de funcionalidades que cumprem o prazo	70.00%	100.00%
	Garantir com os recursos actuais a manutenção do grau de satisfação dos Utilizadores do SIF na manutenção evolutiva e correctiva	4	100.00%
	Garantir com os recursos actuais a manutenção do prazo de resposta a incidentes	3	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	1	98.82%
Resultado global			79.76%
Planeamento e Controlo e Qualidade	Concepção do modelo de governação de Tecnologias de Informação	31/12/2006	100.00%
	Implementação do projecto de reconhecimento Committed to Excellence do II	50.00%	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	75.58%
	Criação e re-definição de novos relatórios de gestão (Relatório Trimestral de Execução Orçamental 2006, Re-definição do Relatório Trimestral de Gestão do PIDDAC, Reformulação do relatório mensal de projectos, Relatório e Plano Anual de actividades com inf	10	100.00%
	Produzir Relatório e Plano Anual de actividades com informação de custos por projecto extraída do SIG e SIF	2	100.00%
	Promover acções de formação interna ao nível do SIG	2	100.00%
Resultado global			95.93%
Aquisições e Contratos	Aumentar a % da contratação, relativa a serviços permanentes, que cumpre os prazos definidos	100.00%	100.00%

Unidade	Objectivo Operacional	Meta	%
	Disponibilizar a informação dos processos de aquisição e dos suportes contratuais na INTRANET	100.00%	80.00%
	Manter a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	90.41%
	Melhorar o sistema de planeamento e reporting do NAC através do cumprimento dos prazos de elaboração do plano de aquisições, relatório anual, relatório mensal e dos processos em curso com identificação das acções.	Yes	100.00%
	Planear a implementação do módulo de MM	100.00%	100.00%
Resultado global			94.08%
Apoio ao Utilizador (Helpdesk)	Aumentar a taxa de chamadas atendidas face ao de recebidas do serviço prestado ao MTSS	95.00%	100.00%
	Aumentar a taxa de chamadas atendidas face ao de recebidas dos cidadãos e empresas	88.00%	100.00%
	Aumentar o número de serviços de Apoio ao Utilizador	33	100.00%
	Desenvolver e implementar o Sistema de Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	30/09/2006	100.00%
	Definição de novo circuito de suporte	31/07/2006	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	99.00%	75.31%
Resultado global			95.89%
Área Financeira	Aumentar a percentagem de equipamentos informáticos registados no activo imobilizado do II no SIF	100.00%	70.00%
	Manter a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	91.74%
	Manter o prazo de cabimento	1	100.00%
	Manter o prazo de pedido de abastecimento	1	100.00%
	Reduzir o prazo de registo da correspondência para CD no SmartDoc	15	100.00%
Resultado global			92.35%
Área Jurídica	Aumentar o número de acções de sensibilização sobre as normas e procedimentos de aquisição	2	100.00%
	Diminuir o prazo de emissão de pareceres, no âmbito dos processos de aquisição	5	100.00%
	Diminuir o prazo de emissão dos restantes pareceres	20	100.00%

Unidade	Objectivo Operacional	Meta	%
	Incrementar a divulgação da legislação com impacto no II	2	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	0.00%
Resultado global			80.00%
Gestão da Informação	Aumentar a % de cobertura de informação estatística relativamente às aplicações nacionais	70.00%	100.00%
	Aumentar o número de DataMarts incorporados no Sistema de Estatísticas da Segurança Social	8	100.00%
	Aumentar o número de Dataminings implementados nos CDSS	2	0.00%
	Aumentar o número de Organismos com cruzamento ou troca de dados com o II	2	100.00%
	Manter a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	96.14%
Resultado global			79.23%
Micro-informática e Sistemas Locais	Aumentar a percentagem de resolução em 24h de problemas técnicos da infra-estrutura tecnológica distribuída	80.00%	100.00%
	Manter a taxa de disponibilidade e desempenho nos sistemas e serviços da IT distribuída	99.00%	100.00%
	Aumentar, face à actualidade, os serviços web disponibilizados pela Segurança Social Directa	25	100.00%
	Implementar o serviço de certificação digital na RNSS	ANULADO	#DIV/0!
	Aumentar a taxa de sucesso dos backups de servidores da IT distribuída	95.00%	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	23.61%
Resultado global			84.72%
Gestão de Recursos Humanos	Conceber e executar o plano estratégico de RH para o II	NA	80.00%
	Melhorar as competências de liderança e gestão de desempenho	50.00%	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	32.19%
	Melhorar o Sistema de Gestão e Controlo do II, através de: Disponibilização de mais P&S URH em ambiente web, de acesso e operação automática pelos utentes	5	100.00%
	Melhorar o Sistema de Gestão e Controlo do II,	95.00%	100.00%

Unidade	Objectivo Operacional	Meta	%
	através de: Aumentar a participação no tempo de trabalho		
	Melhorar o Sistema de Gestão e Controlo do II, através de: Melhoria significativa do sistema de planeamento e reporte da URH	35	100.00%
Resultado global			85.37%
Gestão da Mudança	Aumentar a média do índice de satisfação dos Utilizadores em cada acção de formação	Muito Bom	100.00%
	Diminuir o tempo de disponibilização na intranet das ferramentas de apoio ao utilizador após a entrada em produção das aplicações	20	100.00%
	Aumentar o número de fases de um projecto transversal que cumpra a metodologia do II, recorrendo a recursos internos da Unidade	1	100.00%
	Reduzir em 10% as acções de formação realizadas com recurso à contratação de formadores externos (esta redução exclui a candidatura a fundos POAP)	70.00%	100.00%
	Aumentar o número de relatórios do estado da arte para cada novo subsistema em produção, após a entrada do último CDSS/região autónoma	1	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	86.05%
	Reduzir os custos de deslocação da URN em 10%	29298.045	100.00%
Resultado global			98.01%
Sistemas e Comunicações	Aumentar a % de implementação do Plano de Continuidade do Negócio	40.00%	100.00%
	Aumentar o número de projectos de acordo com os procedimentos de controlo da qualidade	ANULADO	ANULADO
	Manter a percentagem de up time dos sistemas informáticos da responsabilidade da USCO	99.90%	100.00%
	Melhorar a % de sucesso de deployments em produção resultantes de deployments bem sucedidos em pré-produção	80.00%	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	48.63%
	Melhorar o processo de gestão de incidentes através do aumento do nº de relatórios	10	100.00%
	Reduzir os custos com infra-estruturas hardware e software actuais	5.00%	100.00%
Resultado global			91.44%

Unidade	Objectivo Operacional	Meta	%
Sistemas de Informação	Aumentar o número de aplicações com tratamento histórico de acessibilidade de informação	3	0.00%
	Aumentar o número de aplicações em produção optimizadas com novas funcionalidades	8	100.00%
	Reduzir a % de situações anómalas de unicidade da identificação	25.00%	100.00%
	Aumentar o número de novas aplicações a entrar em exploração	4	100.00%
	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	100.00%	12.10%
Resultado global			62.42%
MEDIA GLOBAL IIESS			87.28%

Quadro resumo dos resultados atingidos pelas unidades:

Unidade	Média dos Objectivos Operacionais 2006
EMSIF	79.76%
GPC	95.93%
NAC	94.08%
NAU	95.89%
UAF	92.35%
UAJ	80.00%
UEST	79.23%
UMSL	84.72%
URH	85.37%
URN	98.01%
USCO	91.44%
USI	62.42%
Média Global do IIESS	87.28%

2.3. OBJECTIVOS PRIORITÁRIOS - RESULTADOS ATINGIDOS

O grau de evolução dos objectivos prioritários foi medido a partir da evolução dos objectivos operacionais que para eles contribuem.

Descrição OP	Total
Aprofundamento das relações com outros Organismos da Administração Pública, através do cruzamento ou troca de dados com o IEFP e com a DGITA	100.00%
Aumento e alargamento dos serviços prestados na Segurança Social Directa, estabelecendo como meta a disponibilização de 6 novos serviços	100.00%
Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, estabelecendo como meta a conclusão de 50% da implementação do projecto de reconhecimento Committed to Excellence do II pela APQ/EFQM	100.00%
Conceber o sistema de avaliação da satisfação e motivação dos Colaboradores	80.00%
Concepção do modelo de Governação de Tecnologias de Informação	100.00%
Dar cumprimento à implementação do Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social, estabelecendo como meta a entrada em exploração das aplicações complementares às áreas de “Prestações” e “Arrecadação e Controlo da Receita”	50.00%
Desenvolvimento de um sistema de Gestão de Riscos, estabelecendo com meta a conclusão de 50% da implementação do Sistema de Continuidade Operacional do Negócio, do Sistema de Gestão da Segurança da Informação e de Recuperação de Desastres	100.00%
Desenvolvimento do sistema de avaliação da satisfação dos Utilizadores	100.00%
Diminuição da dependência de fornecedores de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, através da estabilização das aplicações nacionais e do aumento das competências técnicas internas no Sistema de Informação da Segurança Social, e	100.00%
Fornecimento de informação estatística, estabelecendo como meta atingir 70% da cobertura de informação estatística relativamente às aplicações nacionais	66.67%
Introdução de melhorias e consolidar do Sistema de Informação da Segurança Social, estabelecendo como meta a conclusão da desactivação total dos sistemas informáticos descentralizados e a optimização de 7 aplicações nacionais em exploração	66.67%
Melhoria do controlo da qualidade na construção, manutenção e operação das aplicações, estabelecendo como meta o aperfeiçoamento do processo de controlo da qualidade	100.00%
Melhoria do Sistema de Gestão e Controlo do II, estabelecendo como meta o desenvolvimento de um projecto de melhoria	83.24%
Melhoria e desenvolvimento das competências técnicas dos Colaboradores, investindo na frequência de 35 horas de formação por ano e por Colaborador	100.00%

Descrição OP	Total
Optimização dos custos de infra-estruturas, estabelecendo como meta a redução de 5% dos custos de infra-estruturas de hardware e software actuais, face ao orçamento do II	100.00%
Total	87.28%

ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

3. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1. PROJECTOS DE DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL

3.1.1. VERIFICAÇÃO DE INCAPACIDADES

Este sub-sistema permite suportar o processo de verificação de incapacidades para o trabalho, sejam de índole temporária ou permanente. Esta aplicação recebe, por um lado, a informação relativa a todos os pedidos de atribuição de, designadamente, pensões por invalidez, dado que a atribuição deste tipo de prestação pressupõe a existência de verificação de incapacidade, por outro lado, uma listagem de beneficiários a convocar, com base nos dados disponíveis no subsistema ITPT.

A aplicação permite gerir a convocação e realização das juntas médicas necessárias para a avaliação dos beneficiários, pretendendo-se que os estímulos entre esta aplicação e as restantes do subsistema de prestações sejam bidireccionais, isto é, nos casos em que tal seja aplicável, os resultados do processo de verificação de incapacidade deverão originar a interrupção de prestações, ou, a sua não atribuição.

Verificação de Incapacidades Temporárias

Em Dezembro de 2004, deu-se a entrada em produção do CDSS de Faro, [Sofia Santos] seguida pelo CDSS do Porto em Julho de 2005. Os restantes CDSS entraram em produção no último trimestre de 2005.

Durante o ano de 2006, as actividades desenvolvidas centraram-se essencialmente no apoio aos utilizadores, em produção, após a entrada em produção da aplicação, nomeadamente o apoio telefónico e por mail.

Verificação de Incapacidades Permanentes

O levantamento de requisitos da vertente Permanentes, iniciou-se em Maio de 2005. A estratégia definida e implementada identificava como interlocutores para a identificação e validação dos requisitos elementos do CDSS do Porto, sendo que o restante Grupo de Acompanhamento seria envolvido na fase de validação aplicacional (prova de conceito).

Em Fevereiro de 2006, fez-se a primeira fase da Prova de Conceito, envolvendo exclusivamente os interlocutores do CDSS do Porto. Embora tenham sido feitas validações das especificações, com estes interlocutores, ao longo do projecto, na prova de conceito surgiram uma série de novos requisitos, desconhecidos até ao momento pela equipa de projecto.

Seguiu-se a Prova de Conceito com o Grupo de Acompanhamento, e este por sua vez, identificou mais uma série de novos requisitos e também a necessidade de alterar requisitos que tinham sido identificados com os interlocutores do CDSS do Porto.

O volume de alterações é bastante elevado, pelo que foi necessária a intervenção da Sponsor do Projecto, do ISS, no sentido de avaliar a pertinência das necessidades manifestadas e também para proceder à priorização da implementação desses requisitos.

Até ao final do ano, não foi possível chegar a consenso sobre o rumo a dar ao projecto, pelo que as negociações prosseguirão em 2007.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

- Apoio aos utilizadores do CDSS do Porto, no âmbito da solução de contingência em produção, nomeadamente o apoio telefónico e por mail;
- Testes aplicacionais;
- Prova de conceito aplicacional, com o CDSS do Porto;
- Prova de conceito aplicacional, com o Grupo de Acompanhamento;
- Negociação de alterações solicitadas pelo Grupo de Acompanhamento, com o Sponsor do Projecto, do ISS e com o próprio Grupo de Acompanhamento;
- Preparação de documentação de apoio à entrada em produção do novo sistema de informação: Manuais para os Utilizadores, adaptados aos vários perfis;
- Preparação do pacote de formação de formadores e de utilizadores.

3.1.2. GESTÃO DE RISCOS PROFISSIONAIS

O júri do concurso para aquisição dos serviços de desenvolvimento da aplicação e respectiva migração de dados, finalizou o relatório de apreciação final dos concorrentes.

O processo de aquisição foi enviado para o Sr. Secretário de Estado, no dia 20 de Outubro de 2006 e aguarda-se a autorização do mesmo para se proceder à adjudicação.

Os trabalhos propriamente ditos não tiveram qualquer desenvolvimento face à dependência do concurso e da adjudicação.

3.1.3. SISTEMA INTEGRADO DE CONTA CORRENTE

Este sub-sistema permite estabelecer uma visão integrada sobre os fluxos financeiros das pessoas, singulares ou colectivas, com quem a Segurança Social se relaciona, realizando o cruzamento dos movimentos financeiros, a débito e a crédito, de forma a validar e intervir sobre a existência de saldos devedores ou credores. Para tal, a informação que se encontra dispersa por diversas aplicações da Segurança Social, é agregada num único ponto. Assim sendo, o sub-sistema de “Conta-Corrente” tem como objectivos principais a confrontação dos débitos e créditos registados, e a centralização da comunicação dos valores ao subsistema financeiro da Segurança Social.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

SICC (Prestações) encontra-se já em manutenção evolutiva

GC (SICC - Contribuições):

Durante o ano de 2006 foi dada continuidade à implementação das funcionalidades em falta.

Com a entrada do SARS em 11/2005, durante 2006 demos continuidade ao sistema e aos seus processos (Notificações, Participações e Migrações Mensais do SGC).

No fim do ano foram migrados os dados das contribuições das entidades empregadoras do SARS e das entidades não empregadores de SICC para a base de dados GC e conseqüentemente a separação do negócio de contribuições e prestações, constituindo uma nova aplicação chamada GC - Gestão de Contribuições.

3.1.4. SISTEMA DE EXECUÇÕES FISCAIS

Novo SEF – Actividades realizadas em 2006

- Fase de Concepção
 - Definição do Âmbito do Projecto (Visão)
 - Identificação Inicial dos Riscos
 - Elaboração do Modelo de Casos de Uso
 - Elaboração do Plano do Projecto
 - Definição da Arquitectura

- Fase de Elaboração
 - Definição dos Requisitos não Funcionais
 - Construção do Protótipo de Ecrãs Dinâmicos
 - Definição das Regras de Negócio
 - Construção do Protótipo de Arquitectura
 - Definição das Interfaces e Serviços
 - Especificações de Interface de Utilizador
 - Construção do Modelo de Análise e Desenho
 - Definição da Arquitectura de Dados

- Fase de Construção: início do Desenvolvimento aplicacional

3.1.5. SISTEMA INTEGRADO DE ACÇÃO SOCIAL

3.1.5.1. GESTÃO DE PROGRAMAS E DE EQUIPAMENTOS

No âmbito do Sistema Global da Acção Social, estes subsistemas aplicativos visam a concepção, análise e desenvolvimento de uma aplicação para as Respostas Sociais disponibilizadas pelas Instituições e Entidades que prosseguem fins da Segurança Social, e Programas e Medidas Específicas da Protecção Social de Cidadania/Acção Social. A sua disponibilização tem sido feita de forma faseada, de acordo com as prioridades estabelecidas pelo ISS.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

- Entrada em exploração das Listas Nacionais de Adopção;
- Concluída a fase de construção e efectuada a prova de conceito na componente dos processos de Adopção;
- Concluída a fase de elaboração da Medida Específica, Promoção e Protecção de Crianças de Adopção.

3.1.5.2. GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS

Este subsistema destina-se basicamente ao registo e tratamento de dados sobre os Beneficiários (Indivíduo/Família) da Protecção Social da Cidadania/Acção Social, no que concerne à sua identificação, caracterização, diagnóstico, plano de intervenção e gestão de apoios económicos.

A sua disponibilização foi pensada em duas fases tendo a primeira entrado em produção no segundo semestre de 2004 em 9 Centros Distritais, alargada aos restantes Centros Distritais no primeiro semestre de 2005. Contempla as etapas identificação, caracterização e diagnóstico.

Em 2005 surgiram ainda alterações a requisitos de negócio com impacto na segunda fase, nomeadamente a criação da figura de Contratualização em Acção Social, tendo sido necessário proceder a alterações de fundo, concluídas em 2006.

Esta segunda fase respeita ao que se denomina em Acção Social por *Intervenção* e engloba: RSI na componente Programa de Inserção e integração com Prestação, Contratualização e Apoios Económicos.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

- Entrada em exploração da segunda fase no Centro Distrital de Beja.

3.1.6. GESTÃO DOCUMENTAL

Este sistema implementa uma solução global para optimização da gestão documental e o controlo do fluxo de circulação dos documentos nos organismos da Segurança Social.

No decorrer do ano de 2006 foi assegurada a entrada em produção do sistema no “ISS, IP – Conselho Directivo e Serv. Centrais”, “IGMTSS, IP” e “IGFSS, IP”.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

Contrato Inicial:

- Realização de Workshop’s de validação do sistema customizado para os “sites” “ISS”, “IGMTSS” e “IGFSS”;
- Desenvolvimento de um produto de formação direccionado aos utilizadores dos “sites” “ISS”, “IGMTSS” e “IGFSS” de acordo com o perfil de utilização (Expediente, restantes utilizadores e chefias);
- Organização, planeamento e gestão da formação para os utilizadores dos “sites” “ISS”, “IGMTSS” e “IGFSS”:
- Foram formados 95 utilizadores (expediente e utilizadores normais), tendo para isso sido desenvolvidas 11 acções de formação (total 132 horas e volume de formação de 1140, em que o volume é o somatório das horas a frequentar/frequentadas por todos os formandos - IAPMEI);
- Foram alvo de formação 14 chefias na utilização da aplicação, tendo para isso sido desenvolvidas 1 acção de formação (total de horas e volume de formação de 98);
- O índice global de satisfação na formação dos participantes foi de 4,4 numa escala de 1 a 5;
- Em conjunto com as equipas de projecto do “ISS” e do “IGFSS” foram desenvolvidos manuais de procedimentos à utilização da aplicação;
- Foram desenvolvidas ferramentas de avaliação da formação.

Projecto Nacional:

- Elaboração do relatório com definição da estratégia a seguir para a implementação do sistema de “Gestão Documental” em todos os serviços do “ISS, IP”, IGRSS Açores e CSS Madeira;
- Análise do ROI do investimento a realizar na implementação do sistema de “Gestão Documental” a nível Nacional.

- Sistema de informação de Gestão e Controlo do PIDDAC
- Prestação de serviços de gestão de projecto à DGEEP no âmbito do desenvolvimento do novo sistema de informação de “Gestão e Controlo do PIDDAC” relativo aos processos PIDDAC no âmbito do MTSS.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

Âmbito Inicial

- Revisão da análise funcional;
- Realização do desenho técnico;
- Realização do desenvolvimento e testes unitários;
- Realização dos testes de aceitação;
- Preparação das acções de formação;

Âmbito Extendido

- Levantamento de requisitos de negócio e análise funcional;
- Contratualização dos serviços de desenvolvimento aplicacional do sistema de informação;
- Realização da análise funcional;
- Realização do desenho técnico;
- Realização do desenvolvimento e testes unitários;
- Realização dos testes de aceitação.

3.1.7. SISTEMA DE GESTÃO DE BENEFÍCIOS E SUBSÍDIOS (SGBS)

Este sistema de informação tem como objectivo a gestão de benefícios e subsídios dos Serviços Sociais da Segurança Social.

Esta aplicação foi desenvolvida para os Serviços Sociais do MTSS, não fazendo parte do sistema de informação da Segurança Social. Foi, no entanto, construído sobre a "framework" que o IIESS desenvolveu para esta organização.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

- ↳ Reporte, análise e correcção das incidências relacionadas com o "SGBS";
- ↳ Produção continua do SGBS;
- ↳ Acompanhamento aos utilizadores na exploração do sistema;

3.1.8. SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO E CONTROLO DO PIDDAC

Prestação de serviços de gestão de projecto à DGEEP no âmbito do desenvolvimento do novo sistema de informação de “Gestão e Controlo do PIDDAC” relativo aos processos PIDDAC no âmbito do MTSS.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

- Realização dos testes de aceitação;
- Preparação das acções de formação;
- Preparação de entrada em produção do sistema;
- Acompanhamento do sistema em produção.

3.1.9. SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO E CONTROLO DO PARES

Participação no projecto de implementação de um sistema de informação para a gestão e controlo do “Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais - PARES”.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

- Identificação e análise das soluções para a implementação do sistema;
- Definição dos macro-requisitos do sistema;
- Gestão da equipa interna do IIESS;
- Gestão do desenvolvimento do interface “web” do sistema;
- Testes ao interface “web”.

3.1.10. SUB-SISTEMA DE INSPECÇÃO

Em 2006 os projectos CO (Contra-Ordenações), SAF (Sistema de Apoio à Fiscalização) e GIL (Gestão de Ilícitos Criminais) passaram a ser desenvolvidos de forma coordenada integrados num programa comum, atentas as afinidades das respectivas áreas de negócio, tendo em vista a implementação de soluções consistentes entre si e uma eventual redução de custos de desenvolvimento.

3.1.10.1. SISTEMA DE GESTÃO DE ILÍCITOS CRIMINAIS (GIL)

Criação de um sub-sistema do Sistema de Informação Nacional da Segurança Social que contemple o registo e operação de todos os passos processuais efectuados pelos Gabinetes de Investigação Criminal, GIC, no âmbito dos crimes de Ilícitos Criminais praticados contra a Segurança Social, desde o registo dos processos de inquérito / notícias crime passando pelas necessárias averiguações, processos de inquérito e elaboração de relatórios e concluindo com a participação ao Ministério Público, julgamento pelo Tribunal, resultado dos julgamentos e correspondente averiguação pelos GIC do correcto cumprimento da sentença decretada.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2006:

- ✉ Reuniões de trabalho com o grupo de acompanhamento do projecto para o levantamento dos requisitos do futuro sistema;
- ✉ Realização da Fase de Concepção;
- ✉ Realização da Fase de Elaboração;
- ✉ Processo de aquisição de serviços para apoio na Fase de Elaboração;
- ✉ Processo de aquisição de serviços para a realização das Fases de Construção e Transição.

3.1.10.2. CONTRA-ORDENAÇÕES (CO)

CO será um subsistema de âmbito nacional integrado no sistema de informação da segurança social (SISS) destinado a gerir processos de Contra-Ordenações de forma a possibilitar a aplicação de sanções (coimas, sanções acessórias e admoestações) de acordo com o que está legalmente estabelecido.

