



**Instituto de Informática, I.P.**

# **Relatório de Actividades 2008**





Instituto de Informática, I.P.



# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>NOTA INTRODUTÓRIA</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>AUTO-AVALIAÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1</b>	<b>BALANCED SCORECARD</b> .....	<b>10</b>
2.1.1	RESULTADOS POR DEPARTAMENTO E ÁREA .....	12
2.1.1.1	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO .....	12
2.1.1.2	DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA DE SISTEMAS E ESTRATÉGIA TECNOLÓGICA 12	
2.1.1.3	DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS .....	13
2.1.1.4	DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO .....	14
2.1.1.5	DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES SISTEMAS E COMUNICAÇÕES .....	16
2.1.1.6	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL .....	18
2.1.1.7	DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO AUDITORIA E QUALIDADE .....	19
2.1.2	RESULTADOS POR OBJECTIVO ESTRATÉGICO .....	20
2.1.3	RESULTADOS POR PERSPECTIVA BSC .....	21
2.1.4	RESULTADO DO BSC GLOBAL DO II .....	22
<b>2.2</b>	<b>QUAR</b> .....	<b>22</b>
<b>2.3</b>	<b>APRECIACÃO DOS UTILIZADORES</b> .....	<b>27</b>
2.3.1	VERTENTE APLICAÇÕES .....	27
2.3.2	VERTENTE INTEGRAÇÃO E DISPONIBILIDADE .....	28
2.3.3	VERTENTE INFRA-ESTRUTURA .....	29
2.3.4	VERTENTE FORMAÇÃO .....	30
2.3.5	VERTENTE COMUNICAÇÃO .....	30
2.3.6	VERTENTE LINHAS DE APOIO AO UTILIZADOR .....	31
<b>2.4</b>	<b>AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO</b> .....	<b>32</b>
2.4.1	MISSÃO, VISÃO E VALORES DO II, IP. ....	32
➤	MISSÃO .....	32
➤	VISÃO .....	32
➤	VALORES .....	32
2.4.2	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	32
2.4.3	PROCESSOS DE CONTROLO INTERNO .....	34
<b>2.5</b>	<b>ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO</b> .....	<b>36</b>
2.5.1	OBJECTIVO Nº5 ( <i>DESENVOLVER PROJECTOS DE AUTOMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE GESTÃO INTERNA</i> ): .....	36
2.5.1.1	CONTABILIDADE ANALÍTICA .....	36
2.5.1.2	CPM .....	36
2.5.2	OBJECTIVO Nº6 ( <i>OPERACIONALIZAR O PLANO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO</i> ): .....	37
2.5.3	OBJECTIVO Nº10 ( <i>AUMENTAR EM 15% O TEMPO DE DISPONIBILIZAÇÃO DOS SISTEMAS E APLICAÇÕES DO NEGÓCIO</i> ): .....	37
2.5.4	OBJECTIVO Nº13 ( <i>CONCRETIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE TODOS OS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO</i> ): .....	38
<b>2.6</b>	<b>ACÇÕES DE MELHORIA</b> .....	<b>38</b>
<b>2.7</b>	<b>BOAS PRÁTICAS</b> .....	<b>38</b>



Instituto de Informática, I.P.



2.7.1	CERTIFICAÇÃO ISO 90001 .....	38
<b>2.8</b>	<b>APRECIÇÃO DOS COLABORADORES .....</b>	<b>39</b>
<b>2.9</b>	<b>PROJECTOS/ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS.....</b>	<b>41</b>
2.9.1	PROJECTOS .....	41
2.9.1.1	REGIME PÚBLICO DE CAPITALIZAÇÃO .....	42
2.9.1.2	MÓDULO INTEGRADO DE CANAIS DE PAGAMENTO.....	42
2.9.1.3	CONTROLO E MONITORIZAÇÃO DE PROTOCOLOS.....	43
2.9.1.4	GESTÃO DE TAXAS ESPECIAIS (FASE I).....	44
2.9.1.5	CONTRA-ORDENAÇÕES .....	45
2.9.1.6	GESTÃO DE ILÍCITOS CRIMINAIS .....	46
2.9.1.7	SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS PROFISSIONAIS .....	47
2.9.1.8	REFORMULAÇÃO DO SISTEMA DE VERIFICAÇÃO DE INCAPACIDADES.....	47
2.9.1.9	SISTEMA DE APOIO A FISCALIZAÇÃO .....	48
2.9.1.10	MIGRAÇÃO JES.....	49
2.9.1.11	TRATAMENTO DE HISTÓRICO E DE ACESSIBILIDADE DE INFORMAÇÃO.....	49
2.9.1.12	PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO .....	50
2.9.1.13	CARTÃO DO CIDADÃO .....	50
2.9.1.14	CONTACT CENTER DA SEGURANÇA SOCIAL.....	50
2.9.1.15	NOVAS FUNCIONALIDADES SEGURANÇA SOCIAL DIRECTA .....	51
2.9.1.16	NOVO PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL .....	52
2.9.1.17	INTERNET - INQUÉRITOS .....	52
2.9.1.18	TESOURARIA ÚNICA – PAGAMENTOS A IPSS.....	53
2.9.1.19	UPGRADE SAP .....	53
2.9.1.20	CENTRALIZAÇÃO DOS PROCESSOS FINANCEIROS DO ISS .....	53
2.9.1.21	E-VALORH RH.....	54
2.9.1.22	ISO20000 .....	55
2.9.1.23	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO.....	55
2.9.1.24	GESTÃO DA SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO - ISO 27001 .....	56
2.9.1.25	AUDITORIAS A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	56
2.9.1.26	CERTIFICAÇÃO ISO9001 .....	57
2.9.1.27	<i>RECOGNIZED FOR EXCELLENCE</i> .....	57
2.9.1.28	GESTÃO DE INFORMAÇÃO.....	57
2.9.2	ACTIVIDADES CORRENTES .....	58
2.9.2.1	GESTÃO DE INFORMAÇÃO.....	58
2.9.2.2	ARQUITECTURA ESTRATÉGICA E TECNOLÓGICA.....	59
2.9.2.2.1	<i>OPTIMIZAÇÃO DO MODELO DE FUNCIONAMENTO E ESTRUTURAÇÃO DAS EQUIPAS E</i> <i>COMPETÊNCIAS TÉCNICAS</i> .....	59
2.9.2.2.2	<i>MELHORIA DE PROCESSOS DE TRABALHO</i> .....	60
2.9.2.2.3	<i>VERTENTE FORMAÇÃO</i> .....	60
2.9.2.2.4	<i>ARQUITECTURA TÉCNICA</i> .....	61
2.9.2.3	SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS .....	61
2.9.2.3.1	<i>INTERNET – SITES INFORMATIVOS</i> .....	61
2.9.2.3.2	<i>MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRECTIVA, VERTENTES WEB E SAP</i> .....	61
2.9.2.3.3	<i>SUPORTE AO UTILIZADOR</i> .....	61
2.9.2.3.4	<i>OUTRAS ACTIVIDADES</i> .....	61
2.9.2.4	SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO .....	62
2.9.2.4.1	<i>MANUTENÇÃO EVOLUTIVA</i> .....	62
2.9.2.5	OPERAÇÕES, SISTEMAS E APOIO AO CLIENTE .....	62
<b>2.10</b>	<b>AFECTAÇÃO DE RECURSOS.....</b>	<b>65</b>
2.10.1	HUMANOS .....	65
2.10.1.1	ESTRATÉGIA DE RECURSOS HUMANOS DO II.....	65



Instituto de Informática, I.P.