O subsistema Contra-Ordenações terá de assegurar o registo e gestão de processos de Contra-Ordenação, bem como, a emissão de todos os documentos que lhes estão

associados, tendo, sempre que possível, processos de integração automática de informação fornecida de outros subsistemas.

Esta aplicação conterà, nomeadamente, as seguintes funcionalidades:

Instauração automática de processos, através de interfaces com os sistemas operacionais e com o sistema de Apoio à Fiscalização (SAF), registando as entidades envolvidas e os factos que lhes são imputados;

Cálculo do valor das coimas, de acordo com os factos que a originaram e legislação aplicável;

Emissão de notificações aos infractores, convocando-os para as diversas fases do processo ou para o pagamento das respectivas coimas;

Monitorização da tramitação dos processos e extracção de estatísticas e informação de gestão sobre a sua evolução.

Principais actividades desenvolvidas em 2006:

- Conclusão da Fase de Concepção
- Início da Fase de Elaboração
- Início do processo de contratualização da Fase de Construção e Transição

3.1.10.3. SISTEMA DE APOIO À FISCALIZAÇÃO (SAF)

O subsistema SAF será uma aplicação de âmbito nacional integrada no sistema de informação da Segurança Social (SISS), que deverá dar suporte à gestão de toda actividade inspectiva de Pessoas Singulares (na vertente prestacional e contributiva), Entidades Empregadoras e Instituições Particulares de Solidariedade Social e Outros Equipamentos (IPSSOEs).

Esta aplicação deverá permitir, no âmbito de trabalho reactivo (denúncias, entradas no portal do MTSS,...) o registo do Pedido de Intervenção, a avaliação da sua passagem a Processo de Averiguações, distribuição do processo, gestão do seu ciclo de vida e a resposta a PEDINT com a eventual criação de Auto de Contra Ordenação e Auto Ilícito Criminal.

No âmbito do trabalho pro-activo e tendo por base critérios definidos pela Gestão do ISS, da Tutela ou outros, o SAF dará suporte à criação, carregamento e gestão de Acções Programadas de Inspecção (API).

Inclui-se ainda no âmbito do projecto, numa 2ª fase, a construção e disponibilização de modelos de *Data Mining* para selecção automática de beneficiários e entidades a inspeccionar.

Principais actividades desenvolvidas em 2006:

- Conclusão da Fase de Concepção
- Início da Fase de Elaboração
- Início do processo de contratualização da Fase de Construção e Transição

3.1.11. FUNDO DE GARANTIA SALARIAL

O Fundo de Garantia Salarial (FGS) foi instituído pelo D.L. 219/99, de 15 de Junho (posteriormente revogado) e é actualmente legislado pelos artigos 316º a 326º da Lei nº35/2004, de 29 de Julho. Este fundo 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 FGS é notificado pelos Tribunais Judiciais, relativamente aos processos judiciais, e pelo IAPMEI, relativamente aos procedimentos de conciliação, quando as empresas em causa tenham trabalhadores ao seu serviço. Contudo, o pagamento dos créditos garantidos só é efectuado mediante requerimento do trabalhador apresentado em modelo próprio.

O FGS fica sub-rogado nos direitos de crédito e respectivas garantias, nomeadamente privilégios creditórios dos trabalhadores, na medida dos pagamentos efectuados, acrescidos dos juros de mora vincendos.

O FGS é gerido por um Conselho de Gestão a quem são disponibilizados, periodicamente, relatórios de apoio à gestão.

Desta forma, as macros actividades do FGS são a apreciação dos requerimentos, o controlo do procedimento administrativo, o pagamento dos créditos, a recuperação de créditos e o apoio à gestão.

Anteriormente ao desenvolvimento do sistema, estas actividades eram desenvolvidas com base em suportes de informação rudimentares sem qualquer sistematização.

Esta situação, associada ao aumento do número de requerimentos (ver ponto 4) e aos poucos recursos humanos afectos ao FGS, fazia com que a situação se estivesse a tornar insustentável.

Missão e Objectivos do Projecto

O sistema FGS visa sobretudo otimizar o funcionamento do fundo, garantindo maior eficácia, controlo e uniformidade das actividades desenvolvidas. Por outro lado, a integração deste sistema no sistema global de informação da Segurança Social permite ainda a utilização de uma infra-estrutura comum e a partilha de informação entre os vários subsistemas.

Este sistema permitirá constituir uma base de dados que por sua vez permitirá a integração do FGS no Sistema de Estatísticas da Segurança Social, garantindo assim o acesso mais eficaz e célere, a toda a informação de apoio à gestão.

Em consonância com os objectivos estratégicos do PESISS (Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social, os objectivos deste projecto foram os seguintes:

- Pagamento atempado aos trabalhadores dos créditos garantidos pelo FGS;
- Combate à utilização e atribuição indevida dos créditos garantidos pelo FGS;
- Maior controlo da dívida das Entidades Empregadoras;
- Melhoria da cobrança da dívida das Entidades Empregadoras ao Fundo de Garantia Salarial e à Segurança Social;
- Criação e manutenção de uma base de dados de direitos e deveres, contribuindo para uma melhoria da qualidade de serviço e aproximação do sistema ao cidadão;

Actividades desenvolvidas

Tarefa	Duração	Início	Fim
<input type="checkbox"/> FGS_USI_S	436,22 days	Wed 09-02-05	Fri 03-11-06
<input type="checkbox"/> Plano Inicial	288,22 days	Wed 09-02-05	Thu 30-03-06
<input type="checkbox"/> Plano Actual	436,22 days	Wed 09-02-05	Fri 03-11-06
<input type="checkbox"/> Gestão do Projecto	436,22 days	Wed 09-02-05	Fri 03-11-06
<input type="checkbox"/> Concepção	122 days	Wed 09-02-05	Thu 04-08-05
<input type="checkbox"/> Elaboração	184,22 days	Mon 23-01-06	Fri 13-10-06
<input type="checkbox"/> Construção	177,22 days	Wed 15-02-06	Fri 27-10-06
<input type="checkbox"/> Transição	96 days	Tue 20-06-06	Fri 03-11-06

Fase de Elaboração:

Foram efectuadas 2 entregas formais para validação nas seguintes datas:

- 1ª entrega: 17-03-2006
- 2ª entrega: 28-04-2006

Desta fase salientam-se os protótipos desenvolvidos e apresentados aos utilizadores, nas seguintes datas:

- Protótipo de écrans e navegação: 15-02-2006
- Protótipo aplicacional: 09-03-2006.

Fase de Construção:

Foram efectuadas 3 entregas formais para validação nas seguintes datas:

- 1ª entrega: 12-05-2006

- 2ª entrega: 29-05-2006
- 3ª entrega: 22-06-2006

Durante esta fase foi efectuada uma prova de conceito para validação da aplicação pelos utilizadores, em 08-06-2006. Como a aplicação foi bem aceite pelos utilizadores, concluiu-se a construção e planeou-se a fase de transição.

Fase de Transição:

Foi efectuada um piloto da aplicação que teve a duração de 3 dias – 18 a 20 de Julho de 2006.

Foi elaborado o relatório do piloto onde consta o detalhe de todas as funcionalidades analisadas e das não conformidades detectadas. Da conclusão destaca-se o seguinte:

Todos os utilizadores presentes no piloto consideraram a aplicação apta para produção desde que fossem corrigidas todas as não conformidades detectadas.

A etapa seguinte foi corrigir as não-conformidades detectadas e colocar a aplicação em produção.

Apesar de existir apenas uma iteração da fase de Transição foram consideradas duas entradas em produção distintas, devido ao número de serviços e duração da formação, ou seja, para permitir que os utilizadores disponham da aplicação pouco tempo depois de terem frequentado a formação.

Estas entradas faseadas permitem também obter algum feedback dos utilizadores, para que eventuais erros afectem o menor número de utilizadores possível.

Assim, a **primeira entrada em produção** para os distritos: Lisboa, Porto, Braga, Aveiro e Castelo Branco aconteceu em 14-09-2006. A formação a estes distritos foi dada de 5 a 12-09-2006.

Os restantes distritos e Ilhas entraram em produção em 03-10-2006. Para estes serviços a formação foi ministrada de 13 a 20-09-2006.

De 03-10-2006 a 03-11-2006 foi efectuada o acompanhamento da entrada em produção, efectuada essencialmente por via do hepdesk e análise das situações reportadas por telefone e mail.

A aplicação FGS está em produção desde 14 de Setembro de 2006, de acordo com os requisitos e especificações contratadas.

3.1.12. COMPLEMENTO SOLIDÁRIO PARA IDOSOS

- Foi definido e aprovado o plano de projecto conjuntamente com o ISS e a Tutela, que depois foi inserido no Sistema Integrado de Gestão (SIG) para controlo de plano e a evolução do projecto.
- Foram desenvolvidas várias acções de definição dos requisitos de negócio e foi elaborada toda a documentação em termos de análise funcional e de gestão de projecto de acordo com a metodologia em uso no Instituto.
- Foram realizadas 11 reuniões com o ISS e Tutela para levantamento e definição de requisitos de negócio, esclarecimentos de dúvidas e definição de funcionalidades para implementação aplicacional. Em todas estas reuniões foram elaboradas as respectivas actas que foram aprovadas e servem de documentação do projecto.
- Foi dada resposta às várias solicitações do ISS, DGEEP e sobretudo da Tutela, em termos de fornecimento de dados estatísticos e informações diversa sobre o desenrolar do projecto e a ainda na definição de prioridades.
- Foram realizadas acções de levantamento de requisitos necessários à produção de dados estatísticos elaborados mensalmente, para permitir a criação do “Data Mart”, visando a disponibilidade de dados estatísticos ao sistema.
- Em Outubro de 2006 fomos confrontados com um conjunto de alterações legislativas para vigorarem a partir de Janeiro de 2007, que originou um replaneamento do projecto, de forma a responder a esta necessidade. O novo plano foi também acordado com o ISS e Tutela, mas, implicou um grande esforço de toda a equipa de projecto para responder eficazmente a este novo requisito, o que foi conseguido.

A elevada capacidade de resposta no cumprimento dos prazos e plano acordados com o ISS e Tutela em termos de definição de entregas, bem como uma atenção redobrada na gestão dos riscos e no trabalho desenvolvido internamente por todos os recursos, permitiu alcançar e até superar todas as metas e objectivos inicialmente definidos para o ano de 2006.

3.1.13. TRATAMENTO DE HISTÓRICOS E ACESSIBILIDADE DE INFORMAÇÃO

O projecto THAI tem como objectivo definir e implementar uma solução tecnológica que permita estruturar e gerir, com eficácia e eficiência, o acesso à informação presente no Sistema de Informação da Segurança Social.

Consiste em estruturar a informação em três níveis, e portanto compreende 2 fases:

- Uma primeira, em curso e objecto dos presentes trabalhos, para estruturar os 2 primeiros níveis para acesso on-line da informação através da exploração normal das aplicações;
- E a 2ª fase para expurgar a informação, considerada de arquivo e a consultar em condições diferentes e, de modo condicionado. Esta 2ª fase será contemplada mais tarde.

Perante a dimensão do Sistema de Informação da Segurança Social, a aplicação prática da solução aos sistemas em produção será desenvolvida por âmbitos, em modo faseado, sendo numa 1ª fase referente a ITPT, Desemprego e SICC-Prestações.

A concretização sobre as aplicações tem como pré-requisito, as regras e requisitos de negócio.

Tendo em conta que o Information Lifecycle Management é um conceito relativamente recente, com poucas referências, especialmente em Portugal, a estratégia decidida foi identificar e tomar conhecimento das soluções tecnológicas existentes no mercado.

Paralelamente, iniciaram-se também outras actividades como levantamento de requisitos funcionais e, não funcionais, inerentes às aplicações do âmbito o que permitiu caracterizar os cenários identificados para este projecto.

Com a caracterização dos cenários identificados impôs-se a necessidade de se realizar uma Prova de Conceito (POC) no sentido de aferir as vantagens e desvantagens de cada um dos cenários tendo em conta a arquitectura existente no IIESS bem como, determinar a capacidade interna para ultrapassar as dificuldades que possam surgir na implementação desses mesmos cenários.

Iniciou-se a 15 de Maio de 2006 e, foi planeada para terminar a 30 de Agosto de 2006, assumindo como pressuposto que a aplicação SICC estaria devidamente preparada para servir de base a esta POC a 30 de Junho de 2006. Os trabalhos da POC estão concluídos.

3.2. ACTIVIDADES DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRECTIVA

3.2.1. SISTEMA DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (SIF)

Os objectivos da unidade que efectua a manutenção do sistema SIF foram, em 2006, face à redução de recursos afectos à unidade, os seguintes, garantir com os recursos actuais a manutenção do grau de satisfação dos Utilizadores do SIF na manutenção evolutiva e correctiva, garantir com os recursos actuais a manutenção do prazo de resposta a incidentes, implementação da metodologia para medição dos prazos de desenvolvimento de funcionalidades no SIF, conceber o estudo de implementação do sistema de indicadores de controlo de gestão, o encerramento contabilístico referente ao ano de 2005 e respectivo apoio nas tarefas de fecho às 42 Instituições que utilizam o sistema SIF.

Resultados:

- **Encerramento Contabilístico referente ao ano de 2005** - O apoio foi dado dentro das métricas acordadas para resolução de problemas relacionados com o Fecho de Contas.
- **Interface com a aplicação SICC-Prestações** - após este interface ter entrado em exploração, foram identificados um conjunto problemas relacionados com situações que não tinham sido contempladas e relacionados com a performance, a sua resolução foi muito complexa e morosa tendo sido a maioria destes problemas resolvidos até final do ano de 2006.
- **Interface com a aplicação SICC-Contribuições** - Durante o ano de 2006 foi desenvolvido este interface, tendo sido iniciados os testes em Dezembro de 2006. Prevê-se que entre em exploração durante o 1º Trimestre de 2007.
- **Implementação das Divisões para a Região Autónoma dos Açores** - O projecto teve como objectivo dotar o SIF das funcionalidades necessárias para a desagregação da informação por tipo de orçamento, em virtude de a Região Autónoma dos Açores ter a incumbência de efectuar, não só a gestão do Orçamento da Segurança Social, mas também a gestão do Orçamento da Região Autónoma dos Açores.
- **Piloto Tesouraria Única vertente Pagamentos** - Desenvolvimento dos trabalhos inerentes ao levantamentos de requisitos e desenho do modelo funcional, realização em SIF da modelização dos processos. Realizadas apresentações do protótipo ao Concelho Directivo do IGFSS e ao Conselho

Directivo do ISS, e à equipa de trabalho do Centro Distrital do Porto e Serviços Centrais do ISS.

- . **Avaliação de Fornecedores** – O projecto consistiu em disponibilizar no SIF as funcionalidades que permitem efectuar a Avaliação de Fornecedores, e desta forma dar cobertura a um dos pontos chave no âmbito das normas ISO de certificação da qualidade, como é o caso de alguns Institutos da Segurança Social, que estão neste momento em fase de candidatura à certificação pelas normas ISO 9001, ou serão iniciados em breve.
- . **Optimização do processo de Consolidação de Contas** – Desenvolvimento do projecto que visa dotar o Sistema de Informação Financeira de ferramentas que optimizem o processo de consolidação da Segurança Social, e desta forma permitir a redução dos movimentos não reconciliados no final de cada período, e o estabelecimento de mecanismos periódicos de controlo por forma a serem detectadas e corrigidas as situações de incumprimento.
- . **Tesouraria Única vertente recebimentos** – Foi iniciado o projecto que irá garantir uma integração e total cobertura da vertente recebimentos no projecto "Tesouraria Única", adaptando as interfaces de comunicação do SIF com o Sistema Integrado de Controlo da Conta Corrente (SICC) e com a Gestão das Tesourarias (GT).
- . **Implementação do módulo SAP de Recursos Humanos** – Elaborado o caderno de encargos e lançado o concurso publico para a implementação da solução SAP para a gestão dos Recursos Humanos.
- . **Análise da Implementação da Ferramenta de Datawarehouse da SAP (SAP-BW)** – Foi efectuada a análise a uma implementação de SAP-BW que tem como objectivo a execução em tempo útil de relatórios de apoio à Gestão e dos relatórios utilizados na prestação de contas da Segurança Social, actualmente dado o volume de documentos existentes alguns relatórios demoram mais de 24h a ser executados. Com esta duplicação da informação no SAP-BW poderá ser realizado um arquivo de dados do sistema de produção, tornando-se este último, mais rápido. O BW poderá também ser utilizado como ferramenta de construção de cenários de orçamentação, podendo depois utilizar esses cenários como carregamento do orçamento real no sistema SIF.
- . **Estudo Estratégico da Evolução** – Foi elaborado um estudo da estratégia de Evolução do SIF, no qual foram identificadas as áreas a desenvolver a curto-prazo por forma a tornar o SIF numa ferramenta não só de reporting financeiro, mas também de reporting de gestão e de apoio à decisão.

3.2.2. OUTROS SISTEMAS

Relativamente a todos os restantes sub-sistemas já em produção, pretendeu-se efectuar as correcções necessárias ao bom funcionamento das aplicações, efectuar a implementação das alterações/novas funcionalidades de acordo com as prioridades definidas pelo negócio e assegurar o apoio aos utilizadores.

As modificações evolutivas sobre as aplicações são geridas através de um sistema de gestão de pedidos de alteração, sobre o que se dá o exemplo seguinte:

SICC (Prestações), indicam-se abaixo um resumo das alterações aprovadas e realizadas em 2006:

PA15 - Alteração do funcionamento dos Mapas Financeiros, Optimização de query de Centralizadores, Alteração das validações no Registo de Recebimentos, Correcção de dados na modalidade pagamento e Alteração de dados de forma a desfazer um processamento de pagamento de PF.

PA16 - Alteração do funcionamento Mapa de Autorização de Pagamento, Lançamento Movimentos Conta Corrente, Permitir pagamentos de CSI para o CNP, Transferência Activos para CNP. Alteração de NIBs da Caixa Agrícola e Correcção de dados por erros de GT, PF e de Migração.

PA17 - Obtenção de Valores a Pagar por Âmbito para CSI e Eliminação de Recebimentos Duplicados registados por GT e Correcção de dados por erros de GT.

PA18 - Obtenção de dados para Área Financeira, alterações a serviços existentes e correcções de dados

PA19 - Processamento por subsistema e por âmbito, novos mapas para a Área Financeira e alterações a serviços existentes.

PA20 - Alteração da validação do retorno de ficheiro carta cheque e vale correio

3.3. ACTIVIDADES DE APOIO/SUPORTE AO UTILIZADOR

3.3.1. GESTÃO DA MUDANÇA

Os sub projectos de Gestão da Mudança, já referenciados em cada um dos projectos transversais de desenvolvimento, caracterizaram-se genericamente pelas seguintes actividades:

- Planeamento transversal da formação;
- Definição de estratégias formativas globais presenciais;
- Definição de estratégias de E-learning e sua articulação com formação presencial;
- Planeamento global da logística de formação (salas, material pedagógico);
- Manutenção e constante actualização da base de dados de formandos que permita uma gestão eficaz da formação (certificação on-line) bem como dar resposta a questões de gestão corrente relativas à formação: constituição de grupos de formandos, gestão da assiduidade dos formandos, entre outros;
- Emissão de segundas vias de certificados e declarações de frequência na formação;

Devido à importância que tiveram nos resultados obtidos, destacamos alguns factos particularmente relevantes:

- Consolidação da **estratégia de apoio à mudança** e de acompanhamento aos utilizadores, nomeadamente com a continuidade da estratégia de *formação de formadores* aos Utilizadores-chave de apoio à gestão da mudança, na aplicação de regularização de saldos (SARS) e gestão de contribuições (GR), bem como através da realização de workshops para resolução de ocorrências em ambiente de produção.
- Consolidação do processo de gestão da mudança nos projectos de Protecção Familiar, Acção Social e Fundo de Garantia Salarial. Foram disponibilizados na intranet os documentos do guia do utilizador e FAQ's, bem como, complementarmente, os documentos de apoio aos utilizadores do subsistema transversal de Agregados Familiares (AF).
- Continuação da implementação do processo de gestão da mudança para o subsistema Integrado de Conta-corrente (SICC), em simultâneo com a entrada em produção da aplicação de Protecção Familiar (PF), com a posterior disponibilização de documentação de apoio aos utilizadores (passo-a-passo).

- Desenvolvimento de um produto de formação E-learning para PF (abrangidos 4.813 utilizadores) e de três produtos de formação presencial (Utilizadores finais - 214; Utilizadores chave - 43 e Utilizadores do Atendimento - 83).
- Finalização do projecto-piloto Gestão Documental (Smartdocs em 7 `sites` distintos), tendo o IIESS colaborado na elaboração do manual de procedimentos à utilização da aplicação em conjunto com o ISS e IGFSS.
- Produção das novas versões do guia de utilizador, Passo-a-passo e da FAQ dos subsistemas de Desemprego e Fundo de Garantia Salarial (FGS).
- Assegurar a resposta de 3ª linha às ocorrências das aplicações de PF, SICC, RSI, SARS e GC.
- Assegurar a verificação das entregas, no âmbito de um grupo de validação interno, de acordo com a metodologia UP adoptada pelo IIESS.
- Procedeu-se à elaboração de diferentes produtos pedagógicos de acordo com os destinatários: formação de formadores, formação de utilizadores finais de acordo com os diferentes níveis de maturidade informática e de acordo com os diferentes perfis de utilização (registo e análise, consulta, decisão, ...);
- Tal como em 2004 e 2005, continuou-se a organizar formação nas novas aplicações dirigida à equipa de Helpdesk do IIESS.
- Obteve-se um excelente índice de satisfação com a formação, tendo-se obtido uma média global da acção do índice de satisfação de "Muito Bom" (valor máximo de uma escala de 1 a 5).

Relativamente ao ano em análise, são de realçar alguns factores críticos do sucesso do desempenho destas actividades:

- A disponibilidade das equipas do IIESS para deslocações a nível nacional durante largos períodos de tempo, aquando da entrada em produção das várias aplicações, a título de exemplo salienta-se o projecto de Protecção Familiar, que decorreu em 2 fases temporalmente distintas, tendo cada uma delas a duração de cerca de 3 meses.
- O reconhecimento que os distritos manifestaram em relação ao esforço e aos resultados da equipa da gestão da mudança.
- A reafirmação da necessidade de apostar na formação como veículo de desenvolvimento pessoal, das equipas e como factor de motivação para fidelizar os colaboradores à instituição.

Síntese dos resultados:

Foi assegurada a produção de documentação de apoio ao utilizador, bem como as respostas solicitadas pelos utilizadores dos vários subsistemas em termos de acompanhamento a diversos projectos, salientam-se os projectos Desemprego, Sistema Integrado de Conta Corrente, Protecção familiar, Fundo de Garantia Salarial, Agregados Familiares e Acção Social;

Foi concretizada a 100% a representatividade do IIESS nos grupos de trabalho e nos projectos do protocolo com o IEFP, equipa da Qualidade e Segurança da Informação do IIESS, tendo sido sempre assegurada a resposta às solicitações feitas nos respectivos âmbitos, bem como a resposta aos pedidos feitos pelo CD do IIESS no âmbito das prestações indevidamente pagas e da auditoria à aplicação de desemprego;

Continuou a apostar-se na manutenção e constante actualização da base de dados de formandos, conseguindo-se uma maior celeridade na emissão dos certificados, bem como uma mais ampla e rápida resposta a questões de gestão corrente relativas à formação.

No quadro seguinte, apresentamos uma síntese da formação presencial e E-learning prestada, em 2006, aos utilizadores nos diferentes projectos.