2.10.1.2	CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE – MANUAL DE FUNÇÕES.....	66
2.10.1.3	SISTEMA DE INFORMAÇÃO RECURSOS HUMANOS - PORTAL DO COLABORADOR ..	66
2.10.1.4	PLANEAMENTO E GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS - NOVO QUADRO DE REGULAMENTAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO DE EMPREGO PÚBLICO .....	67
2.10.2	MATERIAIS.....	68
2.10.2.1	EQUIPAMENTOS DISTRIBUÍDOS .....	68
2.10.2.2	EQUIPAMENTOS CENTRAIS E COMUNICAÇÕES .....	68
2.10.3	FINANCEIROS .....	69
2.10.3.1	EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2007-2008 .....	69
2.10.3.1.1	EVOLUÇÃO GERAL DA DESPESA E INDICADORES DE EXECUÇÃO 2007-2008 .....	69
2.10.3.1.2	DESPESA CORRENTE .....	70
2.10.3.1.3	DESPESA DE CAPITAL .....	73
<b>3</b>	<b>BALANÇO SOCIAL.....</b>	<b>75</b>
<b>4</b>	<b>AVALIAÇÃO FINAL .....</b>	<b>76</b>
<b>4.1</b>	<b>DISTRIBUIÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>76</b>
<b>4.2</b>	<b>MENÇÃO PROPOSTA .....</b>	<b>77</b>
<b>4.3</b>	<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>77</b>

## DEFINIÇÕES (Lista de Siglas)

Termo	Descrição
AAC	Área de Aquisições e Contratos
AF	Agregados Familiares
AFA	Área Financeira e Administrativa
APB	Associação Portuguesa de Bancos
ARH	Área de Recursos Humanos
BSC	<i>Balanced ScoreCard</i>
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CC	Cartão do Cidadão
CCenter	Centro de Contacto da Segurança Social
CD	Conselho Directivo
CDA	Centro de Dados Alternativo
CDF	Consulta Dados Finanças
CMP	Controlo e Monitorização de Protocolos
CO	Sistema de Contra-Ordenações
COBIT	<i>Control Objectives for Information Technology</i>
CPA	Controlo do Processo Administrativo
CPM	<i>Corporate Performance Management</i>
CSI	Complemento Solidário para idosos
DASET	Departamento de Arquitectura de Sistemas e Estratégia tecnológica
Datamart	Armazém de dados. Sub-conjunto de dados de um <i>Data Warehouse</i>
DES	Desemprego
DGI	Departamento de Gestão de Informação
DLD	Desemprego de Longa Duração
DOSAC	Departamento de Operações, Sistemas e Comunicações
DRI/DRO	Declaração de Remunerações por Internet/Online
DSASSR	Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação
DSAT	Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais
EAQ	Equipa de Auditoria e Qualidade
EFQM	<i>European Foundation for Quality Management</i>
E-One	E-Oportunidades Necessidades Especiais
EPCI	Equipa de Planeamento e Controlo Interno
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i>
ERSS	Entidades Relevantes para a Segurança Social
FGS	Fundo de Garantia Salarial
GAP	Grupo de Acompanhamento
GC	Sistema de Gestão de Contribuições
GD	Gestão Documental
GEP	Gabinete de Estratégia e Planeamento
GesRisp	Sistema de Gestão de Riscos Profissionais
GIL	Gestão de Ilícitos Criminais
GT	Gestão de Tesourarias
GTE	Gestão de Taxas Especiais
IDQ	Identificação e Qualificação
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
II, IP	Instituto de Informática, IP do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social



Instituto de Informática, I.P.



IINQ	Internet Inquéritos
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
ISS	Instituto da Segurança Social
IT	Infra-estrutura Tecnológica
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
ITPT	Impedimentos Temporários para o Trabalho
JES	JAVA Enterprise System
LNES	Linha Nacional de Emergência Social
LVCR	Lei de Vínculos Carreiras e Remunerações
MB	Multibanco
MICAP	Módulo Integrado de Canais de Pagamento
MTSS	Mistério do Trabalho e da Solidariedade Social
NIF	Número de Identificação Fiscal
NISS	Número de Identificação da Segurança Social
PCAAC	Programa Comunitário de Apoio Alimentar a Carentes
PCN	Plano de Continuidade de Negócio
PF	Protecção à Família
PG	Prestações Gerais
PI	Plataforma de Integração
POC	Prova de Conceito
PPCJ	Protecção de Crianças e Jovens
PRACE	Programa da Reforma da Administração Central do Estado
PS	Pessoas Singulares
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
ROI	Cálculo do Retorno do Investimento
RPC	Regime Público de Capitalização
RS	Responsabilidade Social
RSI	Rendimento Social de Inserção
SAF	Sistema de Apoio à Fiscalização
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEN	Sistema Estatístico Nacional
SESS	Sistema Estatístico da Segurança Social
SGBS	Sistema de Gestão de Benefícios Sociais
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SIPSC	Sistema de Informação de Protecção Social de Cidadania
SIRH	Sistema de Informação de Recursos Humanos, engloba o projecto E-ValorRH
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
Smartdoc	Sistema de Gestão Documental
SS	Segurança Social
SSDirecta	Segurança Social Directa
SSV	Seguro Social Voluntário
SVI	Serviço de Verificação de Incapacidades
THAI	Tratamento Histórico e Acessibilidade de Informação
TI	Trabalhadores Independentes
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TU	Tesouraria Única

## 1 NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório, elaborado de acordo com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, tem como objectivo descrever sucintamente as concretizações do II, IP em 2008 e apresentar os resultados obtidos na auto-avaliação legalmente prevista.

A actividade desenvolvida pelo II, IP, até o final de 2008, teve como quadro orientador global o Programa do Governo, e as Grandes Opções do Plano e como enquadramento sectorial o Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social, revisto em 2006 para o triénio que acabará em 2009.

A Missão, Visão e Valores do II, IP, que reflectem o alinhamento com a reestruturação do Instituto e conseqüente alargamento das suas atribuições, estiveram igualmente presentes na concretização dos objectivos previamente definidos para o ano de 2008.

No âmbito do Novo Sistema de Informação da Segurança Social, para além do desenvolvimento e implementação de novas aplicações informáticas nacionais que fizeram aumentar o grau de cobertura da actividade, procedeu-se à consolidação operacional dos sistemas, nomeadamente, através de acções contínuas de manutenção evolutiva e correctiva, e de integração de infra-estruturas.

Por outro lado, o II, IP apostou numa estratégia de melhoria da satisfação dos utentes do sistema de informação da Segurança Social, através do aprofundamento e do desenvolvimento de novos canais de relacionamento do sistema de Segurança Social com os cidadãos e empresas. Assim, é de salientar a implementação do Centro de Contacto da Segurança Social em 2008, o arranque do projecto de Reformulação do seu Site Internet e implementação de novas funcionalidades na Segurança Social Directa.

De relevar que, na sequência da obtenção do reconhecimento “*Committed to Excellence*” pela EFQM, em 2007, prosseguiu-se em 2008 o caminho da obtenção de certificações de Qualidade como um dos passos fundamentais para que o II, IP se constitua numa referência nacional das

melhores práticas na concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação. Na sequência desta política, o II, IP obteve em 2008, pela SGS, a Certificação do seu Sistema de Gestão segundo a Norma NP EN ISO 9001:2008.

Relativamente a novas aplicações, indicam-se alguns exemplos de novas entradas em produção em 2008:

- Regime Público de Capitalização;
- Sistema de Apoio à Fiscalização;
- Gestão de Ilícitos Criminais;
- Sistema de Contra-Ordenações;
- Gestão de Taxas Especiais;
- Monoparentalidade (associado ao subsistema de Protecção à Família);
- Protecção Social na Maternidade (associada ao subsistema de Impedimentos Temporários para o Trabalho);
- Associação na Hora;
- Sucursal na Hora;
- Cartão da Empresa.

No que respeita ao grau de concretização de objectivos, o II, IP obteve uma percentagem de concretização dos objectivos operacionais definidos para 2008 de **94%**, o que traduz o envolvimento e empenhamento dos vários níveis organizacionais pela operacionalização da estratégia definida e assumida por todos.

**No entanto, este resultado é consequência da decisão do Conselho Directivo em “truncar a 100%” as superações atingidas, apenas no que diz respeito à medição *Balanced ScoreCard* do II, IP. Não tendo em conta esta *truncagem*, como se verá adiante, o resultado BSC global do Instituto seria de 109%.**



Os objectivos estratégicos que constituem a base do BSC do II, IP estão orientados para a concretização de diversos tipos de iniciativas, nomeadamente, a melhoria dos processos internos, do apoio aos cidadãos, empresas e utilizadores do Sistema de Informação, ao desenvolvimento de novos projectos, consolidação dos sistemas já em produção e à adaptação das infra-estruturas às novas necessidades.