Formação e-learning

Nome do Projecto	Formandos
IDQ Consulta Geral - e-learning	15
IDQ - Alteração / Correção de Morada - e-learning	16
Protecção Familiar - e-learning	4.813
O Essencial das Prestações - e-learning	27
Total Geral	4.871

Formação Presencial

Projecto	Nº Total Participantes	Horas por acção	Volume Total de Formação
Adopção	58	12	696
Gestão Documental (Smartdocs)	95	12	1.140
Gestão Documental (Smartdocs) Dirigentes	14	7	98
Agregados Familiares	58	12	696
Acção Social	26	18	468
SICC Contribuições - entidades não empregadoras	359	18	6.462
CSI - Complemento Solidário Idosos	185	12	2.220
Protecção Familiar - Utilizadores Finais	214	24	5.136
Protecção Familiar - Utilizadores Chave	43	12	516
Protecção Familiar - Atendimento	83	12	996
Fundo Garantia Salarial	80	12	960
Desemprego Novo Regime 2007	56	6	336
Total Geral	1.271	n.a	19.724

Nota: Por volume de formação entende-se o somatório das horas a frequentar/frequentadas por todos os formandos (IAPMEI).

3.3.2. SUPORTE AO UTILIZADOR (HELPDESK 1ª LINHA)

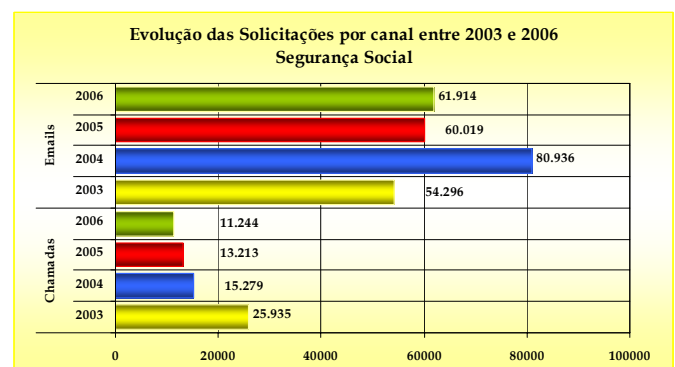
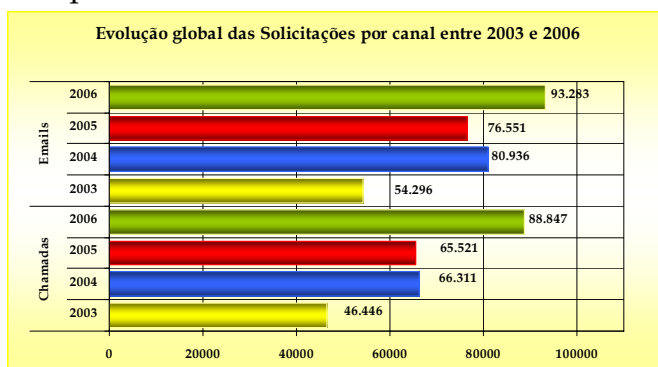
A missão desta área é

- Enfoque no Cliente e nas suas necessidades como utilizador dos serviços prestados pelo IIESS;
- Gerar soluções rápidas e eficientes para os problemas detectados;
- Garantir a adequação dos Acordos de Nível de Serviço à realidade e necessidade dos Clientes;
- Cumprir e superar as expectativas dos Clientes, relacionadas com os níveis de qualidade dos serviços;
- Medir, analisar e publicar a eficiência (funcionamento interno) do serviço com o objectivo de melhorar a sua qualidade;
- Avaliar a eficácia (percepção do Cliente) do serviço através de inquéritos à satisfação e o subsequente desenvolvimento de acções adequadas;

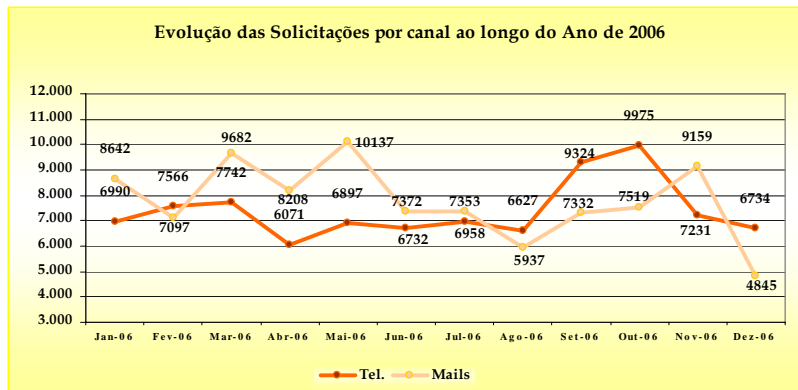
Actividades de 2006

Factos marcantes em 2006

O atendimento à SS Directa foi o principal responsável pelo aumento significativo de solicitações, o que no total representou um acréscimo em cerca de 28% face a 2005, ultrapassando os 182.000. Este volume indicia uma média diária de 700 pedidos entrados.

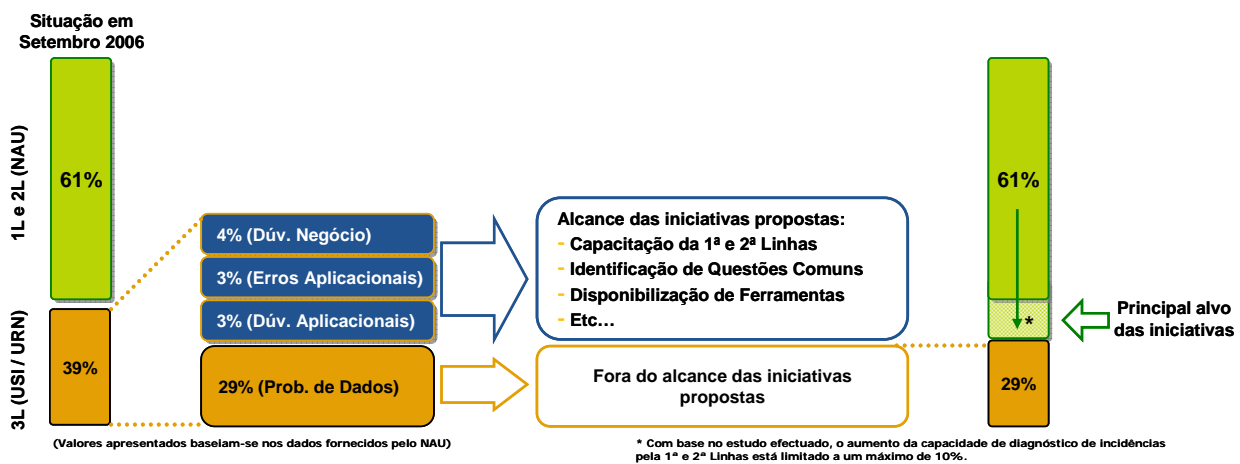


Por outro lado, os pedidos com origem na Segurança Social, mantêm-se ao mesmo nível de 2005, tendo-se registado uma redução inferior a 0,1%. Aqui o nº de telefonemas segue a tendência de diminuição dos últimos anos, enquanto os emails aumentaram na mesma proporção. É uma situação normal e previsível, pois as questões colocadas têm vindo a tornar-se mais complexas, pelo que se exige que a situação seja colocada por escrito, nomeadamente quando tal implica uma alteração no SISS.



A Evolução das solicitações ao longo do ano sofre algumas flutuações, o que exige um esforço acrescido na gestão dos recursos humanos de 1ª linha, obrigando a uma frequente mudança de elementos entre as equipas para o adequado ajuste às necessidades do serviço.

Um dos objectivos principais de 2006, foi a identificação das causas e a procura de soluções para proporcionar uma maior intervenção do NAU – Núcleo de Apoio aos Utilizadores na resolução das solicitações com origem na Segurança Social. Recorremos a uma empresa de consultoria externa, que concluiu que o tipo de questões colocadas pelos utilizadores e que não são tratadas ou resolvidas pelo NAU, são na grande maioria, problemas com a qualidade dos dados. Nitidamente um âmbito de actuação que exige uma intervenção técnica no SISS, o que ultrapassa as funções atribuídas ao NAU.



A gestão do conhecimento no IIESS tem vindo a sofrer com o recurso obrigatório e sistemático ao *Outsourcing*, nas várias áreas operacionais. Assim, já sucedem situações em que o utilizador contacta a 1ª linha do NAU e esse elemento esclarece uma dúvida com um colaborador de 3ª linha, também em *Outsourcing*, ou seja, esse conhecimento já escapa ao IIESS. Um risco que terá de ser devidamente avaliado.

Houve este ano uma clara aposta nas orientações para a Excelência, assim o NAU tomou duas iniciativas que permitem evidenciar um esforço no sentido da qualidade do serviço. O primeiro foi um inquérito à satisfação dirigido às entidades empregadoras aderentes ao DRI/DR-Online, que se traduziu num resultado muito positivo para a nossa organização.

As empresas demonstraram estar satisfeitas ou mesmo muito satisfeitas com os serviços disponibilizados, quer a nível informático quer a nível de apoio prestado pelo Contact Center. O DRI/DR-Online é hoje em dia utilizado por praticamente todas as empresas em Portugal, ou seja, abrange a grande maioria dos trabalhadores por conta de outrem.

A segunda iniciativa está relacionada com o primeiro estudo de *Benchmarking* feito em Portugal na área dos Contact Centers, em que o IIESS participou com o serviço de atendimento DRI/DR-Online.

No âmbito das iniciativas para o Cliente, a equipa de atendimento da Segurança Social Directa, participou no SITIC (Salão Internacional de Tecnologias da Informação e Comunicação) na FIL na promoção e divulgação do serviço SSDIRECTA no espaço e-Gov.

Surgiram novos serviços assegurados pelo NAU:

- Resposta à caixa de correio *Webmaster* do site da Segurança Social;
- SICC- Prestações;
- CSI;
- SICC-ENE;
- CDF - Consulta a Dados das Finanças;
- Adopção;
- FGS; e
- AC - Antigos Combatentes

A instalação do Remedy na maioria das equipas de análise (USI) e também na equipa de Requisitos de Negócio (URN), veio permitir um controlo mais objectivo, e uma simplificação de procedimentos. Garantimos igualmente que o Processo de Gestão de Incidentes corresponde às Boas Práticas da norma ITIL. Associado a isto foram formados cerca de 40 colaboradores no tratamento de incidentes com esta ferramenta.

Para estas equipas, foram desenvolvidos relatórios específicos de acordo com as necessidades de cada uma. Essa informação permite, aos responsáveis das equipas, controlar o trabalho executado por quem está integrado no circuito, sejam colaboradores do IIESS ou em *Outsourcing*.

Este foi o primeiro ano em que já sentimos a influência do CTI no registo dos incidentes reportados via telefone, em que naturalmente os serviços externos foram os mais beneficiados. O CTI (*Computer Telephony Integration*) interliga o sistema telefónico com o sistema informático para o registo sistemático de todas as solicitações entradas por este canal.

Principais actividades previstas e executadas em 2006:

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

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

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

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

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

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

4) Suporte a Utilizadores da Segurança Social

- O IIESS irá assegurar o adequado suporte aos utilizadores das seguintes aplicações e/ou serviços:
- IDQ, GT, SARS, GR, DRI, DR-Online, Multibanco, SEF, ITPT, Gestão de Ilícitos, CESD e Segurança Social Directa;
- Desemprego, Protecção à Família, RSI, Acção Social, Rendas de Casa, Inspeção de Beneficiários, Verificação de Incapacidades e Pensões Incapacidade Doença Profissional (CNPRP);
- Suporte aos Módulos da Aplicações SIF-SAP: AA, CO, FI, TR, IS-PS, IS-RE e MM, Inspeção de Contribuintes e Sistema Integrado de Conta Corrente;
- Suporte à Infra-estrutura técnica, nomeadamente PC's, Servidores e Redes.

5) Gestão do Sistema de Controlo do canal de Voz

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

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

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

Projectos Internos de Apoio ao Utilizador previstos para 2006:

1) *Sistema de Wallboard*

Este sistema irá permitir afixar em tempo real um determinado nº de indicadores de performance relativos ao atendimento telefónico, nº de agentes disponíveis, nº de agentes ocupados, nº de chamadas em espera, média do tempo de espera e outros indicadores pertinentes.

Resultado: Após uma análise em Abril de 2006, consideramos este investimento não prioritário face a outras medidas mais urgentes.

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

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

Resultado: Em consequência da versão 7.x ainda não ter sido considerada suficientemente robusta, foi tomada a decisão de adiar o projecto para o início de 2007

3) *Upgrade do sistema CTI (Computer Telephony Integration)*

Após a instalação do produto na sua versão mais simples em 2005, convirá tirar partido de outras funcionalidades que simplifiquem o tratamento das chamadas telefónicas, reduzindo o tempo de espera e que torne mais convivial o interface com os clientes.

Resultado: O CTI encontra-se instalado nas principais equipas e foi sujeito a novas parametrizações em 2006 de acordo com novas necessidades. O fornecedor prevê um upgrade para 2007.

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

Este sistema está previsto ser implementado em 2005, pelo que planeamos actualizar o pacote de software em 2006, explorando outras funcionalidades.

Resultado: Foi levado a cabo, com considerável sucesso, um inquérito às Entidades Empregadoras aderentes ao DRI/DR-Online.

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

Estes equipamentos que têm hoje 2 anos, estão a ser utilizados intensamente todos os dias, pelo que estão sujeitos a um natural desgaste, e consequentes avarias. No que toca às avarias podem estar abrangidas por um contrato de manutenção mas tal não sucede quando a causa é devida ao desgaste pelo muito uso.

Resultado: Não foi considerado prioritário proceder a esta renovação em 2006.

3.3.3. GESTÃO ESTATÍSTICA

Apresenta-se uma síntese do trabalho desenvolvido durante o ano de 2006 enquadrando a consecução dos objectivos delineados e dos resultados obtidos.

O conjunto dos projectos e actividades desenvolvidas permitiram ao *IIESS* corresponder de uma forma eficaz e eficiente às suas competências em matéria de estatísticas da Segurança Social nas vertentes de análise, produção e divulgação de informação.

Neste contexto, em 2005, foi dada continuidade ao projecto Sistema Estatístico da Segurança Social, tendo-se ainda salientado um conjunto de actividades com o combate à fraude, quer no âmbito da elaboração de listagens para processos de fiscalização, notificações, quer pelo cruzamento de dados com outras entidades, nomeadamente com a DGITA.

3.3.3.1. SISTEMA DE ESTATÍSTICAS DA SEGURANÇA SOCIAL

Este projecto tem como objectivo global permitir a produção de informação relevante em termos estatísticos, de forma autónoma e independente das aplicações.

Em 2006, a actividade relativa a este projecto foi a seguinte:

Objectivos

- A - Optimização do DataMart de IDQ
- B - Optimização do DataMart de GR
- C - Desenvolvimento do DataMart de SVI
- D - Desenvolvimento do DataMart de PF
- E - Desenvolvimento do DataMart de SICC Prestações
- F - Optimização do datamart de RSI
- G - Optimização do datamart de ITPT
- H - Optimização do datamart de DES

Resultados

- A - Optimização na cadeia de carregamento de IDQ .
- B - Optimização na cadeia de carregamento de GR e disponibilizados novos relatórios.
- C - DataMart de SVI concluído.
- D - DataMart de PF concluído.

E - DataMart de SICC Prestções concluído.

F - Optimização na cadeia de carregamento de RSI e disponibilizados novos relatórios

G - Optimização na cadeia de carregamento de ITPT e disponibilizados novos relatórios

H - Optimização na cadeia de carregamento de DES e disponibilizados novos relatórios

3.3.3.2. COMBATE À FRAUDE

Cruzamento de dados

Uma outra vertente relevante da actividade da UEST em 2006, centrou-se no cruzamento de informação/dados no âmbito do combate à fraude.

Neste contexto, evidencia-se o projecto/protocolo de cruzamento com as Finanças, para efeitos do combate à fraude e evasão fiscal e contributiva.

A gestão do protocolo em 2006, teve como resultados:

- Processo periódico de elaboração e envio de ficheiros para a DGITA
- Processo periódico de recepção de ficheiros da DGITA
- Processo periódico de enriquecimento e validação IDQ
- Disponibilização dos dados da DGITA na aplicação de consulta
- Processo periódico de controlo de qualidade dos dados

Foi também efectuado durante o ano de 2006, o cruzamento emnsal de dados do IIEFP com o sistema de gestão de remunerações da Segurança Social, que permite ao IIEFP a limpeza e validação dos inscritos os Centros de Emprego.

Acções de Fiscalização/Notificações

Foram ainda desenvolvidas um conjunto alargado de actividades, no âmbito do combate à fraude nas prestações sociais, que tiveram como resultado, a disponibilização de listagens de pessoas singulares e pessoas colectivas nas diversas áreas de negócio, que têm sido a base das acções de fiscalização pelos diversos serviços da Segurança Social.

Foram ainda desenvolvidas um conjunto de actividades de geração de alertas para fiscalização, nomeadamente:

- Implementação de modelos previsionais, utilizando ferramentas de Data Mining, nomeadamente para elaboração de listas de convocação ao Sistema de Verificação de Incapacidade Temporária
- Construção de índices e alertas
- Realização de análises ad-hoc
- Notificação de contribuintes
- Notificações de Trabalhadores Independentes
- Notificações de entidades com declarações de remunerações em atraso

3.3.3.3. ENRIQUECIMENTO DE DADOS

Foram disponibilizadas listagens para enriquecimento das Bases de dados da SS, nomeadamente para preenchimento do NIF e para o registo do encerramento de actividade em TIS

3.3.3.4. ACTIVIDADES CORRENTES

Síntese das actividades correntes desenvolvidas no ano de 2005:

- A - Carregamento periódico dos dados no SESS
- B - Manutenção e controlo de qualidade do SESS
- C - Gestão de Utilizadores SESS
- D - Elaboração de publicações
- E - Manutenção da informação estatística na Internet e na Intranet
- F - Resposta a solicitação de dados
- G - Carregamento de modelos estatísticos

Síntese dos resultados alcançados

- Alimentado o Datamart das estatísticas;
- Actualização de informação na internet/intranet;
- Elaboradas as publicações estatísticas.
- Respondidos mais de 700 pedidos de dados, salientando-se a informação regular para Banco de Portugal, INE, Ministério das Finanças

3.3.4. GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURAS

A missão da área de infra-estruturas do IIESS é assegurar a gestão, manutenção e evolução de toda a infra-estrutura tecnológica, bem como o bom funcionamento dos processos, online e batch, que suportam a utilização generalizada do Sistema de Informação Nacional da Segurança Social.

3.3.4.1. PROJECTOS

3.3.4.1.1. PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

Foram, durante o ano de 2006, continuados/desenvolvidos os seguintes processos relacionados com o PCN:

- Análise da criticidade dos processos de negócio relacionados com o PCN;
- Análise da criticidade dos processos internos de suporte do IIESS;
- Análise da infra-estrutura tecnológica de suporte a esses processos;
- Definição do Cenário Tecnológico a implementar;
- Identificação dos desastres a considerar;
- Definição dos processos internos de suporte a considerar;
- Elaboração do Caderno de Encargos para procedimento Público de consulta para aquisição de serviços de consultoria para implementação do PCN;
- Desenvolvimento de todo o processo de selecção da empresa fornecedora do serviço;
- No final de 2006 encontrava-se em fase final de elaboração o Relatório de Análise das Propostas.

3.3.4.1.2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Na área da “Gestão da Segurança da Informação” foram realizadas as seguintes actividades:

- Preparação e realização de uma auditoria ao Sistema de Gestão da Segurança de Informação da Segurança Social;

- Realização de três acções de formação em “Gestão da Segurança da Informação” às Equipas Técnicas de Segurança de Informação dos Organismos da Segurança Social;
- Elaboração do Plano de Implementação do Sistema de Gestão da Segurança de Informação da Segurança Social tendo em vista a sua certificação de acordo com a norma ISO/IEC 27001.

3.3.4.1.3. PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO

Durante o ano de 2006, foi definido claramente o âmbito do projecto Plataforma de Integração – “dotar a SS de solução arquitectural corporativa para a Segurança Social (SS) de integração dos respectivos sistemas operacionais internos com canais externos, que contemple a existência de um Portal SS e a transferência electrónica de informação, independentemente dos canais utilizados, com outras entidades, internas ou externas à Administração Pública, já prevista no PESISS, enquadrando-se no objectivo de ‘optimizar a eficiência interna do Sistema da Segurança Social’.

A ferramenta de suporte a esta arquitectura SOA foi definida e adquirida, tendo-se iniciado seguidamente o desenvolvimento dos primeiros fluxos operacionais, como o apoio arquitectural e processual da PARAREDE na definição de regras e *best practices*. O projecto sofreu um atraso devido a um *bug* encontrado na ferramenta *JES CAPS*, que impossibilitou mais desenvolvimentos até à sua resolução. Paralelamente, já como resultado dos trabalhos conjuntos do IIESS com a PARAREDE, foram implementados *web services* numa infraestrutura JES 8.2, já em produção, que permitirá:

- Implementar funcionalidades que permitam a todos os canais externos que os venham a utilizar (nomeadamente a SSD) não sofrer alterações aquando da migração do iPlanet 6.5 para o JES 8.2, minimizando o impacto futuro desta migração;
- Disponibilizar desde já *wSDL* (*web services*), com ganhos de interoperabilidade, segurança, robustez e rapidez de desenvolvimento a todos os que necessitem de invocar serviços do SISS.

3.3.4.1.4. TECNOLOGIAS ALTERNATIVAS PARA A REDE DA SS

Contrariamente ao esperado, em 2006 não se assistiu a uma evolução tecnológica do software Open Source que permita ainda suportar uma progressiva integração com o ambiente Windows e portanto a sua coexistência com o ambiente corporativo das

organizações, nomeadamente melhor integração com os serviços de Directório já existentes (autenticação), maior compatibilidade com as aplicações existentes, etc.

De acordo com o previsto, foram avaliadas em teste novas versões de produtos OSS concluindo-se pela não adequação da sua integração com os sistemas de autenticação actuais. Encontra-se previsto para 2007 realizar novos testes com produtos surgidos em final de 2006.

3.3.4.1.5. PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL

Tendo em vista cumprir os objectivos fixados para o projecto:

- Aumentar a proximidade aos cidadãos e empresas
- Inovar e modernizar a Segurança Social, desburocratizando processos
- Melhorar o combate à fraude e evasão contributivas, permitindo maior controlo dos direitos e obrigações de todas as Entidades
- Melhorar a transparência da Segurança Social para o cidadão e empresas
- Disponibilizar maior rapidez no acesso à Informação
- Diversificar dos canais de acesso à Segurança Social
- Reduzir necessidades de atendimento presencial,

foram disponibilizados os seguintes serviços através do Portal Internet da Segurança Social:

- Concurso Venda de Imóveis (Fevereiro 2006);
- Formulário «Dê-nos a sua opinião» para o IGFSS, Venda de Imóveis (Fevereiro 2006);
- Concurso Venda de Imóveis (Março 2006);
- Elaboração Inquérito DRI/DRO para o site ao qual responderam mais de 14.000 Entidades (Maio);
- Lista de devedores (Agosto);
- Concurso Venda de Imóveis (Setembro).

SEGURANÇA SOCIAL

Pesquisa:

Serviços | **Direitos e Deveres** | **Protecção Social** | **A Segurança Social** | **Destaques**

Direitos e Deveres
 Entidade Empregadora
 Trabalhador
 Família, Crianças e Jovens
 Pessoas com deficiência
 Pessoas Idosas
 Situações de carência socio-económica

Protecção Social
 Prestações Garantidas (Sistema Público)
 Acção Social
 Coordenação Internacional de Legislações
 Protecção Complementar

A Segurança Social
 Historia
 Organismos do sector
 IPSS
 Premios

Segurança Social Directa

© IIESS 2006

| [Acerca do Site](#) | [Início](#) | [FAQ's](#) | [Mapa do Site](#) | [Ajuda](#)

Dada a publicitação da medida de publicação da 'lista de devedores', verificou-se no próprio dia da disponibilização do serviço (22/Ago) um record de 10.000 utilizadores simultâneos e só na primeira semana, foram registados mais de 2 milhões de acessos.

No que se refere ao portal transaccional "Segurança Social Directa", foram em 2006 criados os seguintes novos serviços:

- Consulta de Dívidas;
- Alteração de Morada;
- Pensões - Estado do Processo;
- Pensões - Requerimento de Pensões;
- Pensões - Simulador;
- Declaração Situação Contributiva - Realizar Pedido;
- Declaração Situação Contributiva - Consultar;
- Desemprego - Requerer Subsídio;
- Desemprego - Consultar Estado;

- Prova Anual de Rendimentos do Agregado Familiar - Entregar Prova;
- Prova Anual de Rendimentos do Agregado Familiar - Consultar;
- Envio de Documentos Electrónicos;
- Instituições com Crianças/Jovens a Cargo - Consulta de Abono de Família e outras Prestações Familiares;

	31-12-2006
Registo de Pessoas Singulares	184.152
Acessos de Pessoas Colectivas (Logins de Empresas já registadas em DRI e DRO)	417.208
Acessos de Pessoas Singulares	575.356
Nº de Vínculos efectuados	143.057
Nº de Cessações efectuadas	94.151
Nº de Pedidos de Esclarecimento	33.092
Nº de Empresas que já utilizaram, pelo menos uma vez, o serviço	91.047
Nº de Beneficiários que já utilizaram, pelo menos uma vez, o serviço	126.995
Alteração de Morada	19.350
Pedido de Declaração de Situação Contributiva Pessoas Colectivas	18.831
Pedido de Declaração de Situação Contributiva Pessoas Singulares	3.460
Pedido de Declaração de Situação Contributiva Trabalhadores Independentes	2.601
Total de Pedidos de Declaração	24.892
Pedidos de Pensão	104
Requerimento de Desemprego	119
Envio de Documentos	427
Prova de Rendimentos	18.630

Ainda dentro deste projecto dados os objectivos definidos, mas alargando um pouco o seu âmbito, foram criados o Portal do MTSS e o site para Conferência Internacional promovida pelo MTSS através do GAERI (Março).

XXVIIIª CONFERÊNCIA DOS MINISTROS EUROPEUS RESPONSÁVEIS PELOS ASSUNTOS DA FAMÍLIA
16 e 17 MAIO 2006 LISBOA

PROGRAMA
PROGRAMA SOCIAL
INFORMAÇÕES
CONTACTOS
DOCUMENTOS
INSCRIÇÃO
PARTICIPANTES
LINKS

É com muito prazer que vos dou as boas vindas no site oficial da XXVIIIª Conferência dos Ministros Responsáveis pelos Assuntos da Família que se realizará em Lisboa, nos dias 16 e 17 de Maio de 2006, sob o tema **"Evolução da Parentalidade: Crianças Hoje, Pais Amanhã"**

Esta iniciativa conjunta do Governo Português e do Conselho da Europa tem como objectivo reunir os Ministros responsáveis pelos Assuntos da Família dos Estados Membros do Conselho da Europa e promover um amplo debate sobre as políticas que apoiam as famílias nas suas múltiplas funções, em particular naquelas que se relacionam com a educação parental e a salvaguarda dos direitos da criança. A partilha das diferentes experiências e práticas existentes nos vários Estados Membros será um instrumento particularmente importante e enriquecedor nesta reflexão conjunta sobre as várias políticas e iniciativas nacionais.

As famílias têm sido confrontadas com constantes e profundas alterações na sociedade, as quais têm tido um profundo impacto na sua organização, nos seus modelos e nas suas funções.

É neste contexto que a parentalidade e a responsabilidade educativa das famílias constituem um instrumento fundamental para o desenvolvimento de uma sociedade equilibrada e coesa baseada nos princípios democráticos fundamentais e no rigoroso respeito dos direitos das crianças, cabendo aos Governos valorizar as famílias e criar condições que garantam a sua qualidade de vida e o seu apoio, em particular nas situações de maior vulnerabilidade e exclusão social.

Salvaguardando a autonomia das famílias, de que forma pode o Estado, em parceria com a

Relativamente ao Portal Internet do MTSS que entrou em produção em Fevereiro, há ainda a salientar que este ficou alojado no IIESS, o qual passou assim a assegurar também os meios em equipamento e de suporte técnico e manutenção da respectiva infra-estrutura.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

PORTAL DO GOVERNO | NORMAS DO W3C | ENGLISH VERSION | LINHA AZUL 21 840 10 12

MTSS

Gabinetes | Orgânica | Historial | Ligações | Notícias

Pesquisa

Notícias [Arquivo](#)

Segurança Social em 2006
Conferência de Imprensa MTSS
Bases para um Acordo de Reforma da Formação Profissional

MTSS em Bruxelas
Preparação da Presidência Portuguesa da UE
MTSS no Encontro Nacional do SVI
Balanço do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias
Execução do Orçamento da Segurança Social - 2006
Clube do Stress vai unir Lisboa e Porto a "correr por quem não pode"

Informação Útil

- Estadísticas
- Formulários
- Legislação
- Contactos
- Publicações
- Atendimento ao Cidadão
- Destques
- Iniciativas
- FAQs

Segurança Social Directa | Plano de Combate à Fraude e Evasão | PLANO NACIONAL DE EMPREGO | Livro Verde sobre as Relações Laborais | paipoi | Carta Social

Empresas Cidadãos

Portal: [Clique aqui para nos enviar mail](#) | Última actualização: 30-01-2007 11:10:01 | Webmaster: [Clique aqui para me enviar mail](#)

3.3.4.2. ACTIVIDADES

3.3.4.2.1. ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS CENTRAIS

3.3.4.2.1.1. MELHORIA DE PROCESSOS

Implementação sistemática de processos automáticos para execução de novos processos através de ferramenta de *scheduling*, permitindo um maior controlo de todos os processos pela equipa de operação;

Reforço da segurança para execução de processos de negócio, através da criação e configuração de um novo utilizador com permissão de execução de processos *batch*, possibilitando desta forma a diferenciação/controlo entre processos online e processos *batch*;

Implementação de novo ambiente de qualidade para o projecto SIF para testes de instalação de *Hotpackages*;

Implementação de *checklist* diária para a área de servidores aplicativos, permitindo maior pró-actividade na administração/supervisão da mesma;

Análise de viabilidade de *Global Transactions* nas Aplicações Nacionais da SS, e criação de documento com vantagens/desvantagens da sua utilização no ambiente de exploração do IIESS;

Análise sistemática de indicadores/estatísticas existentes no portal interno da Unidade e envio de relatório de situações que se consideram críticas para iies-usi-nds-entregas (por exemplo EJB que enviam quase 1MB de informação, EJB que demoram mais do que xx segundos, etc.);

Análise sistemática de problemas de performance e criação de novos índices na aplicação GT;

Análise da carga da Base de dados da UEST e elaboração de documento com recomendações de melhoria;

Implementado e documentado procedimento para cópia de mandantes SAP via BCV (*Business Copy Volumes*);

Criação de processo para automatizar a alteração de *passwords* aplicativos do SISS via *scripts*;

Disponibilização de *logs* de produção via *web*, às equipas de desenvolvimento, permitindo desta forma identificar erros de forma pró-activa;

Análise de impacto de alteração do tempo máximo das transacções a nível dos servidores aplicativos;

Particionamento SICC/PRES/PF com vista à redução de tempos de acesso a dados;

Purga de dados da base de dados de *workflow* (suporta o CPA);

Detecção e reporte de problemas de *OutOfMemory* ao USI-NDS no ambiente de produção;

Re-instalação do ambiente de formação, que passou de 4 servidores (2 webservers + 2 AppServers) para 2 servidores que suportam os *layers* de apresentação e lógica de negócio simultaneamente. Esta operação permitiu a libertação de dois servidores para suporte a outros processos (consolidação de servidores).

3.3.4.2.1.2. NOVOS PROCESSOS

Instalação do JCAPS (plataforma de integração) nos ambientes de desenvolvimento, testes, pré-produção e produção;

Implementação de infra-estrutura de suporte a *webservices* baseada numa solução *Open Source* (Mule), de contingência para disponibilização de *web services* ao exterior;

Instalação do *SunOne 8.2* para protótipo da plataforma de integração e em produção, já utilizada pela SSD;

Instalação e configuração de novo cluster de bases de dados dos ambientes de desenvolvimento e testes;

Criação do ambiente de pré-produção para o projecto SEF.

3.3.4.2.1.3. GESTÃO DE STORAGE

Análise da migração de dados do array de discos HP-XP512 para o *array* DMX-800 no âmbito da desactivação do array da HP;

Migração do storage do sistema SIF para o array EMC DMX-2000 no âmbito da reestruturação de *storage*;

Migração de storage dos sistemas de desenvolvimento e qualidade dos projectos SAP do sistema HP-XP512 para o sistema EMC CX-700;

Alocação de espaço na SAN (*Storage Area Network*) para os vários projectos com base em estimativas calculadas a partir do histórico de crescimento;

Implementação de *gateway* NAS, que permite a remoção de *shares* NFS dos servidores (libertando carga dos mesmos) e a utilização de *storage* centralizado da SAN (consolidação de *storage*);

Implementação de redundância no acesso ao *storage* de alguns servidores críticos que apenas possuíam um único acesso;

Análise e estimativa da necessidade de *cartridges* para *backups* no ano de 2006 tendo em consideração os crescimentos de volumetria de dados previstos.

3.3.4.2.1.4. MIGRAÇÕES

Migração da BD de SARS para a base de dados do SISS - que implicou a adição de 900GB de *storage* à base de dados de produção e restantes cópias (*Backup* + Pré-Produção + UEST + SSDirecta + Formação + Piloto 1 + Piloto 2);

Migração do sistema CLO da Datinfor para o IIESS, que implicou a transferência via tape de milhões de imagens, bem como os dados obtidos por leitura óptica (cerca de 600GB de imagens e 50GB de dados) com posterior validação via *checksum*, bem como a instalação do Oracle 9i *AppServer* necessário para operacionalização do referido sistema;

Migração da aplicação de *Scheduling* para novo servidor com o objectivo de libertar recursos do servidor primário de *backups*;

Migração da Base de Dados da UEST (*Data Warehouse*) do sistema de *storage* HP-XP512 para o sistema EMC DMX-800 e *upgrade firmware* do mesmo para a versão 9.2.0.7;

Migração da base de dados da aplicação *Remedy* para outro servidor devido a problemas de performance reportados pelo NAU;

Migração da base de dados de Multibanco para a base de dados já existente do DRI. Esta migração foi motivada pela nova versão MB que necessita de validação de ficheiros com dados IDQ existentes em DRI;

Identificação de requisitos, inventário de software e validação da compatibilidade, testes de instalação internos para a Migração para *Solaris 10* dos servidores centrais dos vários ambientes;

Colaboração no processo de migração do *iPlanet 6.5* para *JES 8.2*.

3.3.4.2.1.5. ALTERAÇÕES DE CONFIGURAÇÕES NO DATACENTER

Instalação e configuração de servidor dedicado à Segurança Social Directa (suportando as duas camadas de lógica de negócio e dados);

Alteração dos portos utilizados pela aplicação GMD nos vários ambientes devido a sobreposição na *Firewall* (esta aplicação utilizava os portos reservados para X11);

Reconfiguração para Gigabit de ligações de rede identificadas como críticas no Datacenter;

Criação de processo de inventário de equipamentos localizados no *Datacenter* e sua actualização.

3.3.4.2.1.6. SEGURANÇA/BACKUPS

Elaboração de documento de recuperações *off-site* (criação de *scripts* para automatização dos processos de *restor*), sistematizando o processo, sendo a responsabilidade dos mesmos assumida posteriormente pela equipa de Operação;

Implementação de processo *standard* para rotação de ficheiros de log em todos os servidores, e posterior arquivo;

Implementação do DBRM (*Resource Manager*) do Oracle em produção e criação de *scripts* de gestão de recursos. Esta alteração permite uma maior gestão dos recursos disponibilizados face à criticidade dos processos em curso;

Integração de *backups* de SAP no *Scheduler*;

Implementação de *backups* mensais da solução de *firewalls*;

Alteração de IPs no ficheiro de configuração de Oracle (*TNSNames*) por *alias* de DNS, permitindo desta forma uma rápida mudança de servidores apenas com uma alteração de DNS, com ganhos nos processos de administração e gestão da infra-estrutura.

3.3.4.2.1.7. MONITORIZAÇÃO

Implementação no ITO (*Remedy*) dos *SmartPlugins* (SPIs) de SAP e ORACLE (que compreendeu as fases de instalação, configuração, identificação de mensagens e definição de procedimentos para a operação de acordo com a criticidade das mensagens);

Implementação da ferramenta da Compuware - *Client Vantage* para simular um utilizador real no acesso às aplicações e pró-activamente detectar problemas pela equipa de operadores sem necessidade de esperar por incidente reportado por utilizadores;

Configuração da aplicação Compuware *ClientVantage* para simulação de movimentos de tesouraria com a aplicação GT, para pró-activamente detectar problemas sem necessidade de esperar por incidente reportado por utilizadores;

Upgrade do servidor de suporte às aplicações BMC Patrol;

Obtenção de indicadores dos sistemas em produção que indicam um up-time acima dos 99,9%.

3.3.4.2.1.8. UPGRADES/PATCHS

Upgrade da base de dados de DRI para a versão 9.2.0.6;

Upgrade de microcódigo das drives de *backup*;

Upgrade de ACSLS - Sistema de controlo robótico (permitindo desta forma o suporte para *Solaris 10*);

Upgrade da JVM (versão 1.3.1_18) devido a problemas identificados na versão utilizada;

Instalação do Maintenance Update Patch 5 da aplicação de gestão de *backups* (*Netbackup*) para correcção de problemas;

Upgrade da solução de *firewalls* para resolução do problema identificado de morte súbita de sessões TCP. A resolução desta situação permitiu ultrapassar problemas

verificados com a transferência de ficheiros de grande volume no âmbito do cruzamento de dados com a DGITA.

3.3.4.2.1.9. REDUNDÂNCIA DE SISTEMAS E COMUNICAÇÕES

Execução de testes de redundância no *Datacenter* e sua conectividade com o exterior para posterior análise de resultados e correcção de problemas identificados;

Realização de testes de recuperação no *Datacenter* de bases de dados Oracle via *RMAN* (*Recovery Manager* da Oracle) e documentação do processo com identificação de tempos e extrapolação dos mesmos para uma situação real;

Realização de vários testes de recuperação *point in time* utilizando a aplicação de *archive logs* e *RMAN* permitindo adquirir experiência neste tipo de recuperações.

3.3.4.2.2. SERVIÇOS E OPERAÇÕES

3.3.4.2.2.1. REMODELAÇÃO NA EQUIPA DE OPERAÇÃO

Em Março de 2006 como resultado de procedimento de consulta foi remodelada a equipa externa de operadores. De forma a minimizar o impacto operacional desta mudança, foi necessário proceder a um conjunto de tarefas de que se destacam as seguintes:

- Formação e acompanhamento dos novos operadores de forma a não por em causa as responsabilidades desta equipa nem afectar a qualidade do trabalho desenvolvido;
- Actualização/automatização de *check-lists* efectuados pelos operadores;
- Criação e actualização de manuais operacionais (total de 87 manuais);
- Criação de uma página interna para centralizar a informação mais relevante para a equipa de operação (definição de normas de identificação e resolução);
- Manutenção dos PC's (instalação de aplicações utilizadas na Operação - *Redwood, ITO, ...*).

3.3.4.2.2.2. MELHORIA DE PROCESSOS

Foram desenvolvidos novos procedimentos com a Criação/optimização dos seguintes templates:

- Mapas de tarefas e de execução automática destas;
- *Check-lists* periódicos;
- Registo de anomalias;
- Mapas de controlo de processos;

- Mapa de controlo de *backups*;
- Registo e execução de Pedidos enviados para a *mailbox* IIES-USCO-Operação-Pedidos.

Foi melhorado o processo de Gestão/Resolução dos pedidos do *Remedy* com:

- Melhoria da triagem de incidentes, quer para resolução directa pelos operadores quer pela assignação às equipas responsáveis;
- Reforço da equipa para 2 recursos;
- Elaboração de relatórios semanais e mensais com ponto de situação.

Melhorou-se o processo de Gestão de Ocorrências/Incidentes com:

- A reestruturação da folha de registo manual por parte da equipa de operação;
- A passagem a suporte informático para posterior análise e avaliação das Ocorrências/Incidentes registadas.

Foi melhorado o processo de Gestão dos *Deployments* (dados e aplicacional) nos ambientes de Formação, Pré-Produção e Produção;

- Registo dos pedidos, consolidação das várias componentes aplicacionais (servidor) e de dados

Encaminhamento para as diversas equipas intervenientes no processo e gestão da janela de *deployment* com os restantes processos *batch* de forma que a passagem a produção seja feita com o mínimo de impacto negativo;

Procedeu-se à actualização periódica da informação/indicadores na Intranet do IIESS.

3.3.4.2.2.3. OPERACIONALIZAÇÃO E OPTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS BATCH

Foram integrados 65 novos processos na ferramenta de scheduling. Estes processos eram anteriormente executados manualmente o que tinha como consequência um maior numero de possíveis situações de erro e menor rentabilização de tempos de CPU;

Teste em ambiente de Pré-Produção de todos os novos processos batch

Acompanhamento da execução dos processos batch e resolução/accompanhamento de anomalias em ambiente de Produção;

Execução do processo de Geração de Provas Escolares e de Rendimento no âmbito de PF para todo o País;

Execução de todos os processos necessários às notificações de EEs no âmbito de SARS;

Execução dos processos necessários à alteração da aplicação de Desemprego;

Implementação do novo Multibanco SPMC;

Acompanhamento e participação em todo o processo de migração de GC;

3.3.4.2.2.4. **MONITORIZAÇÃO**

Melhoria na monitorização de sistemas/serviços com apoio de ferramentas (*ITO, Nagios*) e tomada de acções conforme manuais;

Foram implementados novos sistemas de monitorização via Monitores LCD (definição, instalação, configuração) em duas consolas de monitorização permitindo a Visualização 24/7 com utilização e integração de várias ferramentas (ex. *Nagios, RRDTTool, ...*);

Foi implementada uma nova consola de "*Display Only*" de Mensagens do *HP Open View - ITO*, e Integração na mesma consola do Cliente Multibanco, com implementação de um FTP Server de acesso ao *XCOM* permitindo assim a transferência automática de Ficheiros, até então manual.

3.3.4.2.2.5. **VERIFICAÇÃO DE BACKUPS**

Foram implementados procedimentos de rotina de recuperação e Operacionalização de restore de *backups*;

- Execução de restore de *backups* (4 BD's - IDQ, GT, DRI e WKF)
- Criação de mapa de registo da execução, anomalias e tempos de execução
- Criação de manual operacional de todo o procedimento de recuperação de *backups*;
- Formação da equipa de operação para a execução diária dos procedimentos relativos a este processo;

Foi melhorado o processo de rotação de *backups* de segurança com maior controlo e registo de procedimentos diários.

3.3.4.2.3. **REDES E COMUNICAÇÕES**

3.3.4.2.3.1. **ACESSO INTERNET**

Foi adjudicado a novo operador de comunicações o serviço de acesso Internet na sequência de consulta ao mercado. As alterações no serviço foram as seguintes:

- Migração de tecnologia ATM para tecnologia *Ethernet*;
- Aumento da banda disponível para 25 Mbps;
- *Upgrade* ao *router* de Internet de modo a suportar 3 ligações *FastEthernet*, substituindo a placa processadora NPE-G1;
- Foi mantida a redundância física com a instalação de 2 acessos idênticos por caminhos distintos do operador;

- o A migração deste serviço foi programada de modo a minimizar o tempo de indisponibilidade para o exterior, considerando factores como o tempo de propagação das rotas, sumarização das rotas, propagação para outros operadores (Telepac, ONI, PT, etc);

A nível de indicadores semanais de disponibilidade e desempenho disponibilizados pela MarketWare (KPBI30) o site da Segurança Social manteve-se nos 10 primeiros lugares (na maioria das semanas em posições cimeiras) durante 2006.

3.3.4.2.3.2. ALTERAÇÕES NA CONFIGURAÇÃO DA REDE

Foram efectuados 25 upgrades de circuitos regionais, despoletados por utilização frequentemente superior a 75% da banda disponível;

Foram instalados 29 novos circuitos para adição de novos serviços da Segurança Social (atendimentos, acção social, etc) em território nacional;

Foram realizadas 10 mudanças de morada que implicaram a mudança respectiva de circuitos de dados e equipamentos, de modo a possibilitar migração para novas instalações ou instalações temporárias;

Foram instalados 3 novos acessos (meio-primário) para backup de circuitos críticos para o negócio da SS;

Migração de acesso a Ponta Delgada para o IIESS (estava no CNP), assegurando a triangulação no *router* secundário do IIESS;

Upgrade do acesso a Angra Heroísmo para 2M (de 1M) para reforço da banda disponível;

Foi efectuado o *Upgrade* de ligação RDIS de/para entidades exteriores para 15 canais. Este *upgrade* veio reforçar a capacidade do IIESS de estabelecer chamadas de dados de/para o exterior, individualizando um máximo de 15 chamadas ou agrupando numa chamada o máximo de 15 canais. Por este acesso é garantida a comunicação com o IGIF (Sinus), CTT (Acesso ao CNP), Contiforme (Cartão Europeu), CGD (acesso de DRISS, LVT, CNP), BPI;

Foi efectuado o *upgrade* de acessos *backbone* ATM de Lisboa (6Mbps para 8Mbps), Porto (5Mbps para 7Mbps) e CNP (4Mbps para 5Mbps). Este reforço visou cobrir as necessidades crescentes verificadas dos maiores centros agregadores da RNSS;

Foram disponibilizados acessos por rede IP do CNP para os CTT e CGD, através de interligação ao exterior do IIESS, cessando as antigas ligações X25 que o CNP mantinha para o efeito;

Foi efectuada ligação de dados com UMIC para projecto Cartão Único, sobre acesso seguro VPN sobre Internet, para efeitos de testes e fase preliminar.

3.3.4.2.3.3. MONITORIZAÇÃO

Foi revista e incrementada a informação disponível para monitorização da RNSS, nomeadamente a visualização em tempo real do acesso Internet, parte do *BackBone* da RNSS e parte da alarmística da infra-estrutura. Desta forma foi reforçado o conjunto de monitores do painel de comunicações do NRC com 2 equipamentos adicionais;

Obtenção de indicadores dos equipamentos de comunicações que indicam um *up-time* das comunicações acima dos 99,9%.

3.3.4.2.3.4. MELHORIA DE CONDIÇÕES NA SALA DE COMUNICAÇÕES DO IIESS

Foi instalada unidade redundante de ar condicionado em sala de comunicações do IIESS, assegurando a continuidade das condições ambientais mínimas aos equipamentos de comunicações que asseguram o funcionamento da RNSS. A nova unidade assegura igualmente o balanceamento da carga da sala em questão. Esta medida mitiga uma vulnerabilidade identificada pela DMR, no que respeita à continuidade do SISS.

3.3.4.2.3.5. NOVOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

Foram adquiridas placas 3G para acesso móvel, para permitir que a PCs portáteis, utilizando acesso seguros por VPN, fosse possível o acesso ao IIESS tanto a aplicações como a ambiente *remote desktop*. Este sistema foi utilizado para permitir o acesso às aplicações da Segurança Social em balcões móveis de atendimento ao público.

3.3.4.2.3.6. NOVA ARQUITECTURA DA RNSS

Foi elaborado Caderno de Encargos e Programa do Concurso para procedimento público internacional para a aquisição de serviços de comunicações que suportem uma nova arquitectura da Rede Nacional da Segurança Social (RNSS).