**Por outro lado, os objectivos escolhidos para formulação do QUAR 2008 para o Instituto tiveram resultados muito positivos, pelo que a resultado global do QUAR, devidamente ponderado, foi de 133%, o que significa uma substancial margem de superação no que se considerou mais relevante na actividade do II, IP.**

Ao nível da gestão de recursos humanos, saliente-se a preocupação permanente de melhorar os níveis das competências, e grau de satisfação e motivação, enquanto elementos determinantes da estratégia do Instituto no domínio da “*Gestão das Pessoas*”, tendo-se desenvolvido, ao longo do ano, múltiplas actividades nos domínios da gestão técnica dos recursos humanos, dos quais se salientam os relacionados com a formação, saúde, higiene e segurança no trabalho, e avaliação do grau de satisfação.

O II, IP vai prosseguir com novas medidas e estratégias de gestão para atrair, motivar e reter colaboradores, através do incremento das condições de desenvolvimento da aprendizagem e conhecimento, oportunidades de experiência profissional, compensação e incentivos, reconhecimento do desempenho, equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar, ambiente e qualidade de trabalho.

O Conselho Directivo

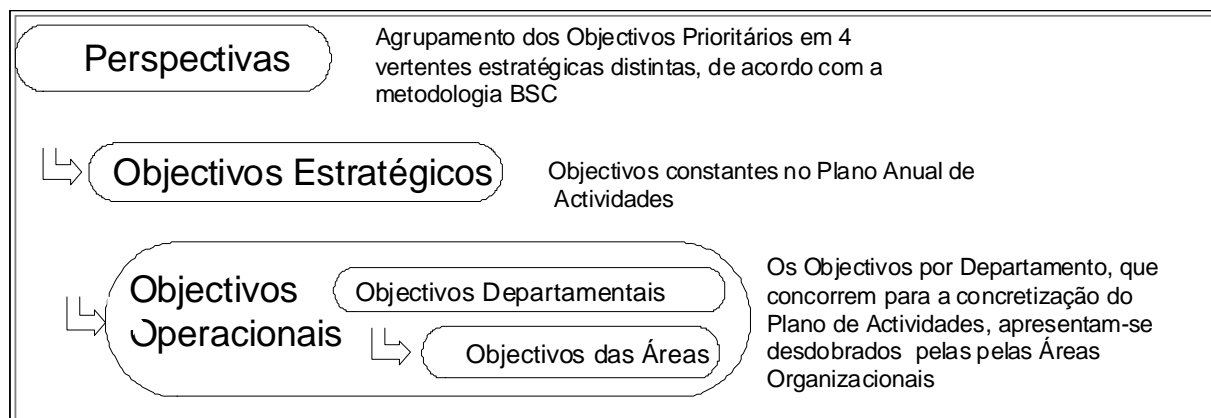
*Manuel da Cruz Pires  
Carlos Augusto Clamote  
Rosa Coelho Fernandes*