3.3.4.2.4. INDICADORES OPERACIONAIS DA ACTIVIDADE DESENVOLVIDA

Declarações de Remuneração processadas

2006	DR´s	Remunerações
Janeiro	90.198	916.508
Fevereiro	1.105.596	9.187.524
Março	594.536	4.336.312
Abril	589.299	4.547.591
Maio	589.962	4.612.413
Junho	592.331	4.625.464
Julho	604.426	5.111.056
Agosto	576.390	4.762.137

Setembro	603.066	4.615.207
Outubro	597.411	4.369.056
Novembro	602.619	4.421.852
Dezembro	599.539	5.278.303
Totais	7.145.373	56.783.423

Observação: O Processamento de Ficheiros e DR's esteve suspenso entre 10 e 25 de Janeiro devido a problemas aplicativos. Resolvido com GR versão 85. No dia 8.Fev as DR's em atraso ficaram em dia.

CIT's Processados

2006	ORIGEM_CIT				Totais
	Leitura Óptica	Manual	Sinus	Não Ident *	
Janeiro	167.591	31.652	9.492		208.735
Fevereiro	143.297	23.152	11.212		177.661
Março	152.477	28.883	34.086		215.446
Abril	90.185	19.301	47.394		156.880
Maio	106.210	23.938	73.957		204.105
Junho	95.751	21.521	69.307	14	186.593
Julho	78.275	18.887	76.732		173.894
Agosto	75.645	16.693	76.617		168.955
Setembro	81.752	19.260	73.772		174.784
Outubro	83.973	19.992	86.932		190.897
Novembro	83.723	19.554	88.791		192.068
Dezembro	51.713	14.565	78.852		145.130
Totais	1.210.592	257.398	727.144	14	2.195.148

Observação: Existem 14 CIT's sem origem identificada.

Deployments Executados (2002-2006)

Ano	Total pedidos Deployments	Produção	Pré Produção	Formação
2002	258	123	135	0
2003	272	111	155	6
2004	302	110	173	19
2005	524	190	307	27
2006	665	267	367	31

Dos 237 *deployments* em Produção, 95 tiveram componente aplicativo e de dados, 163 tiveram só componente aplicativo e 9 tiveram só componente de dados

Destes *deployments* verificaram-se 13 situações de erro em que 11 eram originadas de falhas aplicacionais e 2 de falhas no *deployment*.

Scripts executados pela Operação nos diversos ambientes: Pré-Produção, Produção e Formação

Tipo	IDQ/GR			GT		CPA		DRI		MB		SARS		Outros a)	
	Pre Prod	Prod	Form	Pre Prod	Prod	Pre Prod	Prod	Pre Prod	Prod	Pre Prod	Prod	Pre Prod	Prod	Pre Prod	Prod
Janeiro	734	689	7	1	1	6	6	8	9	1	1	8	13	1	0
Fevereiro	614	578	35	0	0	6	6	4	5	2	0	6	11	0	0
Março	718	787	6	0	0	4	5	7	8	0	0	3	4	0	0
Abril	446	444	8	0	0	13	10	6	8	0	0	3	4	0	0
Maio	649	663	11	0	0	7	5	4	6	1	0	0	0	0	0
Junho	494	539	20	0	1	4	4	2	3	2	2	0	1	0	0
Julho	406	491	3	0	0	7	5	3	24	0	0	0	3	0	0
Agosto	548	597	7	0	0	1	1	2	24	2	2	0	7	0	0
Setembro	494	549	15	0	0	0	0	1	23	0	0	0	4	0	7
Outubro	587	652	2	0	0	5	3	2	23	0	0	1	1	1	1
Novembro	550	662	5	1	1	7	4	7	28	0	0	0	0	2	4
Dezembro	341	414	4	0	0	5	5	7	23	0	0	0	0	1	1
Total	6.581	7.065	123	2	3	65	54	53	184	8	5	21	48	5	13

Pedidos de execução de scripts (2005-2006)

ANO	Total Pedidos	AMBIENTES		
		Produção	Pré-Produção	Formação
2005	11.199	5.711	5.374	114
2006	14.230	7.372	6.735	123

Observação: Cada pedido poderá conter mais do que um *script* para execução.

Scripts executados pela equipa de DBA,s nos diversos ambientes: Pré-Produção, Produção e Formação (2003-2006)

ANO	Total Pedidos	AMBIENTES		
		Produção	Pré-Produção	Formação
2003	296	132	157	7
2004	667	315	347	5
2005	708	326	380	2
2006	676	352	324	0

Ficheiros criados/transferidos

Projecto	Destino	Ficheiros Gerados e Enviados
CTT	IGF	237
Multibanco	IGF	345
CLO	/net/operacao	121
DRO	/net/operacao	6.591
DRD	/net/operacao	2
DRI	/net/operacao	8.262
Gestão de Tesourarias	IGF	283
Gestão de Tesourarias	CDSSR	1
SGO	CDSS	108.204
SICC/Pagamentos	CDSS	5.048
Sincronismo Centros	CDSS	35.135
Sincronismo CNP	CNP	1.029
Créditos GT	CDSS	449
GR Sincronismo	CNP	449
SPMC - Fichs Clientes	CTT/SIBS	50
SPMC - Fichs Montantes	CTT/SIBS	95
PF	CDSS	29.732
TOTAL		196.033

Observação: SPMC começou em 31.Outubro.2006

Tickets de Remedy recebidos/tratados

Mês	Criar utilizador	Desbloquear utilizador	Alteração Perfis	Problemas impressão	Outros	Total
Janeiro	13	41	17	1	13	85
Fevereiro	4	19	30	2	16	71
Março	16	17	19	2	12	66
Abril	10	23	13	0	7	53
Maio	10	25	24	1	11	71
Junho	7	30	28	2	10	77
Julho	6	30	8	4	19	67
Agosto	3	43	9	0	11	66
Setembro	22	43	17	4	12	98
Outubro	13	25	26	2	28	94
Novembro	10	24	25	16	6	81
Dezembro	0	24	26	5	1	56
Total	81	267	176	34	105	663

Processamento de RSI (2006)

Data-Inicio	Data-Fim	Tempo execução	Nº de Registos
12-01-2006 22:55	13-01-2006 3:00	4:05	155.322
10-02-2006 10:01	10-02-2006 20:28	10:27	168.853
09-03-2006 22:38	10-03-2006 3:13	4:35	182.154
13-04-2006 0:52	13-04-2006 20:00	19:07	201.013
12-05-2006 20:45	13-05-2006 3:33	6:48	214.886
08-06-2006 21:53	09-06-2006 5:58	8:04	243.164
13-07-2006 22:52	14-07-2006 9:11	10:19	256.295
10-08-2006 21:31	11-08-2006 6:52	9:21	269.003
07-09-2006 23:06	08-09-2006 4:10	5:04	280.524
13-10-2006 1:58	13-10-2006 14:03	12:05	287.712
09-11-2006 22:14	10-11-2006 8:58	10:43	293.962
06-12-2006 7:59	06-12-2006 19:07	11:08	299.374
14-12-2006 20:35	15-12-2006 5:47	9:12	300.611
TOTAL		121:03	3.152.873

Sincronismos de GR (2003-2006)

Ano	Total Sincronismos	Total Registos Sincronizados	Total Horas	por sincronismo	
				duração média	média de registos
2003	30	16.782.237	131	4	559.408
2004	237	115.822.536	1.836	8	488.703
2005	242	103.370.911	1.570	6	427.153
2006	57	21.739.925	134	2	381.402

Observação: A partir de Fevereiro o sincronismo de GR deixou de ser executado diariamente, e os ficheiros deixaram de ser enviados para os CDSS.

Sincronismos de IDQ (2004-2006)

Ano	Total Sincronismos	Total Registos Sincronizados	Total Horas	por sincronismo	
				duração média	média de registos
2004	259	24.064.804	1.775	7	92.914
2005	250	28.944.875	2.002	8	115.780
2006	225	48.738.706	1.990	9	216.616

Processamentos de SICC por Âmbito e/ou Sub-Sistema

ÂMBITO e ou SubSistema	Descrição	Total
CNP	Número Processamentos	5
	Número Registos	222.299
	Duração	5:36
CSI	Número Processamentos	22
	Número Registos	657.015
	Duração	26:02
FGS	Número Processamentos	4
	Número Registos	14.932
	Duração	3:40
ITPT+DES	Número Processamentos	212
	Número Registos	4.714.573
	Duração	392:39
ITPT+DES+RSI	Número Processamentos	242
	Número Registos	18.640.739
	Duração	545:56
PF	Número Processamentos	245
	Número Registos	46.065.005
	Duração	685:41
ITPT	Número Processamentos	2
	Número Registos	357.759
	Duração	15:27
DES	Número Processamentos	3
	Número Registos	1.091.818
	Duração	20:33
RSI	Número Processamentos	3
	Número Registos	291.123
	Duração	17:36
GT	Número Processamentos	1
	Número Registos	123.560
	Duração	5:58
Total Processamentos		739
Total Registos		72.178.823
Duração Total		1719:11

Registo de Incidentes

Mês	Ocorrências
Janeiro	20
Fevereiro	19
Março	14
Abril	24
Maio	88
Junho	55
Julho	32
Agosto	31
Setembro	42
Outubro	50
Novembro	49
Dezembro	37
Total	461

Observação: de referir que a grande maioria destes incidentes originaram intervenções de carácter pró-activo pois foram detectadas atempadamente e resolvidos sem impacto para os utilizadores.

3.3.4.2.5. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS WEB EXTERNOS

3.3.4.2.5.1. PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL

Durante o ano de 2006, o Portal da Segurança Social evidenciou um aumento significativo de tráfego decorrente quer dos novos serviços disponibilizados pela Segurança Social Directa, quer por efeito da publicação da 'Lista de Devedores' a que já se fez referência.

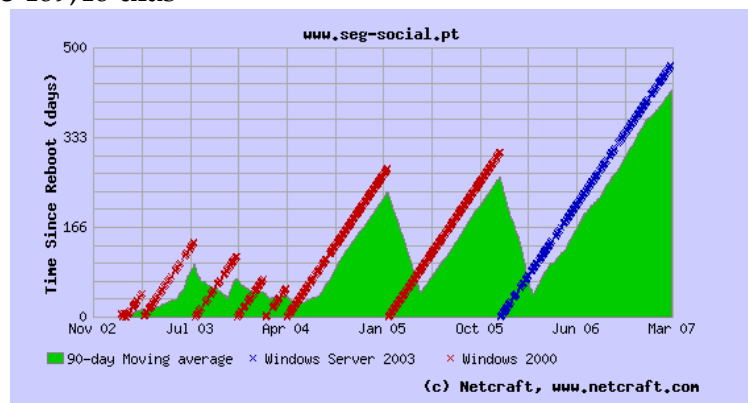
Relativamente ao tráfego verificado:

- 3,58 TBytes de Tráfego
- 318.858.982 de Hits (873.586 média diária)
- 2.208.161 Visitantes únicos (766.760 visitaram mais que uma vez)
- 4.518.516 Visitas
- 12.379 Visitas Médias diárias
- Tempo Médio de Visita 00:09:32
- 75.281.651 Total de Páginas Visualizadas
- 206.251 Páginas Visualizadas diariamente (média)

Apesar deste aumento de volume de acessos, o Portal da Segurança Social continuou a evidenciar durante o ano 2006 uma taxa de disponibilidade de 100%.

Member Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
www.seg-social.pt (Externo)	HTTP	Server handshaked OK		67238:35 / 0:00 min
www.seg-social.pt (https)	SSL	Server handshaked OK		67238:25 / 0:00 min
www.seg-social.pt (Int) App	ASP	Server handshaked OK		67238:34 / 0:00 min
www.seg-social.pt (Interno)	HTTP	Server handshaked OK		64292:30 / 6:34 min
www1.seg-social.pt (ext) App	ASP	Server handshaked OK		67238:34 / 0:00 min
www1.seg-social.pt (externo)	HTTP	Server handshaked OK		67238:35 / 0:00 min
www2.seg-social.pt (ext) App	ASP	Server handshaked OK		67238:34 / 0:00 min
www2.seg-social.pt (externo)	HTTP	Server handshaked OK		67238:35 / 0:00 min

A medição externa de disponibilidade (www.netcraft.com) evidencia actualmente um uptime contínuo de 469,46 dias



No que concerne ao desempenho no acesso às diferentes páginas e serviços, o Portal da Segurança Social apresenta valores médios próximos de 1 seg., pelo se posiciona entre os dez sites com melhor desempenho do País, avaliados por entidade externa (índice KBPI30).

Top 10 - 25 a 29 Dezembro 2006		
Cl.	WebSite	Seg.
1º	Páginas Amarelas (67)	0.77
2º	Continente (47)	0.84
3º	Seg. Social (6)	1.05
4º	IOL (75)	1.27
5º	ONI (14)	1.45
6º	Millennium BCP (2)	1.63
7º	A Bola (8)	1.88
8º	RFM (22)	1.92
9º	DGCI (2)	1.92
10º	Microsoft (19)	2.05
Índice KPBI30		3.47
(Último)Anónimo		9.91

3.3.4.2.5.2. DECLARAÇÃO DE REMUNERAÇÕES ON-LINE (DRO)

O IIESS continuou em 2006 a assegurar a manutenção evolutiva e correctiva do serviço DRO (Declaração de Remunerações para empresas com 10 ou menos empregados).

Em Dez. 2006 registavam-se 105.432 empresas activas, o que representa um crescimento de 14% relativamente a Dez. 2005.

3.3.4.2.5.3. CARTÃO EUROPEU DE SEGURO DE DOENÇA

O IIESS implementou uma solução web nacional para a submissão e validação de pedidos do Cartão Europeu de Seguro de Doença pelos diferentes subsistemas, assegurando o serviço de emissão dos mesmos que são entregues na residência do requerente num prazo de 5 dias úteis. Tem-se vindo a constatar indirectamente (reclamações, devoluções, outras anomalias, elogios) que este prazo foi cumprido.

Durante o ano 2006 foram emitidos 323.927 CESD com a seguinte distribuição por serviços:

Entidade	Cartões
ADSE	63.104
SS PORTO	51.304
SS LISBOA	40.876
SS BRAGA	25.378
SS AVEIRO	18.988
SS SETÚBAL	12.263
SS LEIRIA	11.108
SS COIMBRA	10.033
SS VISEU	9.775
SS SANTARÉM	7.960
SS FARO	7.273
SS PORTALEGRE	7.267
SS VILA REAL	6.565
SS V CASTELO	6.139
SAMS - SBSI	4.491
ADM	4.160
SS BRAGANÇA	4.077
SS GUARDA	3.939
SS C BRANCO	3.666
PT	3.382
SAMS - NORTE	3.372
ADMG	2.394
SS ÉVORA	2.138
SS BEJA	1.999
CSSM	1.902

CGD	1.835
PSP-SAD	1.391
SSMJ	1.309
SAMS - QUADROS	1.071
CTT	923
CPPPD	819
SAMS - CENTRO	780
CPPAH	611
CPAS	538
CPAF	
JORNALISTA	227
CPPH	207
CPP CRGE	180
APL	122
CPP EPAL	116
APDL	70
CIMENTOS FCP	69
RDP	54
INCM	36
SAMS - SIB	12
CPP TLP	4
Total	323.927

No que se refere à infra-estrutura de suporte à solução, esta está implementada sobre os mesmos equipamentos que asseguram o serviço SSDirecta e que evidenciou em 2006 uma disponibilidade de 100%:

Member Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
SSDirecta (HTTPS)	SSL	Server handshaked OK		1291:04 / 0:00 min

3.3.4.2.5.4. PORTAL DO MTSS

Como atrás referido, além do desenvolvimento e implementação da solução, o IIESS assegura também o alojamento e administração do sistema que suporta o site do MTSS, que evidenciou em 2006 uma disponibilidade de 100%.

Member Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
www.mtss.gov.pt	ASP	Server handshaked OK		1285:44 / 0:00 min

3.3.4.2.5.5. SITE DAS CNPCJR

O site das CNPCJR encontra-se igualmente alojado em equipamento do IIESS, o qual procede à administração deste sistema, que apresenta também um nível de disponibilidade de 100%.

Member Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
www.cnpcjr.pt [HTTP]	HTTP	Server handshaked OK		1285:44 / 0:00 min

3.3.4.2.5.6. SITE DO VOLUNTARIADO

O IIESS assegura o alojamento e administração de sistemas do site do Voluntariado, o qual apresentou em 2006 uma disponibilidade de 100%.

Member Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
www.voluntariado.pt	ASP	Server handshaked OK		1296:39 / 0:00 min

3.3.4.2.5.7. REDE SOCIAL

O IIESS assegura o alojamento e administração de sistemas do site da Rede Social, o qual apresentou em 2006 uma disponibilidade de 100%.

Member Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
Rede Social	ASP	Server handshaked OK		1317:11 / 0:00 min

3.3.4.2.5.8. E-LEARNING

A Segurança Social tem implementadas duas soluções de e-Learning, ambas asseguradas sobre infra-estruturas administradas pelo IIESS: uma solução cujos conteúdos são mantidos pelo ISS e dizem respeito a formação em áreas de 'negócio' da Segurança Social, e outra cujos conteúdos são mantidos pelo IIESS e referem-se às aplicações nacionais do SISS. Esta plataforma de e-Learning esteve inicialmente apenas reservada a utilização dentro da rede privativa da Segurança Social, tendo passado também a poder ser acedida através da Internet, permitindo assim aos colaboradores da Segurança Social realizarem a partir e suas casas os cursos de formação à distância.

Todos os equipamentos que implementam as soluções de e-Learning da Segurança Social apresentaram uma disponibilidade de 100% durante o ano 2006, inclusivamente sistemas destinados ao uso interno para desenvolvimento e teste de novos conteúdos (sselearndev).

Member Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
ccf.seg-social.pt	HTTP	Server handshaked OK		1310:44 / 0:00 min
sselearn1.seg-social.pt	HTTP	Server handshaked OK		1310:44 / 0:00 min
sselearn3 c:	SPACE	15921.39 MB		1310:37 / 0:00 min
sselearndev	PING	Server handshaked OK		1310:43 / 0:00 min
sselearndev (http)	HTTP	Server handshaked OK		1310:43 / 0:00 min

O IIESS desenvolveu novos cursos de e-Learning, tendo realizado, em 2006, 11 animações para o curso de DSC e 42 animações para o curso de GR.

3.3.4.2.6. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS WEB INTERNOS À RNSS

3.3.4.2.6.1. PORTAL INTRANET DA SEGURANÇA SOCIAL

O IIESS assegura uma solução única de portal corporativo interno que permite a cada Organismo/Serviço da Segurança Social disponibilizar autonomamente os conteúdos específicos da sua actividade e aos quais por defeito acedem automaticamente todos os colaboradores de cada Organismo/serviço.

Durante o ano 2006 foram disponibilizados os seguintes **novos serviços**:

- Formulário para pedido de compensação de conta-corrente;
- Gestão da notificação de TI's
- Gestão de notificações de falta de entrega de DRs;
- Participação a TI's e Coimas para Gestão de Participação de dDívidas e Coimas a TIS
- Pesquisa de contactos de colaboradores (para CDSS Setúbal).

Pedidos de Compensação de Conta Corrente

Bem vindo à página "Pedidos de compensação de Contas Correntes".

Nesta página pode efectuar pedidos de compensação para as Contas Correntes SARS.

Para tal siga os seguintes passos:

1. Indique o NISS da EE no campo "NISS";
2. Clique no botão "Ver" para obter o nome da EE e verifique se é este o contribuinte que pretende ver compensado;
3. Clique no botão "Confirmar" para efectuar o pedido;
4. Clique "Sim" na mensagem de confirmação.

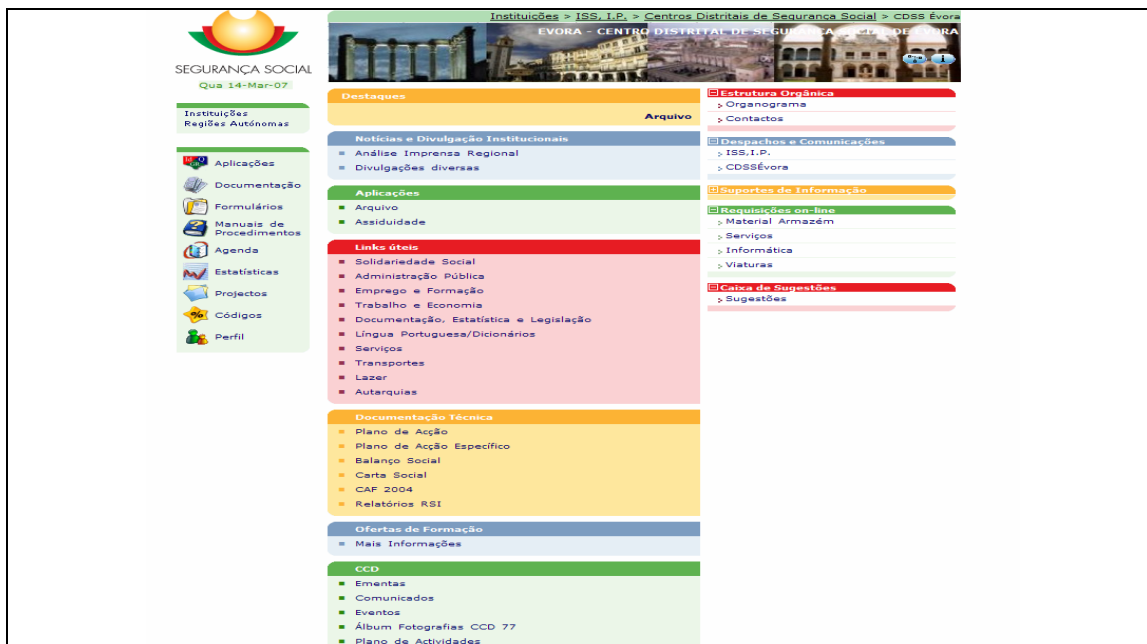
No final do dia estes NISS serão recolhidos para serem compensados automaticamente.

NISS

Denominação

©2004 IIES

Organismos/Serviços da Segurança Social que já disponibilizam conteúdos na Intranet:	Em 2006 passaram a poder inserir conteúdos na Intranet as seguintes instituições:
<ul style="list-style-type: none"> • CDSS Aveiro • CDSS Braga • CDSS Bragança • CDSS Castelo Branco • CDSS Coimbra • CDSS Faro • CDSS Leiria • CDSS Lisboa • CDSS Portalegre • CDSS Porto • CDSS Santarém • CDSS Setúbal • CDSS Viana do Castelo • CDSS Viseu • CNP • CNPRP • DAISS • DGSS • IGFSS • IIES • ISS, I.P. (Serviços Centrais) 	<ul style="list-style-type: none"> • CDSS Évora (Maio) • CRSS Madeira (Junho)



Em Fevereiro de 2006 foi disponibilizada uma nova versão da Infonet (newsletter do ISS), e em Março de 2006 foi criada uma nova imagem da newsletter do IGFSS “Pessoal Informa”.



No que concerne à utilização da Intranet, os indicadores de utilização são os seguintes:

- 597,50 GBytes de Tráfego
- 63.521.126 de Hits
- 2.517.606 Visitas
- 6.897 Média de Visitas diárias
- Tempo Médio de Visita 00:13:25
- 12.267.417 Páginas Visualizadas

Os sistemas que suportam os serviços da Intranet da Segurança Social, evidenciaram em 2006 uma disponibilidade de 100%:

Member Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
web_seg-social.pt	SMTP	Server handshaked OK		1324:27 / 0:00 min
web_seg-social.pt	FTP	Server handshaked OK		1324:39 / 0:00 min
web_seg-social.pt	HTTP	Server handshaked OK		1324:39 / 0:00 min
web_seg-social.pt	PING	Server handshaked OK		1324:39 / 0:00 min

3.3.4.2.7. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS DISTRIBUIDOS DA RNSS

3.3.4.2.7.1. AUTENTICAÇÃO

A autenticação dos utilizadores na RNSS é um serviço essencial ao funcionamento da infra-estrutura tecnológica e é assegurado por um conjunto de cerca de 500 servidores distribuídos por todo o País em cada um dos serviços locais e centrais da RNSS. O IIESS assegurou em 2006 uma contínua operacionalidade destes equipamentos da qual depende integralmente a possibilidade de os utilizadores acederem à sua informação em pastas pessoais, aos restantes serviços de rede (p.ex. impressoras, e-mail, acesso à internet etc.) e às aplicações nacionais.

Através da permanente monitorização do serviço, da redundância de soluções implementadas ao nível de topo da infra-estrutura, foi assegurada em 2006 uma operacionalidade total deste serviço.

Dependency Name	Type	Last Status	Pending	Up/Down
SSPDC LicenseService	SERVICE	Service is running		1329:46 / 0:00 min
SSPDC Netlogon	SERVICE	Service is running		1329:46 / 0:00 min
SSPDC WINS	SERVICE	Service is running		1329:46 / 0:00 min
sspdc.seg-social.pt	NTP	Server handshaked OK		1330:11 / 0:00 min
sspdc.seg-social.pt	PING	Server handshaked OK		1330:11 / 0:00 min
sspdc.seg-social.pt	SERVICE	Service is running		1330:09 / 0:00 min

3.3.4.2.7.2. CORREIO ELECTRÓNICO

Durante o ano 2006 foi reforçada a infra-estrutura de envio e recepção de correio para a Internet. Esta necessidade decorreu da verificação de ocorrerem situações pontuais em que o equipamento já não suportava o volume de mensagens que atingiu os 130 milhões, originando com isso alguns atrasos na entrega nas situações em que um elevado fluxo concorrente originava que ficassem temporariamente em lista de espera.

3.3.4.2.7.3. ACESSO INTERNET

O acesso à Internet é possível a partir de qualquer computador da Segurança Social. Por forma a minimizar a ocupação dos circuitos de acesso à Internet e otimizar tempos de resposta ao utilizador, esses acessos são implementados através de uma rede de *proxies* (regionais e de topo) que guardam temporariamente as páginas web consultadas e fornecem directamente aquando de idêntico pedido de outro utilizador. Em 2006 o IIESS continuou a administrar esses servidores e os respectivos serviços, assegurando total disponibilidade dessa infra-estrutura.

3.3.4.2.7.4. ANTI-VIRUS

O serviço de anti-virus na Segurança Social encontra-se implementado em dois níveis: por um lado, está embebido no ambiente corporativo da Estação-Padrão a qual assegura a permanente actualização de versões aquando do *login* do utilizador; No outro nível que se constitui como interface com o exterior, é igualmente assegurada a filtragem de vírus nos servidores de topo, que durante o ano de 2006 permitiu bloquear 12 Milhões de vírus.

3.3.4.2.7.5. ANTI-SPAM

No final de 2006 (Set) entrou em funcionamento um serviço de identificação e bloqueio de mail comercial não solicitado (*spam*), cujos resultados imediatos são de assinalar: 7,5 Milhões de mensagens *spam* bloqueadas.

3.3.4.2.8. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIDORES LOCAIS

3.3.4.2.8.1. SUBSTITUIÇÃO DE SERVIDORES LOCAIS

Durante o ano de 2006 procedeu-se à 1ª fase de substituição de servidores locais, tendo sido migrados ou actualizados tecnologicamente 170 servidores de acordo com a seguinte distribuição mensal:

Janeiro	1
Fevereiro	15
Março	10
Abril	5
Maio	8
Junho	48
Julho	38
Agosto	18
Setembro	14
Outubro	10
Novembro	3
Dezembro	0
Total	170

3.3.4.2.8.2. CÓPIAS DE SEGURANÇA

Com a actualização tecnológica de servidores procedeu-se também à alteração da tecnologia utilizada para cópias de segurança que apresentava elevado índice de avarias (quer nos media utilizados - tapes, quer nas componentes mecânicas dos *drives*), bem como apresentava em alguns locais necessidade de intervenção humana para troca de tapes por insuficiências de espaço disponível para acomodar o volume de informação a proteger. Adoptou-se uma solução de backups para disco em equipamento autónomo (*SnapServer*), promovendo desta forma o aumento do nível de confiança e eficiência sobre as cópias de segurança realizadas e em que já não é necessária intervenção humana. Este equipamento foi fornecido juntamente com os servidores, tendo a sua parametrização sido efectuada pelo IIESS.

Encontra-se previsto para 2007 dotar os serviços de maiores dimensões com soluções mais robustas (*Network Attach Storage-NAS*), mas que igualmente utiliza como meio de cópia os discos em acréscimo aos robots de tapes já instalados em serviços centrais da Segurança Social.

3.3.4.2.8.3. ADMINISTRAÇÃO DOS ACTIVOS DE REDE LOCAL

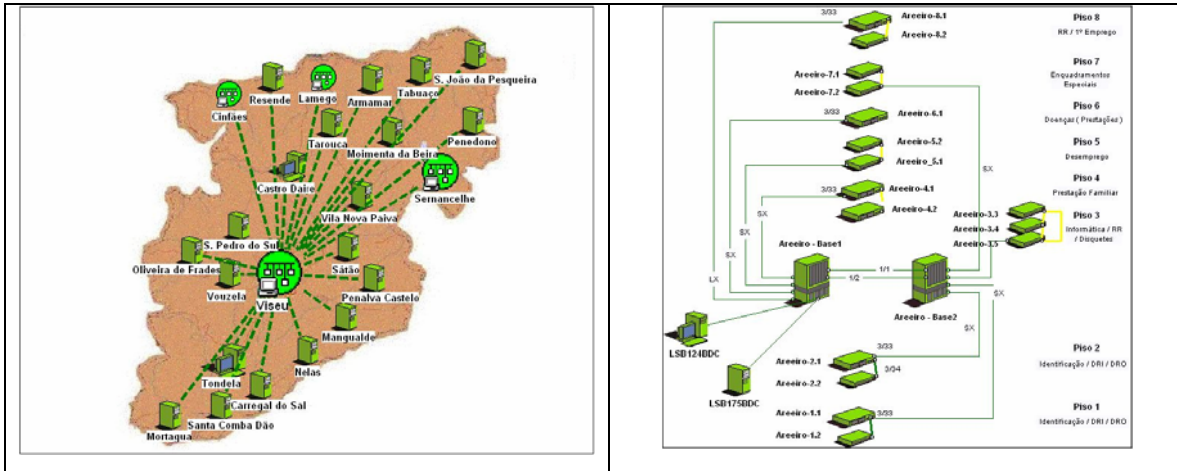
Durante o ano 2006 foram desenvolvidas por esta área, as seguintes acções:

- Configuração da 1ª fase de switches para os Serviços Locais;
- Actualizações de IOS dos switches existentes na RNSS, normalizando por modelos o sistema operativo utilizado;
- Manutenção de todos os equipamentos activos da RNSS;
- Planeamento/Configuração/Instalação de novos SW nos Edifícios do CNP e CNPRP;
- Planeamento/Configuração/Instalação de activos no Edifício do IGFSS;
- Planeamento/Configuração/Instalação de activos nas novas instalações da Av. Almirante Reis e elaboração do projecto de infra-estrutura de cablagem.

Foi também assegurado o controlo efectivo e em tempo real da infra-estrutura de redes locais em todos os serviços da Segurança Social e que em final de 2006 tinha a seguinte dimensão:

- Total de elementos de rede monitorados: 28.126
- Total de switches e servidores monitorados: 1.552
- Total de Interfaces de switches e placas de rede em servidores sob controlo: 25.336

- Total de Discos em servidores locais monitorados: 1.238 Volumes



3.3.4.2.9. AMBIENTE CORPORATIVO

3.3.4.2.9.1. REMODELAÇÃO DO PARQUE INFORMÁTICO

Durante o ano 2006 procedeu-se à conclusão do fornecimento e instalação dos PCs adquiridos no 2º Sem de 2005 e procedeu-se à aquisição de novo lote cuja distribuição e instalação irá decorrer durante o 1º Trim 2007.

Importa a este propósito assinalar ter sido utilizada uma solução tecnológica para negociação electrónica dos preços no âmbito dos processos concursais realizados, a qual foi desenvolvida internamente pelo IIESS, tendo permitido ao instituto obter reduções até 21,5% sobre o preço mais baixo antes de negociação.

SEGURANÇA SOCIAL
Sex 16-Mar-07

- [Licitar](#)
- [Caderno Encargos](#)
- [Contactos](#)
- [Actualizar Info](#)
- [Página Principal](#)
- [Logout](#)

Aquisição de 46 Servidores

Empresa: vulture

Preço Base: 393.922,00 € Início: 07-11-2006 10:40:00

Licitação Corrente: 282.000,00 € Fecho: 07-11-2006 12:31:00

Limite mínimo de Licitação: 1000 €

[Leilão já fechou!](#)

Descrição

Concurso Nº 0030-06-UMLS-DGP

Historial Licitações

€282.000,00	Novabase	(07-11-2006 12:27:20)
€283.000,00	CPC	(07-11-2006 12:27:08)
€284.000,00	Novabase	(07-11-2006 12:25:19)
€285.000,00	CPC	(07-11-2006 12:25:04)
€286.000,00	Novabase	(07-11-2006 12:23:17)
€287.000,00	CPC	(07-11-2006 12:23:04)
€288.000,00	Novabase	(07-11-2006 12:21:21)
€289.000,00	CPC	(07-11-2006 12:21:14)
€291.000,00	Novabase	(07-11-2006 12:19:15)
€292.000,00	CPC	(07-11-2006 12:19:10)

Página: [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

©2007 IIESS

3.3.4.2.9.2. ESTAÇÃO-PADRÃO

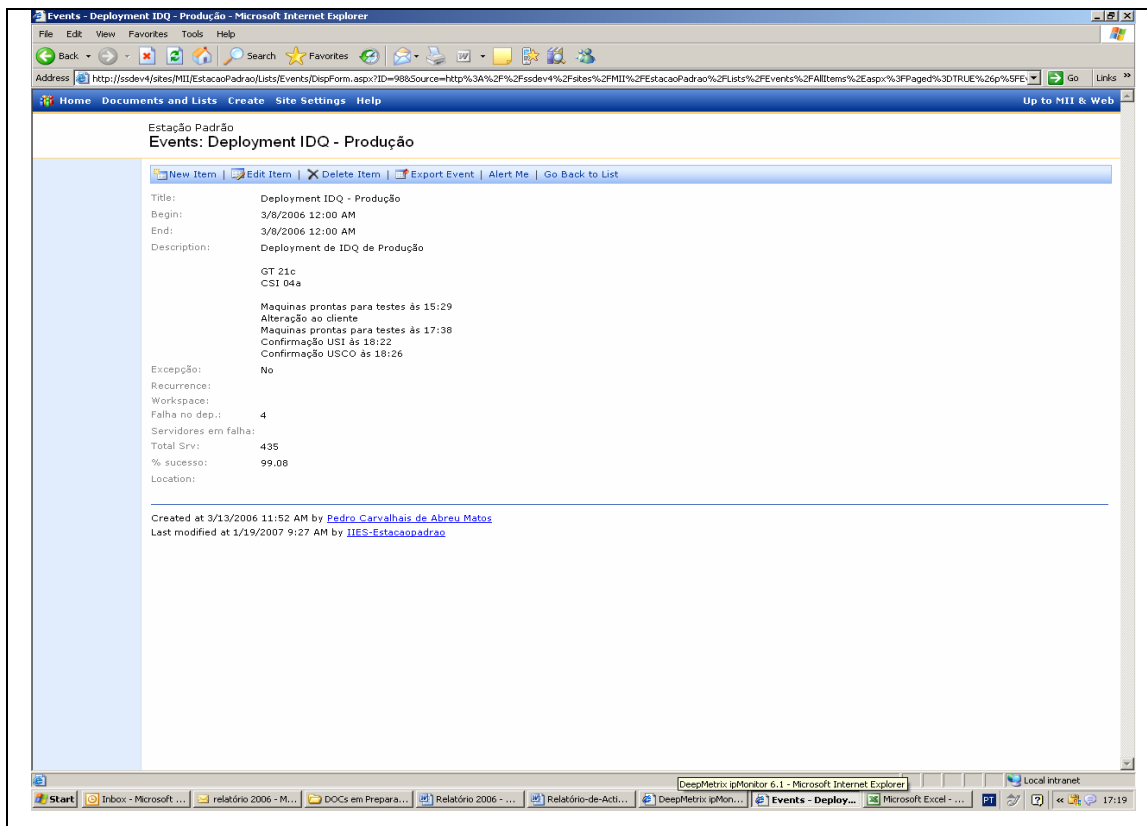
Durante o ano 2006 manteve-se a manutenção evolutiva e correctiva do software de Estação Padrão, tendo sido disponibilizadas as seguintes novas versões:

Versão	Data	Descrição
6.52a	2006 Dez 21	Corrigida a rede de Faro e adicionado a nova morada para CE Gaia
6.52	2006 Dez 15	Adicionado o Dell Optiplex 320
6.51	2006 Out 25	Versão final - Inclui também flash 9 e jre5-upd9
6.50beta16	2006 Out 19	Novos equipamentos suportados, inclusão do 7-ZIP
6.50beta15	2006 Set 29	Novas redes CI C Branco, alterações CNP preferreserver
6.50beta14	2006 Set 04	Substituído o driver ADM983, upgrade ao TightVNC
6.50beta13	2006 Ago 10	bugfixes
6.50beta12	2006 Ago 09	Versão pre-final
6.50beta11	2006 Jul 25	Adicionadas moradas
6.50beta10	2006 Jul 07	Adicionados todos os patches à data, OS & office, formatação do disco controlada e disclaimer
6.50beta9	2006 Mai 09	Suporte a Gateway M460E, IIES com novo servidor Unat
6.50beta8	2006 Mar 14	Suporte a IBM ThinkCentre DGRSS
6.50beta7	2006 Fev 13	Suporte a Acer TM C200, Acer TM C310, Dell Precision 470 e Dell Optiplex GX520
6.50beta6	2006 Jan 25	Suporte ao HP pavillion da Guarda

Estas novas versões, para além de assegurarem a utilização do ambiente corporativo em novas moradas de serviços da Segurança Social, incorporaram o suporte a 22 novos modelos de equipamentos e incluíram as correcções de segurança disponibilizadas pela Microsoft para correcção de erros e falhas de segurança detectadas nos produtos daquele fabricante.


3.3.4.2.9.3. DEPLOYMENT DE CLIENTE DAS APLICAÇÕES NACIONAIS

Durante o ano 2006, o IIESS assegurou a distribuição a todos os computadores da Segurança Social as actualizações do cliente das aplicações nacionais. Durante o ano foram efectuados 97 *deployments* com uma taxa de sucesso média de 99%. Foi também implementada em 2006 uma solução tecnológica que permite o controlo das versões, operações realizadas e respectivos resultados.



3.3.4.2.9.4. CONTROLO DE EQUIPAMENTOS

Em 2006 o IIESS continuou a assegurar a manutenção evolutiva e correctiva da solução tecnológica desenvolvida internamente para controlo exacto do parque informático instalado em todos os serviços da Segurança Social, tendo sido adicionada nova funcionalidade de controlo de impressoras:



SEGURANÇA SOCIAL
Sex 16-Mar-07

- Principal
- Número Série
- Por Morada
- Pendentes
- Abatidos
- Pré-Abatidos
- Pesquisa
- Impressoras
- Ferramentas
- Relatórios
- Estatísticas
- Administração

Mail: Sugestões
Mail: Problemas

Inventário (NS Por Morada)

Domínio: Localidade: Morada:


Tipo Equipamento: Localização Final/Estado:

Pique para Detalhe Modelo do IIES (N Eq:301) N. Total de Registos: 343

Num Serie	Est	Ver Unat	Ver Hw	Maquina	Utilizador	Data
7 8051FR4202D4	100	6.53a	C20001013	LEI204-164	lei0232	16-03-2007
7 8051FR4202B5	100	6.42b	C20001013	LEI204-188	leifisc11	15-03-2007
7 8051FR42025N	100	6.42b	C20001013	LEI204-189	leifisc2	16-03-2007
7 8051FR4202CT	100	6.42b	C20001013	LEI2E5-032	leitident24	16-03-2007
7 8051FR4202DC	100	6.42b	C20001013	LEI2E5-049	leiestagnj1	16-03-2007
7 8051FR420253	100	6.42b	C20001013	LEI2E5-078	leitapjudic7	13-03-2007
7 8051FR4202CB	100	6.42b	C20001013	LEI2E5-107	lei0241	14-03-2007
7 8051FR4202B0	100	6.42b	C20001013	LEI2E5-108	leitafcl16	16-03-2007
7 8141FR47013S	100	6.34b	C20010521	LEI09D-032	lei1163	16-03-2007
7 8141FR47014F	100	6.34b	C20010521	LEI09D-033	lei4558	16-03-2007
7 8141FR47013K	100	6.34b	C20010521	LEI09D-036	lei0189	15-03-2007
7 8141FR4702YH	100	6.34b	C20010521	LEI09D-044	leit024	16-03-2007
7 8141FR470349	100	6.42b	C20010521	LEI09D-049	leifisc1	16-03-2007
7 8141FR470148	100	6.42b	C20010521	LEI09D-056	lei2082	08-03-2007
7 8141FR47031N	100	6.34b	C20010521	LEI09D-059	leit011	16-03-2007
7 8141FR470144	100	6.34b	C20010521	LEI09D-079	lei4861	16-03-2007
7 8141FR47016C	100	6.34b	C20010521	LEI09D-105	lei0817	16-03-2007
7 8141FR4702P0	100	6.34b	C20010521	LEI09D-106	LEIT8OP2	16-03-2007
7 8141FR47014K	100	6.40a	C20010521	LEI09D-108	lei0831	16-03-2007
7 8141FR470143	100	6.34b	C20010521	LEI09D-109	leit9op2	14-03-2007

[< Anterior] 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 [> Próximo]

Estes Todos



SEGURANÇA SOCIAL
Sex 16-Mar-07

- Principal
- Número Série
- Pesquisa
- Impressoras
- Ferramentas
- Relatórios
- Estatísticas
- Administração

Mail: Sugestões
Mail: Problemas

Inventário (Estatísticas - Nº Impressoras Rede)

Por Tipo	Nº Páginas	PC por Imp Rede	Rácio (Utiliz/Imp Rede)	Pendentes	Total
Utilizadores					
Imp Rede					
Rácio (Utiliz/Imp Rede)					
Total Nacional	12014	3250	3.7		
ACORES	1	0	**		
AVEIRO	575	155	3.71		
BEJA	287	87	3.3		
BRAGA	580	133	4.36		
BRAGANCA	236	64	3.69		
CASTELOBRANCO	288	104	2.77		
CNP	712	103	6.91		
CNPRP	122	26	4.69		
COIMBRA	504	153	3.29		
DGAS	94	30	3.13		
DGRSS	65	32	2.03		
DRISS	20	14	1.43		
EVORA	317	72	4.4		
FARD	494	164	3.01		
FEFSS	24	6	4		
GUARDA	242	98	2.47		
IGF	306	56	5.46		
IGMTS	69	11	6.27		
IIES	275	75	3.67		
IIES-FORMACAO	10	2	5		
ISSS	293	96	3.05		
LEIRIA	422	141	2.99		
LISBOA	1541	351	4.39		
LOURES	229	86	2.66		
MADEIRA	292	82	3.56		
OTHER	15	2	7.5		
PORTALEGRE	236	90	2.62		
PORTO	1488	398	3.74		
SANTAREM	431	150	2.87		
SETUBAL	596	119	5.01		
SINTRA	252	89	2.83		
SSRDOMAIN	3	4	0.75		
VIANA	274	84	3.26		
VILAREAL	280	74	3.78		
VISEU	447	99	4.52		

©2006 Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social

Página 92 de 118

3.3.4.2.10. PRÉMIOS DE AVALIAÇÃO EXTERNA

Participação com o Projecto de Cartão Europeu de Seguro de Doença no Prémio de Boas Práticas na Administração Pública promovido pela Deloitte, Diário Económico, SIC e INA, onde obteve o 3º Prémio na categoria de Serviço Electrónico;

Participação no prémio Fernandes Costa promovido pelo Instituto de Informática do MFinanças, onde obteve Menção Honrosa com o projecto Segurança Social Directa.

3.3.5. GESTÃO INTERNA

3.3.5.1. PLANEAMENTO E CONTROLO

O IIESS deu importantes passos de melhoria desta área em 2006, que se traduziram em actividades de que se destacam as mais relevantes:

- Foi realizado um projecto de revisão e actualização do Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social (PESISS), em colaboração com os diferentes parceiros do sector;
- Foi definida e aprovada a Carta de Missão (2006-2009) do IIESS;
- Foi concebido e implementado um sistema de avaliação do desempenho organizacional, tendo por base o *IT Balanced Scorecard*;
- Seguindo essa metodologia, foram identificados os objectivos estratégicos do IIESS para 2006, tendo-se procedido ao seu desdobramento em objectivos operacionais das Unidades e em objectivos individuais;
- O Plano de Actividades Anual para 2006 incluiu os objectivos definidos no BSC;
- O Relatório anual de Actividades de 2005 foi acompanhado de apuramento de custos por projecto;
- Foi concebida uma nova metodologia acompanhamento de projectos, que tornou mais eficiente o processo de actualização dos respectivos planos; pode afirmar-se que, no final de 2006, toda a actividade relevante do IIES se encontrava devidamente planeada e controlada no Sistema Integrado de Gestão (SIG);
- Os relatórios mensais de acompanhamento de projectos passou a incluir a determinação de custos por projecto e actividade;
- Foi elaborada metodologia de acompanhamento e controlo do grau de cumprimento do *Balanced ScoreCard*;
- Elaborado documento de seguimento BSC - 1º semestre;
- Elaborado documento de seguimento BSC - 31-Outubro;
- Foi lançado um novo projecto de Contabilidade Analítica.

3.3.5.2. GESTÃO ORÇAMENTAL

O IIESS sistematizou esta área em 2006, tendo sido introduzidos novos instrumentos de gestão a este nível:

- O Orçamento inicial 2007 foi estimado com base num plano de alto nível para o ano em causa;
- As sub-orgânicas para 2007 foram definidas de acordo com o Plano de Actividades de 2007 que entretanto foi concebido;
- Foi construída uma ferramenta para a distribuição do orçamento 2007, que tornou o processo muito mais eficiente;
- Foram instituídas e realizadas revisões semestrais ao orçamento, que possibilitaram a adequação do orçamento às actividades realizadas e a realizar de uma forma organizada e atempada;
- Foram criados Relatórios de Gestão periódicos de execução financeira para a gestão de topo;
- Foi criado um plano de execução PIDDAC Informática IIESS 2006, para optimização deste fundo;
- Foram criados Relatórios mensais de execução orçamental para cada uma das unidades operacionais, para facilitar a gestão sectorial do orçamento.

3.3.5.3. GESTÃO DA QUALIDADE

Na área da “Gestão da Qualidade” foram realizadas as seguintes actividades:

- Realização do diagnóstico ao IIESS de acordo com a ISO 9001;
- Realização de duas acções de formação sobre Gestão da Qualidade;
- Realização de uma acção de formação sobre Gestão por Processos;
- Elaboração da Cadeia de Valor do IIESS;
- Realização da Auto-Avaliação ao IIESS de acordo com o modelo da CAF (Estrutura Comum de Avaliação);
- Realização de sessões de sensibilização sobre a Gestão da Qualidade a todos os Colaboradores do IIESS;
- Elaboração e apresentação do Relatório da Auto-Avaliação;

- Definição e prioritização de acções de melhoria;
- Elaboração e preparação da candidatura do IIESS ao nível *Committed to Excellence*;
- Concepção e realização da *newsletter* da Qualidade.