## 2 AUTO-AVALIAÇÃO

### 2.1 BALANCED SCORECARD

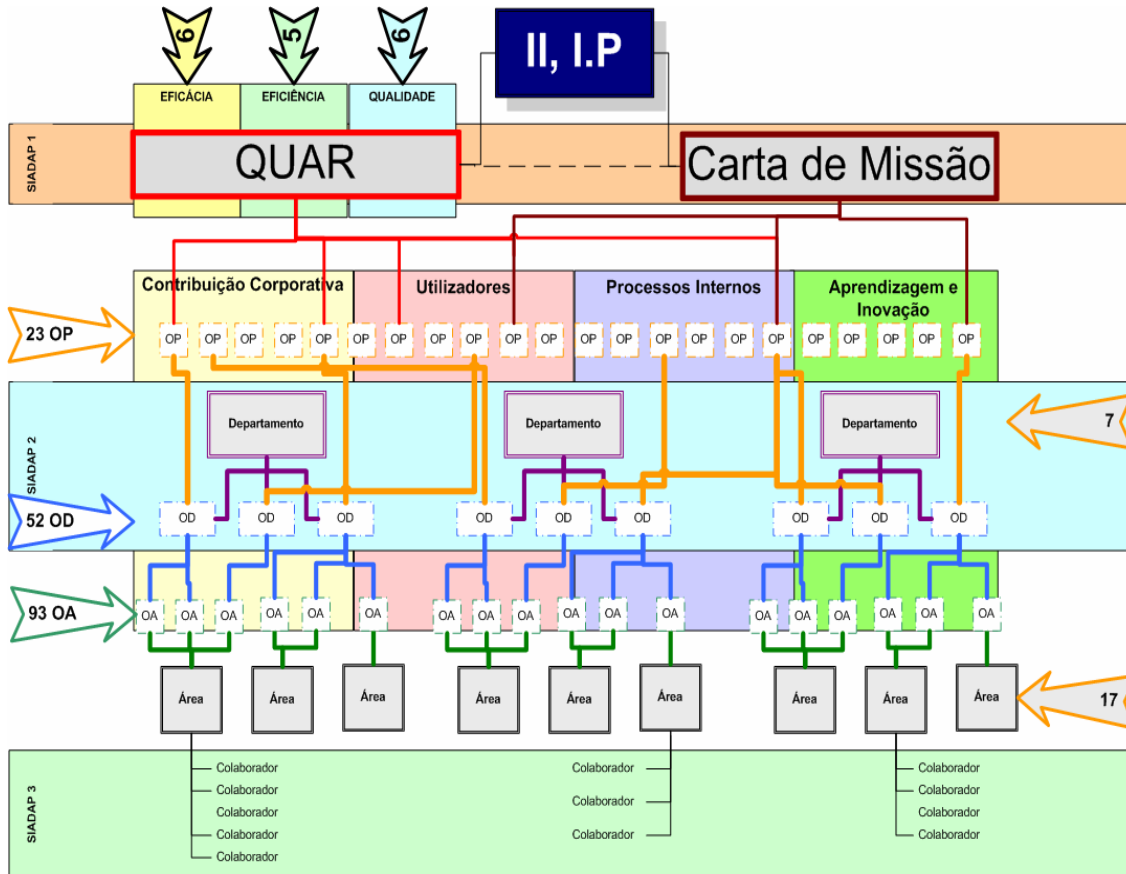
O modelo *Balanced ScoreCard*, implementado em 2006 no II, IP, foi o instrumento que serviu de base à definição dos objectivos do Instituto para 2008. A metodologia seguida teve como primeiro passo a definição pela gestão de topo dos objectivos estratégicos do Instituto, os quais constituíram o ponto de partida para cada Departamento e cada Área definirem os seus objectivos operacionais, segundo os quais foi medido o desempenho dos dirigentes intermédios (SIADAP 2). Para cada objectivo, os responsáveis definiram também as métricas, as metas, as ferramentas de medição e o peso relativo de cada objectivo dentro do departamento / área.

A metodologia seguida está representada na figura seguinte.



Em 2008 foi também definido o QUAR, segundo o qual será medido o desempenho do II, IP, tendo sido igualmente reformulada a Carta de Missão do Instituto. O desempenho dos dirigentes superiores será medido a partir destes dois últimos elementos (SIADAP 1).

O processo de definição dos objectivos aos vários níveis pode ser representado, para melhor clareza, pelo quadro seguinte.



Através desta abordagem, calculou-se o desempenho dos objectivos estratégicos a partir dos resultados obtidos ao nível dos departamentos, que, por sua vez, são consequência dos resultados obtidos ao nível das áreas.

O Conselho Directivo ponderou todos os objectivos (peso de cada perspectiva, peso de cada objectivo prioritário dentro das perspectivas e peso de cada objectivo operacional dentro dos objectivos prioritários). Por outro lado, aquando da definição dos objectivos operacionais pelos departamentos, estes foram igualmente ponderados para essa dimensão pelos directores e o seu desdobramento para as áreas foi igualmente ponderado pelos coordenadores respectivos.