Relativamente a auditorias, foi realizado o seguinte:

- Acompanhamento da implementação das acções correctivas resultantes das auditorias do Tribunal de Contas e da Inspeção-Geral de Finanças;
- Preparação e realização de uma auditoria, tendo como objectivo avaliar o grau de conformidade dos projectos face às recomendações constantes no Relatório da Auditoria do Tribunal de Contas;
- Preparação e realização de cinco auditorias a projectos, tendo como objectivo avaliar a conformidade face ao procedimento “Ciclo de Vida do Projecto” do IIESS.

3.3.5.4. AQUISIÇÕES E CONTRATOS

No âmbito desta área, destacam-se as actividades desenvolvidas nos seguintes domínios:

- a) Gestão global da área de aquisições, orientada por objectivos de aumento da qualidade de serviço e redução de custos;
- b) Promoção do lançamento de concursos para aquisição de bens e serviços, com instrução do procedimento concursal, nomeadamente, elaboração do programa de concurso e caderno de encargos;
- c) Análise das propostas de fornecimento de acordo com critérios de apreciação pré-definidos;
- d) Criação e manutenção de informação de fornecedores desenvolvendo os processos de identificação, qualificação e avaliação de fornecedores para consulta, definindo critérios de selecção de fornecedores para cada processo de aquisição, em articulação com as áreas envolvidas;
- e) Gestão dos contratos através de acompanhamento sistemático, nas vertentes administrativa (durações, periodicidades, pré-avisos, garantias, renovações, término, rescisão, anulação), técnica (objecto do contrato em relação à qualidade e prazos) e financeira (facturação, cauções de garantia);
- f) Avaliação da execução contratual;
- g) Elaboração dos *reports* informativos e de controlo.

Os quadros abaixo transmitem informação quantitativa sobre processos tratado.

Processos de aquisição e de renovação contratual / controlo de processos

Relativamente à gestão dos processos de aquisição e dos contratos em vigor, o quadro abaixo resume os volumes de processos tratados, distribuídos por processos de aquisição, com respectivo regime, e processos de renovação contratual:

Caracterização de processos	Nº proc.	% em relação ao total de processos
Total de processos	514	
Processos de aquisição	427	85%
Processos de renovação de contrato	87	15%
Regimes de aquisição		
Em regime de ajuste directo	382	76%
art. 81 - valor inferior a 4.987,97€	288	57%
art. 86 nº 1 alínea a) – contratos celebrados com a DGP	36	7%
art. 86 nº 1 alínea d) – fornecedor único	42	
art. 86 nº 1 alínea e) – serviços complementares	6	
Lei nº 39-A/2005 – lei da execução orçamental	10	
Em regime de procedimento concursal	45	9%
Por consulta prévia	30	
Por negociação sem publicação prévia de anúncio	2	
Por negociação com publicação prévia de anúncio	2	
Por concurso limitado por prévia qualificação	2	
Por concurso público	9	

Processos de aquisição de formação, de validação de facturação e de libertação de cauções

Neste capítulo foi tratado o seguinte volume de processos:

Caracterização de processos	Total

Aquisição de acções de formação	100
Validação de facturação	1 371
Libertação de garantias bancárias	40

3.3.5.5. RECURSOS HUMANOS

3.3.5.5.1. RESPONSABILIDADE SOCIAL (RS)

- Criação do Grupo de Dadores de Sangue do IIESS
- Celebração do Dia Mundial da Criança
- Reedição do Convívio de Natal para os filhos dos Colaboradores do IIESS
- Continuação da colaboração com 2 IPSS's do concelho de Oeiras, através da prestação de apoio técnico e da organização de iniciativas dirigidas às crianças daquelas instituições

3.3.5.5.2. FORMAÇÃO 2006

Em 2006 o eixo condutor da actividade formativa no âmbito do Plano de Formação incidiu essencialmente sobre a necessidade de contribuir para a prossecução da missão e das atribuições que estão cometidas ao IIESS, consolidando a qualificação e as competências técnicas e organizacionais dos trabalhadores que desempenham funções na concepção, implementação e utilização das novas aplicações do sistema de informação da Segurança Social, tendo-se nomeadamente apostado em áreas como a das tecnologias de informação e comunicação, gestão da infra-estrutura de redes e comunicações, desenvolvimento de aplicações, parque informático e serviços de apoio aos utilizadores do Sistema, visando garantir a qualidade dos produtos e serviços que disponibilizamos.

A identificação de resposta formativa em 2006 foi organizada globalmente para que beneficiasse de economia de escala, diminuindo substancialmente os custos unitários da formação ministrada.

No que concerne à avaliação da formação assenta na avaliação de nível 1, ou seja, avalia a reacção dos formandos e do monitor à formação. Esta avaliação é efectuada após a Acção de Formação e tem em vista a análise da qualidade e validade das Acções e das eventuais necessidade de alterar situações futuras, metodologias e programas.

Síntese dos resultados alcançados

Em termos globais foram realizados ao longo de 2006 cerca de **287** acções, 235 das quais nas áreas das TIC'S, **correspondentes a um investimento directo de 198.246 Euros e a 1.086 dias** de formação.

<i>Unidades</i>	<i>% Acções Realizadas</i>	<i>Nº de Dias de Formação</i>	<i>Nº de Colaboradores</i>
CD	7%	5	1
GPC	117%	18,5	5
NAC	55%	23,5	4
NAU	17%	9	3
SIF SAP	11%	9	1
UAF	100%	14,5	7
UAJ	100%	43	5
UEST	113%	118	10
UMSL	75%	165,5	21
URH	50%	31	6
URN	153%	207	20
USCO	70%	123	21
USI	163%	319	51

Durante o ano de 2006 **155 colaboradores (75%)** beneficiaram de formação, sendo os valores médios por colaborador para os diferentes indicadores em estudo os seguintes:

<i>Média de Acções Realizadas</i>	<i>Média de Dias</i>	<i>Média de Custos</i>
2	7	1.279 €

Valores Médios por colaborador em função dos diferentes Indicadores
2004 - 2006

Os indicadores da formação, traduzidos pelo investimento financeiro, horas de trabalho afectas e pessoal participante, são demonstrativos do esforço e dos resultados da aposta do IIES na qualificação dos seus colaboradores.

- 149 Colaboradores, participaram em acções de formação;
- 2 Acções de formação em média por cada colaborador no triénio;
- 8 Dias/46 horas por cada colaborador; e
- 1.401,00 € Aprox. de investimento directo por cada colaborador.

<i>Indicadores de Execução</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>	<i>Média do triénio</i>
Dias Formação	1473	1082	1086	8
Horas Formação	8838	5350	6513	46
Acções Formação	308	278	287	2
Colaboradores em formação	152	139	155	149
Custos Formação	224.907,00 €	201.885,00 €	198.246,27 €	1.401,43 €

Efectivamente, da análise do quadro síntese da formação realizada no triénio 2004 - 2006, comparada com o número de efectivos, em termos médios, evidencia que cada colaborador ao serviço do IIESS participantes em formação, por ano, daquele período, frequentou 2 acções de formação, com duração de 8 dias e equivalentes a 46 horas de tempo de trabalho afecto a formação.

O investimento financeiro, medido pelo custo directo de cada acção de formação, por colaborador/ ano, foi de 1.401,00 €.

Em termos de **avaliação das acções de formação** ministradas durante o ano, foi realizada uma avaliação de nível 1, medindo as reacções dos formandos e do monitor.

Da avaliação realizada foi obtida uma pontuação de **Bom** (numa escala de 1=Insuficiente a 5= Muito Bom), em que o grau de satisfação medido foi com base em três critérios distintos, a Avaliação da acção em si, Avaliação dos formadores e as Condições físicas.

Por áreas de projectos formativos, os resultados da avaliação das entidades formadoras indicam que as das áreas de tecnologia de informação e comunicação (TIC's) são as que se encontram melhor posicionadas e de todas as a Cruz Vermelha e a Link Consulting foram as que obtiveram a melhor classificação.

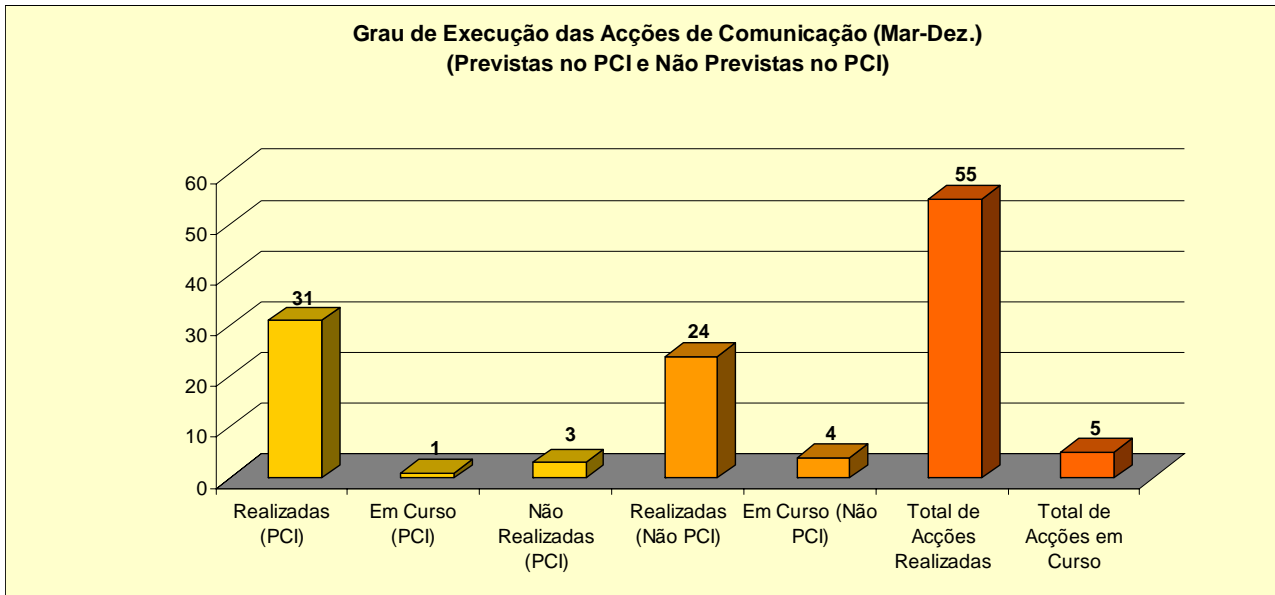
<i>Avaliação Global</i>	<i>Média</i>
TIC's	5
Suporte à Gestão e Outras	4,25
Gestão, Liderança e Comportamental	4

3.3.5.5.3. COMUNICAÇÃO E IMAGEM

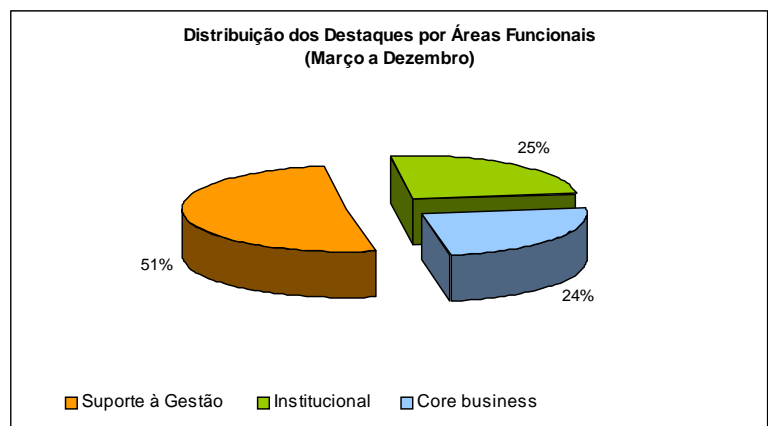
Indicadores

- 55 Acções de Comunicação realizadas (+ 57% que o previsto no Plano de Comunicação);

- 89% de execução do Plano de Comunicação. Realizaram-se mais 24 acções não previstas;



- Actividade em 6 domínios de Intervenção: Gestão da estrutura e conteúdos da Intranet / Gestão de Suportes de Comunicação e Divulgação de Informação / Organização de Eventos / Gestão da Imagem Corporativa / Produção de conteúdos e apoio técnico a unidades e projectos / Comunicação Ascendente.
- No âmbito da dinamização da Intranet, foram corrigidos e actualizados conteúdos genéricos e das unidades, foram inseridos em média 10 novos Destaques por mês, num total de 2.053 inserções no total.



Destaques - Algumas das principais acções de Comunicação concretizadas:

- Plano de Comunicação para Programa Qualidade
- Newsletter da Qualidade
- Actualização de Conteúdos da Intranet e Dinamização de Destaques

- Newsletter “Actualizações da Intranet”
- Mail “Em Destaque: “
- Expositores para o edifício e Expositor de Chão
- Actualização do folheto “Segurança Social Directa”
- IIESS na ENAP e SITIC
- Visitas Delegações dos PALOP’s
- Programa de Acolhimento de Estagiários PEPAP
- Postal de Natal electrónico
- Brindes de Aniversário IIESS e Natal
- Inquéritos de Satisfação aos Estagiários PEPAP e participantes no Outdoor “A caminho da Lua”

3.3.5.5.4. SERVIÇOS DE SEGURANÇA HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

O ano de 2006 para a área de SH&ST foi marcado por alterações na organização dos serviços.

O acompanhamento médico passou a ser feito por um único profissional que passou a acumular a medicina curativa e a medicina do trabalho e o desenvolvimento de um processo de consulta prévia para escolha de uma empresa que presta-se os serviços de segurança e higiene e exames complementares.

A implementação do incentivo de Check Up’s foi uma medida para a melhoria das condições de trabalho, na vertente da saúde e bem-estar dos colaboradores do IIESS e contou com uma aderência significativa.

Como resultados globais, no âmbito da saúde no trabalho, destacam-se:

- **305** Consultas de clínica geral;
- **105** Consultas de Medicina do Trabalho;
- **59 Colaboradores** aderiram à **Campanha de Vacinação anti-gripe**
- **13 Colaboradores** acompanhados devido a queixas músculo esqueléticas e ambiente de trabalho;
- **173 Colaboradores** participaram em sessões de esclarecimento relacionadas com o Plano de Emergência Interno;
- **103 Consultores** participaram em sessões de esclarecimento relacionadas com o Plano de Emergência Interno;

- **25 Colaboradores** frequentaram a acção de formação Básica de Socorrismo;
- **106 Check Up's** (exames médicos) corresponde a **cerca de 500 exames**

Comparabilidade 2006 / 2005 - Execução

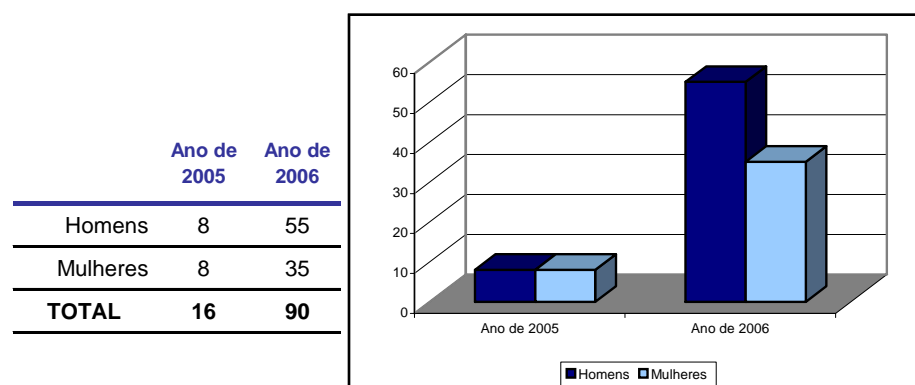
	Ano de 2005	Ano de 2006	Média
Clínica Geral	321	305	313
Medicina no Trabalho	32	105	68,5
Exames Complementares de Diagnóstico	64	106	85

Comparativamente com o ano de 2005 podemos **destacar um incremento das consultas no âmbito da medicina no trabalho (+300%) e dos exames complementares de diagnóstico (+65%)**

Avaliação de Check up's

Em 2005, por Deliberação do Conselho Directivo foi atribuído este novo benefício aos colaboradores do Instituto.

Usufruíram desse benefício, entre o final de 2005 e o primeiro trimestre de 2006, **106 Colaboradores** (51%), 16 em 2005 e 90 em 2006, tendo-se registado uma maior adesão por parte dos homens (Vide quadro abaixo), ou seja, cerca de 60% dos colaboradores que usufruíram foram homens.



3.3.5.5.5. OUTRAS ACTIVIDADES

Aumentar o nº de estágios acolhidos no IIESS

O IIESS, desde 3 de Abril, conta com um grupo de licenciados que, por um período de 12 meses, efectuem um estágio profissional inseridos de trabalho do Instituto, no âmbito do Programa de Estágios Profissionais na Administração Pública (PEPAP).

Um objectivo central destes estágios é contribuir para a inserção na vida activa, através de formação prática a decorrer nos serviços públicos, bem como proporcionar uma experiência profissional relevante, útil e enriquecedora, que tenha como consequência a produção de resultados que concorram para a actividade das unidades e para a missão do IIESS.

Desta forma, os estagiários foram integrados em diferentes unidades (nomeadamente, Unidade de Sistemas de Informação, Unidade de Micro Informática e Sistemas Locais, Unidade de Estatística, Gabinete de Planeamento e Controlo, Unidade de Requisitos de Negócio, Unidade de Recursos Humanos e Núcleo de Aquisições e Contratos), verificando-se uma avaliação em geral positiva e que deriva quer dos resultados dos dois processos de avaliação e acompanhamento já levados a cabo por estagiários e respectivos tutores, bem como aos resultados do Inquérito sobre o Acolhimento e Integração dos Estágios PEPAP 2006.

Disponibilizar produtos/serviços online

No âmbito da webização de produtos e serviços de apoio à Gestão de Recursos Humanos destaca-se, designadamente, a emissão e entrega, via correio electrónico do recibo de vencimento mensal de cada colaborador, na disponibilização de 7 relatórios customizados, por colaborador e unidade dos movimentos de registos dos tempos de trabalho e 1 relatório global de avaliação dos tempos de trabalho, quanto ao potencial e efectivo, participação e motivos de ausência ao trabalho, por colaborador, unidade e global do IIESS. Foram ainda customizados 2 relatórios, 1 para envio mensal à entidade seguradora da lista de colaboradores abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho e 1 para a Inspeção-geral de Trabalho com o nº de horas de trabalho suplementar e dias de descanso compensatório.

3.3.5.6. ACTIVIDADES DE APOIO JURÍDICO

Esta área traçou, para 2006, os objectivos de reduzir o tempo médio de análise e emissão dos pareceres respeitantes quer às aquisições de bens e serviços relativos a projectos de desenvolvimento, quer a pareceres de outra natureza, a realização de acções de sensibilização internas, a inserção na Intranet de legislação com impacto no Instituto e, bem assim, de outros conteúdos relevantes, e, por último, a promoção da formação profissional dos seus colaboradores.

Síntese dos resultados alcançados

No que respeita aos processos respeitantes a processos de aquisição, conseguiu-se a redução desses períodos de 27 para 5 dias; quanto aos processos não incluídos no plano, a redução foi de 30 para 20 dias.

Quanto às acções de sensibilização internas, foram realizadas duas acções, visando a sensibilização de coordenadores de unidade, de núcleo e todos os colaboradores directamente participantes em processos de aquisição, para a problemática da contratação pública, com grande aceitação por parte de todos os destinatários.

No que toca à disponibilização de conteúdos na Intranet, esta subdivide-se em dois objectivos: a disponibilização de legislação com impacto na actividade do Instituto e a disponibilização de outros conteúdos, também relevantes. Assim, quanto aos primeiros, sempre que se verifica a publicação de diplomas com impacto no Instituto, a divulgação é praticamente imediata. No que diz respeito a outros conteúdos, dá-se especial destaque aos slides relativos às acções de sensibilização realizadas, que foram disponibilizados, e devidamente actualizados, para todos os colaboradores, independentemente da sua participação nas referidas iniciativas.

Para além das vertentes atrás referidas, e que correspondem aos objectivos operacionais desta área para o ano de 2006, foi dada especial atenção aos procedimentos concursais, cada vez mais utilizados à medida que vêm descendo os limiares comunitários, ao que se junta a redução do campo das contratações por ajuste directo, e que impõem, na área da informática, especificidades na redacção das cláusulas técnicas e um apuramento interacção constante entre os responsáveis técnicos do IIESS e esta área.

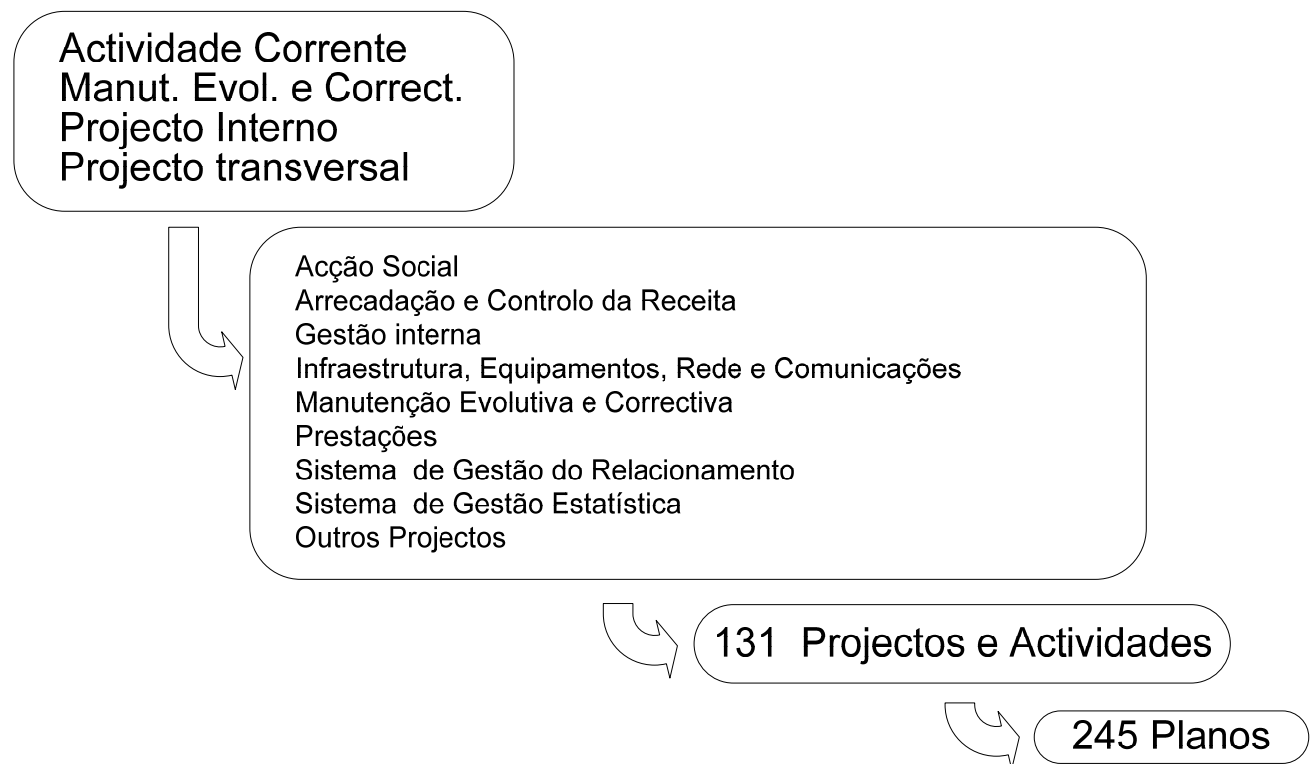
Neste sentido, durante o ano de 2006 voltou-se a dirigir uma especial atenção à obtenção de informação legal, na pesquisa de doutrina e jurisprudência (mesmo de outros países), e no acompanhamento das solicitações vindas de uma área sempre em desenvolvimento acelerado, com novos produtos, novas exigências e que obrigam a uma atenção e rigor permanentes, ao que acresce a publicação do novo Código da Contratação Pública.

INFORMAÇÃO DE GESTÃO

4. INFORMAÇÃO DE GESTÃO

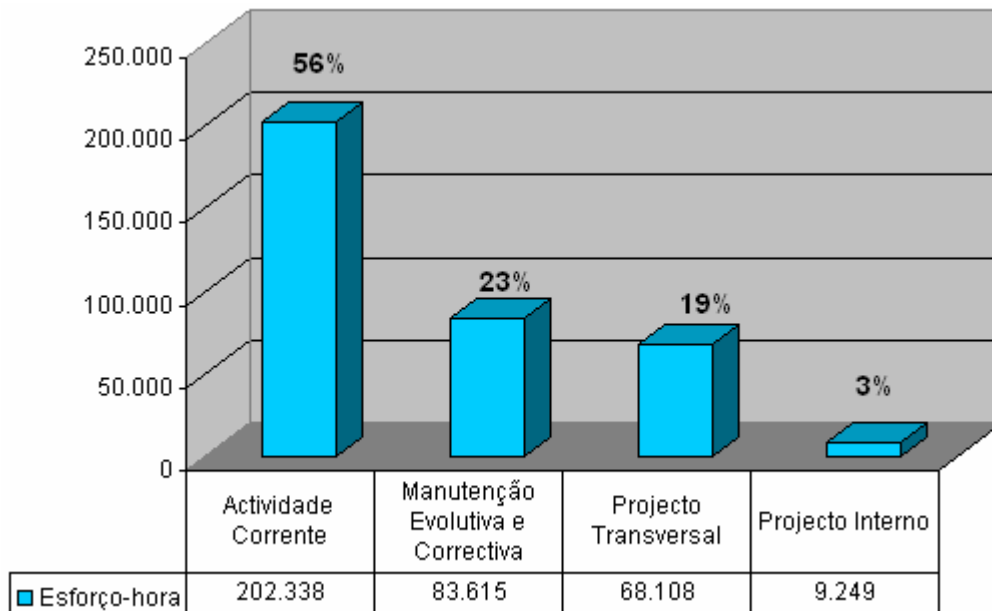
4.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

Os projectos e actividades desenvolvidas pelo IIES em 2006 foram enquadrados em 4 Tipos de Actividades e 9 Grupos de Actividades como forma de facilitar uma visão global de todos os planos:



Em termos gerais, o esforço-hora do IIESS, em 2006, classificado por Tipo de actividade, que distribuiu-se da seguinte forma:

Esforço-Hora imputado por Tipo de Actividade em 2006

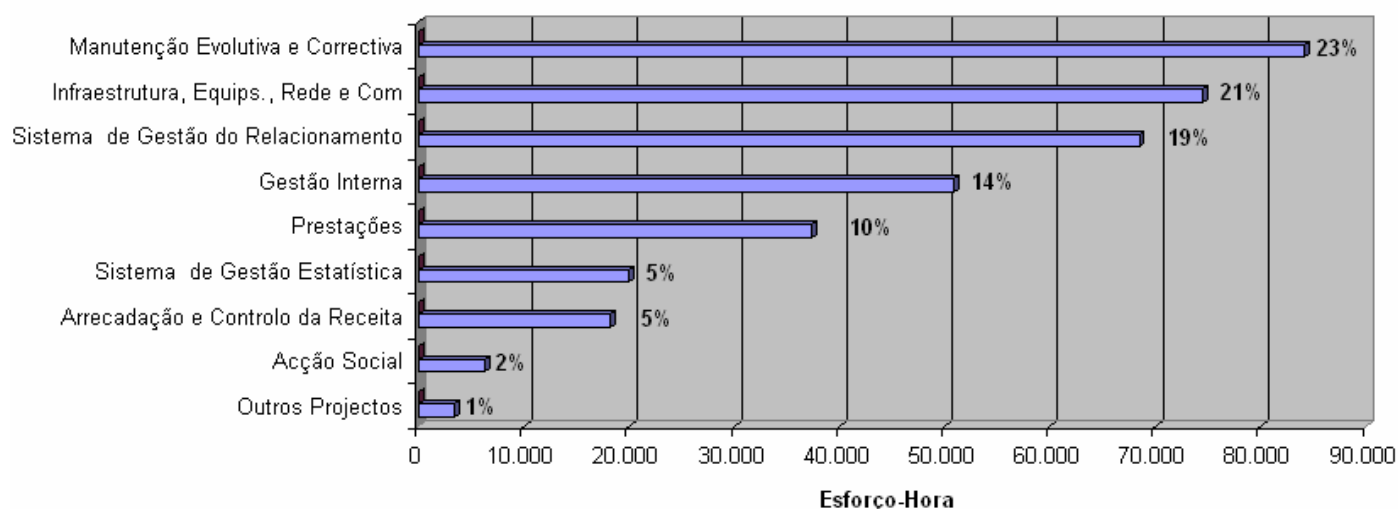


O peso substancial das actividades correntes e da manutenção está em consonância com a fase do ciclo de vida da missão do IIESS já atingida e com a natureza cada vez mais acentuada da manutenção evolutiva e correctiva do Sistema de Informação da Segurança Social implementado e da infra-estrutura de equipamentos e comunicações, em detrimento dos projectos de desenvolvimento de novas soluções à medida.

Se compararmos esta composição do esforço com os dados do ano anterior, observamos que é crescente o peso das actividades correntes e de manutenção no trabalho das pessoas.

Para proporcionar uma perspectiva de análise semelhante à abordagem utilizada no Plano de Actividades, os projectos e actividades do IIES, em 2006, foram agrupados consoante o quadro seguinte, que reflecte o peso que cada um dos grupos representou no esforço-hora total.

Repartição do Esforço-Hora por Grupos de Actividades



4.1.1. CUSTOS DIRECTOS VERSUS INDIRECTOS

A execução orçamental do IIESS em 2006 foi de 32.677.045,66 Euros, sendo que 27.301.046,5 Euros constituíram-se como custos de investimento e funcionamento dos projectos, ou seja, 84% das despesas realizadas representaram custos directos dos projectos e actividades.

O quadro seguinte demonstra que os custos indirectos representaram apenas 16% do total da execução orçamental de 2006, sendo que as restantes despesas executadas constituíram-se como custos direccionáveis aos projectos e actividades.

Custos Directos Vs Indirectos			(em euros)	%
✓ (1)	Custos Directos de Mão de obra imputados aos projectos	6.206.040		19%
✓ (2)	Custos Directos dos Projectos	21.095.007		65%
✓ (3)	Custos indirectos*	5.375.999		16%
(4) = 1+2+3 Total da execução Orçamental do IIES		32.677.046		

*Despesas imputadas: custos com pessoal dos recursos que não imputaram horas; despesas do IIES-Geral (renda do edifício, consumos de energia, água, limpeza, gestão do edifício, manutenção viaturas, etc.)

4.1.2. DISTRIBUIÇÃO DE CUSTOS POR TIPO DE ACTIVIDADE

A figura seguinte espelha qual foi o custo incorrido pelo IIESS, em 2006, com cada um dos Tipos de Actividade:

Custo por Tipo de Actividade

(em euros)

Grupo	Custos c/ Pessoal	Despesa Processada	Custos Indirectos	Custo Total	Peso %
Actividade Corrente	3.666.249	10.226.725	2.994.054	16.887.027	52%
Manutenção Evolutiva e Correc	1.266.172	4.933.876	1.237.273	7.437.321	23%
Projecto Interno	174.270	5.579.081	136.865	5.890.217	18%
Projecto Transversal	1.099.349	355.325	1.007.807	2.462.481	8%
Total	6.206.040	21.095.007	5.375.999	32.677.046	100%

As **Actividades Correntes** englobam o funcionamento das Unidades de Staff e o apoio operacional aos sistemas em produção;

As **Manutenção Evolutiva e Correctiva** englobam os trabalhos de manutenção e adaptação das aplicações em produção;

Nos **Projectos Internos** foram englobados todos os planos que contribuíram directamente para a concretização da missão do IIESS mas que tiveram a sua actividade e os seus recursos circunscritos a uma Unidade operacional ou de staff;

O Tipo de Actividade **Projecto Transversal**, incluiu os planos de maior visibilidade externa que contribuíram directamente para a concretização da missão do IIESS e que envolveram a contribuição de mais do que uma unidade.

O peso substancial das actividades correntes e da manutenção está em consonância com a fase do ciclo de vida da missão do IIESS já atingida e com a natureza cada vez mais acentuada da manutenção evolutiva e correctiva do Sistema de Informação da Segurança Social implementado e da infra-estrutura de equipamentos e comunicações, em detrimento dos projectos de desenvolvimento de novas soluções à medida.

De facto, aquelas actividades ganharam maior peso em detrimento dos projectos transversais e dos projectos internos que viram a sua importância no esforço anual diminuir em relação a 2005.

Note-se, contudo, que esta observação não implica necessariamente que se dispendeu menos esforço em projectos transversais e internos, apenas o valor relativo variou.

4.1.3. DISTRIBUIÇÃO DE CUSTOS POR GRUPOS

A figura seguinte espelha qual foi o custo incorrido, em 2006, com cada um destes grupos:

Custo dos Projectos por Grupos em 2006

(em euros)

Grupo	Custo Ponderado	Despesa Processada	Custos Indirectos	Custo Total
Infraestrutura, Equipamentos, Rede e Comunicações	1.706.322	14.495.116	1.103.150	17.304.587
Manutenção Evolutiva e Correctiva	1.381.889	3.151.634	1.245.324	5.778.847
Sistema de Gestão do Relacionamento	641.791	960.426	1.013.071	2.615.288
Gestão Interna	1.003.357	468.521	753.400	2.225.278
Prestações	499.921	1.136.144	552.903	2.188.968
Sistema de Gestão Estatística	486.322	289.719	295.174	1.071.215
Arrecadação e Controlo da Receita	304.163	444.363	268.980	1.017.506
Acção Social	98.672	103.873	93.434	295.979
Outros Projectos	83.603	45.211	50.563	179.377
	6.206.040	21.095.007	5.375.999	32.677.046

Tendo em consideração a execução orçamental da Infra-estrutura, Equipamentos, Rede e Comunicações e da Manutenção Evolutiva e Correctiva, no valor de **23.083.434,12 Euros**, verifica-se que aqueles 2 grupos apresentaram um peso de **70,6%** na execução da despesa do Orçamento de 2006 do IIES.

A Infraestrutura de Equipamentos, Rede e Comunicações é claramente uma actividade onde o peso das despesas com a aquisição de serviços e bens de capital é claramente superior aos custos com pessoal. As actividades relacionadas com a manutenção e *upgrading* da infraestrutura instalada são aquelas que apresentam os maiores contratos de manutenção dos equipamentos e aquisição de hardware.

O Sistema de Gestão de Relacionamento ou o Sistema de Gestão Estatística, por sua vez, apresentam uma clara diferença no sentido inverso. São actividades que, encontrando-se em plena velocidade cruzeiro, e depois de realizados os investimentos de maior montante nos anos anteriores de arranque, apresentam um maior peso dos custos de mão-de-obra, e portanto maior intensidade do factor trabalho.

4.1.4. MAPA DE CUSTOS POR PROJECTOS E ACTIVIDADES

(em euros)

Grupo	Projecto / Actividade	Horas	Custo	Despesa	Custos	Custo
		Introduzidas	Ponderado	Processada	Indirectos	Total
		1	2	3	1+2+3	
Ação Social	Sistema Global da Acção Social	6.314	98.672	103.873	93.434	295.979
Arrecadação e Controlo da Receita	Sistema de Execução Fiscal	307	9.452	284.169	4.541	298.161
	Sistema Integrado de Conta Corrente	12.115	217.976	33.310	179.275	430.562
	Sub-sistema de Inspeção (GIL, CO e SAF)	5.755	76.735	126.884	85.165	288.784
Gestão Interna	Direcção, serviços jurídicos, aquisições, expediente e contabilidade	26.366	486.611	263.487	390.141	1.140.239
	Gestão de Recursos Humanos	10.949	210.794	99.236	162.016	472.046
	Planeamento e Controlo	13.600	305.952	105.798	201.243	612.993
Infraestrutura, Equipamentos, Rede e Comunicações	Administração da Intranet e Internet da SS	2.686	41.747	34.586	39.739	116.071
	Administração dos Serviços Globais da RNSS	8.944	155.656	182.880	132.352	470.888
	Administração e Suporte Técnico dos Equip. da RNSS	12.088	249.784	5.274.838	178.866	5.703.489
	Arquitectura do SISS	2.496	106.931		36.935	143.866
	Gestão do Datacenter e Operações	36.950	879.696	4.317.979	546.764	5.744.438
	Implementar o Plano de Recuperação de Desastres e Preparar um Data Center alternativo	404	16.660	0	5.977	22.636
	Infra-estrutura de Comunicação	9.437	224.822	4.563.078	139.648	4.927.547
	Renovação do parque informático da SS	1.349	21.974	87.972	19.954	129.900
Manutenção Evolutiva e Correctiva	Sistema de Segurança de Informação	197	9.053	33.783	2.915	45.751
	Infraestrutura de Produção	708	26.342	940.693	10.470	977.505
	Manutenção Evolutiva e Correctiva (AF, GR, GT, ITPT, LNES, MB, SE, SEF, SGC, SIF, TC, CESD, GESREC, RSI)	83.451	1.355.547	2.210.941	1.234.853	4.801.342
Outros Projectos	Cartão do Cidadão	1.557	13.078		23.046	36.124
	Gestão Documental	1.631	60.982	45.211	24.138	130.331
	Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios	228	9.543		3.378	12.921
Prestações	CSI	19.660	197.123	377.159	290.914	865.196
	Desemprego	993	22.133	296.063	14.699	332.895
	Fundo de Garantia Salarial	4.473	83.708	90.839	66.183	240.731
	Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)			0	0	0
	Protecção à Família	9.622	121.758	371.174	142.385	635.317
	Rendas de Casa	163	3.867		2.412	6.279
Sistema de Gestão do Relacionamento	Verificação de Incapacidades	2.454	71.332	909	36.310	108.551
	Apoio ao Utilizador	55.813	262.653	575.843	825.883	1.664.380
	Computer Telephony Integration	37	727	72.158	551	73.437
	Gestão da Mudança	6.928	224.019	7.012	102.509	333.540
	Reciclagem e Formação	3.656	96.606	33.056	54.104	183.767
Sistema de Gestão Estatística	Segurança Social Directa	2.029	57.785	272.357	30.024	360.166
	Datamining ao SVIT	321	8.553	0	4.743	13.296
	Gestão da Informação	17.220	421.953	104.634	254.812	781.400
	Sistema de Informação Estatística da SS	2.407	55.816	185.085	35.618	276.520
Total Geral		363.310	6.206.040	21.095.007	5.375.999	32.677.046

4.2. RECURSOS HUMANOS

O total de efectivos ao serviço do IIESS, em 31 de Dezembro de 2006, era de 210 pessoas, mais 4 pessoas do que no final do ano de 2005, em resultado de 5 saídas e de 9 entradas.

O recrutamento, por mobilidade, em vigor no âmbito da Administração Pública constituiu a metodologia que suportou as entradas que se verificaram.

As iniciativas de oferta de vagas para resposta a necessidades de Recursos Humanos (RH) em competências chave das actividades do IIESS, através da BEP e de anúncio público de âmbito nacional, confirmaram a persistência das dificuldades sentidas, desde Maio de 2003, em termos de recrutamento.

As necessidades de RH têm vindo a acentuar-se e, entre outras medidas, reflectem-se no diferencial (-44) entre o número de colaboradores permanentes e a dotação de 230 lugares prevista no quadro específico do Instituto.

Quanto à sua caracterização, os colaboradores permanentes ao serviço do IIESS são na sua maioria do género masculino (61%), tem a idade média de 37 anos, entre 5 e 9 anos de antiguidade e possuem elevados níveis de formação académica, em que mais de 67% concluiu o curso superior, nas áreas das tecnologias de informação e comunicação e desempenha funções informáticas.

De seguida apresentam-se alguns quadros indicadores da distribuição/movimentação dos Recursos Humanos no IIESS:

Effectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo:

		Dirigente	Técnico Superior	Técnico	Informático	Técnico Profissional	Administrativo	TOTAL
Total de Effectivos	Homens	2	17	24	78	1	7	129
	Mulheres	1	2	24	30	9	15	81
	Total	3	19	48	108	10	22	210
Nomeação	Homens	1						1
	Mulheres							0
	Total	1	0	0	0	0	0	1
Contrato Administrativo de Provisão	Homens							0
	Mulheres							0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Contrato de Trabalho a Termo Certo	Homens							0
	Mulheres							0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Comissão de Serviço	Homens							0
	Mulheres							0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Prestação de serviços	Homens							0
	Mulheres							0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Requisição ou destacamento	Homens		1		4		1	6
	Mulheres			1	1		3	5
	Total	0	1	1	5	0	4	11
Outras situações(*)	Homens	1	16	24	74	1	6	122
	Mulheres	1	2	23	29	9	12	76
	Total	2	18	47	103	10	18	198

(*) Inclui os colaboradores do IIES, em regime de contrato individual de trabalho e funcionários públicos

Effectivos admitidos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo

		Dirigente	Técnico Superior	Técnico	Informático	Técnico Profissional	Administrativo	TOTAL
Total de Effectivos	Homens	0	2	1	3	0	0	3
	Mulheres	0	0	4	1	0	1	6
	Total	0	2	5	4	0	1	9
Nomeação	Homens							0
	Mulheres							0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Contrato Administrativo de Provimento	Homens							0
	Mulheres							0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Contrato de Trabalho a termo certo	Homens							0
	Mulheres							0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Prestação de Serviços	Homens							0
	Mulheres							0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Requisição ou Destacamento	Homens				1			1
	Mulheres			1	1		1	3
	Total	0	0	1	2	0	1	4
Outras Situações	Homens		2					2
	Mulheres			3				3
	Total	0	2	3	0	0	0	5

Effectivos saídos grupo de pessoal segundo a situação no quadro e o sexo.

		Dirigente	Técnico Superior	Técnico	Informático	Técnico Profissional	Administrativo	TOTAL
Total de efectivos	Homens	0	1	0	1	0	0	2
	Mulheres	0	2	1	0	0	0	3
	Total	0	3	1	1	0	0	5
Do quadro	Homens				1			1
	Mulheres		1					1
	Total	0	1	0	1	0	0	2
De fora do Quadro	Homens		1					1
	Mulheres		1	1				2
	Total	0	2	1	0	0	0	3

4.3. RECURSOS FINANCEIROS

A execução orçamental de 2006 do IIESS, seguiu as orientações do Decreto de Execução Orçamental (Decreto-Lei 50-A/2006 de 10 de Março do MFAP/DGO), relativamente ao Fundo Administração e Despacho de Gestão do PIDDAC 2006 (MFAP/DGO de 8 de Fevereiro).

Os dados referentes à execução orçamental de 2006 reportam-se à data de 13 de Fevereiro de 2006, com base nos mapas extraídos do Sistema SIF, anteriores ao Fecho contabilístico anual.

Para efeitos da análise comparativa à execução orçamental no período 2005-2006, realça-se o aumento administrativo dos preços dos bens e serviços associado ao aumento da taxa do IVA para 21%, com efeitos a Julho de 2005.

4.3.1. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2005-2006

4.3.1.1. EVOLUÇÃO GERAL DA DESPESA E INDICADORES DE EXECUÇÃO 2005-2006

Em termos globais, os pagamentos acumulados de 2006 ascenderam a 32.677 mil eur, tendo-se registado um decréscimo de 0,4% (-126 mil eur) face ao ano anterior, o que traduz uma redução da despesa superior a 3%, tendo em conta o efeito da inflação anual.

Relativamente ao ano de 2006 e à composição da despesa, as Aquisições de Bens e Serviços representam o maior peso no total dos pagamentos com 41%, seguindo-se a Despesa de Capital com 33% e a Despesa com Pessoal com 27%.

Comparativamente ao ano anterior, verificou-se em 2006 uma maior contribuição da Despesa de Capital (consistindo maioritariamente em investimento em equipamento e software informático), em detrimento da Despesa Corrente.

A % de execução ao orçamento final de 2006 (89,2%) foi superior em 5 pontos percentuais ao verificado no período homólogo do ano anterior (83,9%).

Erro! Ligação inválida.

4.3.1.2. DESPESA CORRENTE

Ao nível da Despesa Corrente, registou-se uma redução de 549 mil eur (-2.4%), estando a mesma associada ao decréscimo em 849 mil eur (-6%) dos pagamentos afectos a Aquisição de Bens e Serviços, em particular, nas rubricas de Locação de Material Informático e Assistência Técnica, conforme evidenciado no Quadro 2 (página seguinte).

A Despesa com Pessoal ascendeu a 8.767 mil eur em 2006, tendo-se registado um aumento de 3,5%, por via da integração de efectivos da Função Pública, no contexto da política de mobilidade em vigor.

A análise ao grau de execução final de 2006 da Despesa Corrente, em comparação com o período homólogo de 2005, evidencia um acréscimo de 4 pontos percentuais, sendo a % final de 2006 de 93% (vide Quadro 2 abaixo).

Erro! Ligação inválida.

4.3.1.3. DESPESA DE CAPITAL

Em 2006 a Despesa de Capital ascendeu a 10.668 mil eur, ou seja, um acréscimo face ao anterior de 424 mil eur (4,1%).

O crescimento da Despesa de Capital de 2006 deveu-se às aquisições de equipamento informático que ascenderam a 5.217 mil eur, traduzindo um crescimento de 41% (1.524 mil eur) no período 2005-2006. Estes investimentos destinaram-se maioritariamente à renovação do parque informático da Segurança Social.

Relativamente à rubrica de Software, verificou-se uma diminuição em 17% do investimento (-1.086 mil eur), por via de re-planeamentos da entrada em produção de algumas aplicações informáticas.

As aquisições de Equipamento e Software Informático foram financiadas a 97% pelo Fundo Piddac Informática, conforme Quadro 3 abaixo.

A análise ao grau de execução global da Despesa de Capital do período 2005-2006 (vide anterior Quadro 2), evidencia um acréscimo de 8 pontos percentuais, sendo a percentagem final de 2006 de 82%.

Quanto às rubricas de Equipamento e Software Informático, as percentagens finais de execução de 2006 foram, respectivamente, 95% e 72%, traduzindo um melhor desempenho face ao ano anterior.

Erro! Ligação inválida.

CONCLUSÃO

5. CONCLUSÃO

O IIESS prosseguiu, em 2006, o cumprimento da sua missão, continuando a implementar a arquitectura tecnológica definida para os novos sistemas de informação da Segurança Social, as infra-estruturas de suporte e o desenvolvimento e disponibilização das aplicações de suporte à actividade do sector, com a consequente obtenção de melhorias ao nível dos processos da Segurança Social.

Um importante contributo para a prossecução destes objectivos foi o Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social (PESISS), concluído em 2003, com um horizonte de 3 anos. O PESISS foi um útil guia de trabalho, assim como um apoio na planificação das actividades do IIESS durante os anos de 2004, 2005 e 2006.

O Conselho Directivo considerou que o ano de 2006 seria o momento oportuno para rever o Plano Estratégico, no sentido de apurar o estado da implementação do novo sistema de informação da Segurança Social e planear as actividades a desenvolver durante o triénio seguinte, pelo que procedeu em conformidade, tendo aproveitado esse trabalho para identificar e quantificar, através de indicadores de eficiência e de eficácia, os benefícios obtidos através das concretizações do IIESS até essa data, quer a nível do sistema da Segurança Social e de outros organismos clientes, quer dos cidadãos.

Esta revisão ao PESISS constituiu uma oportunidade para efectuar uma reflexão sobre qual a estratégia a seguir a médio e longo prazo no sector, relativamente a sistemas e tecnologias de informação, envolvendo, não só o IIESS, como as direcções dos principais organismos da Segurança Social e do poder político, no sentido do efectivo alinhamento com as medidas de política e resoluções decorrentes da aprovação da Reforma da Administração Central do Estado.