Mediante este facto, os resultados obtidos são resultado de médias ponderadas, tornando o resultado final global de cada dimensão mais coerente com as opções estratégicas do Instituto.

Os resultados atingidos pelos diversos departamentos podem ser resumidos nos quadros seguintes:



Instituto de Informática, I.P.



## 2.1.1 RESULTADOS POR DEPARTAMENTO E ÁREA

### 2.1.1.1 DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO

Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Aumentar número Datamarts no SESS	100%	24%	24%
Manter o número de Organismos com Cruzamento de Dados	100%	10%	10%
Plataforma Combate à Fraude	100%	18%	18%
Manter as Acções no âmbito do Combate à Fraude	100%	18%	18%
Plano de controlo e Qualidade de Dados	100%	20%	20%
Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 2.1.1.2 DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA DE SISTEMAS E ESTRATÉGIA TECNOLÓGICA

Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Acreditação de Aplicações	Testar a migração para JES 8.2 e testar a Plataforma de Integração	88%	15%	13%
	Testar e acreditar a solução técnica para gerir o ciclo de vida da informação estruturada dos sistemas aplicativos que integram o SISS	96%	15%	14%
	Testar e Acreditar novas aplicações bem como elaborar o Produto de Formação e as respectivas Acções de Formação	71%	30%	21%
	Testar as aplicações em fase de manutenção correctiva e evolutiva bem como realizar acções de formação de reciclagem	100%	30%	30%
	Melhorar a utilização do SIG	96%	10%	10%
	<b>Total</b>			<b>100%</b>
Área de Arquitectura e Tecnologia	Contribuir para a melhoria e evolução da infra-estrutura técnica	91%	50%	46%
	Concluir o projecto THAI, em termos da solução técnica	96%	40%	38%
	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>94%</b>
Área de Desenvolvimento de Sistemas e Base de Dados	Completar e evoluir a infra-estrutura técnica	88%	20%	17.60%
	Completar a solução técnica para gerir o ciclo de vida da informação estruturada dos sistemas aplicativos que integram o SISS	96%	10%	9.60%
	Participar com competências e meios nas equipas de novas aplicações	100%	30%	30.00%
	Participar com competências e meios nas equipas de manutenção correctiva e evolutiva dos sistemas aplicativos	100%	30%	30.00%
	Melhorar a utilização do SIG	91%	10%	9.10%
	<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>96%</b>



Instituto de Informática, I.P.



Objectivo Departamento	Peso no Dep.	Concretização Departamento
Completar a solução técnica para gerir o ciclo de vida da informação estruturada dos sistemas aplicativos que integram o SISS.	25%	24%
Consolidar a utilização das Ferramentas de Gestão, a nível global, concorrendo para a uniformização de processos.	10%	10%
Consolidar e evoluir a infra-estrutura técnica	20%	18%
Participar com competências e meios nas equipas de manutenção correctiva e evolutiva dos sistemas aplicativos	20%	20%
Participar com competências e meios técnicos das equipas de novas aplicações.	25%	22%
<b>Total DASET</b>		<b>93%</b>

### 2.1.1.3 DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS

Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Suporte à Gestão	Actualizar o ERP SAP para a versão mais recente	100%	37%	37%
	Dotar o Sistema SIF de funcionalidades que permitam ao ISS centralizar nos seus serviços centrais, numa optica de serviços comuns, os processos financeiros considerados criticos para um bom funcionamento da Instituição.	100%	27%	27%
	Alargar o âmbito da Tesouraria Única - Cobertura Nacional para TU Pagamentos de IPSS*	100%	26%	26%
	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	<b>Total</b>		100%	<b>100%</b>
Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Suporte ao Relacionamento	Implementar o suporte tecnológico do Contact Center da Segurança Social para assegurando o seu funcionamento em 2 de Dezembro de 2008	100%	37%	37%
	Autonomizar e Reestruturar o site SSDirecta	100%	24%	24%
	Implementar 4 novas funcionalidades no site SSDirecta	100%	29%	29%
	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	<b>Total</b>		100%	<b>100%</b>

Objectivo Departamento	Peso no Dep.	Concretização no Departamento
Assegurar as condições para a evolução do Portal da Segurança Social nas suas vertentes de Seg-Social e SSDirecta	30%	30%
Consolidação e implementações dos Sistemas SAP	30%	30%
Garantir o suporte tecnológico para a implementação do Contact Center da Segurança Social assegurando o seu funcionamento em 02/12/2008	30%	30%
Melhorar a utilização do SIF	10%	10%
<b>TOTAL DSAT</b>		<b>100%</b>

## 2.1.1.4 DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO

Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Cobrança e Arrecadação de Receitas	Disponibilizar em produção três novas aplicações da área de Cobrança e Arrecadação de Receitas do SISS.	100%	20%	20%
	Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações nacionais em produção da área de Cobrança e Arrecadação de Receitas do SISS.	100%	25%	25%
	Garantir o tratamento de histórico e acessibilidade de informação no SISS	100%	20%	20%
	Melhorar a qualidade de dados do SISS	100%	10%	10%
	Melhorar os níveis de desempenho do serviço de suporte aos utilizadores das aplicações do SISS	100%	15%	15%
	Aumentar o nível de actualização/qualidade da informação ao nível das ferramentas de gestão	100%	10%	10%
	<b>Total</b>			100%
Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Prestações	Concretização e aprovação da POC GESRISP com os utilizadores até 31-12-2008	100%	15%	15%
	Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações nacionais em produção da área de Prestações do SISS.	100%	20%	20%
	Garantir o tratamento de histórico e acessibilidade de informação no SISS	100%	20%	20%
	Melhorar a qualidade de dados do SISS	100%	20%	20%
	Melhorar os níveis de desempenho do serviço de suporte aos utilizadores das aplicações do SISS	100%	15%	15%
	Aumentar o nível de actualização/qualidade da informação ao nível das ferramentas de gestão	100%	10%	10%
	<b>Total</b>			100%
Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Solidariedade e Reabilitação	Disponibilizar a aplicação E_ Oportunidades Necessidades Especiais (E-ONE) no âmbito da Reabilitação	100%	40%	40%
	Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações nacionais em produção da área de Solidariedade e Reabilitação.	100%	40%	40%
	Melhorar a qualidade de dados do SISS	100%	10%	10%
	Aumentar o nível de actualização/qualidade da informação ao nível das ferramentas de gestão.	100%	10%	10%
	<b>Total</b>			100%



Instituto de Informática, I.P.



Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Soluções Nucleares	Disponibilizar em produção uma nova aplicação da área de Soluções Nucleares do SISS.	100%	20%	20%
	Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações nacionais em produção.	98%	20%	20%
	Melhorar a qualidade de dados do SISS (ANOMALIAS)	100%	20%	20%
	Melhorar a qualidade de dados do SISS (NISS)	100%	15%	15%
	Melhorar os níveis de desempenho do serviço de suporte aos utilizadores das aplicações do SISS	100%	15%	15%
	Aumentar o nível de actualização/qualidade da informação ao nível das ferramentas de gestão	100%	10%	10%
	<b>Total</b>			100%

Objectivo Departamento	Peso no Dep.	Concretização Departamento
<i>Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações nacionais em produção</i>	20%	<b>20%</b>
<i>Aumentar o nível de actualização/qualidade da informação ao nível das ferramentas de gestão</i>	10%	<b>10%</b>
<i>Disponibilizar em produção 4 novas aplicações do SISS.</i>	20%	<b>20%</b>
<i>Garantir o tratamento de histórico e acessibilidade de informação no SISS.</i>	10%	<b>10%</b>
<i>Melhorar a qualidade de dados do SISS (ANOMALIAS).</i>	15%	<b>15%</b>
<i>Melhorar a qualidade de dados do SISS (NISS) - Processo para garantir a unicidade dos NISS</i>	15%	<b>15%</b>
<i>Melhorar os níveis de desempenho do serviço de suporte aos utilizadores das aplicações do SISS</i>	10%	<b>10%</b>
<b>Total DSASSR</b>		<b>100%</b>



Instituto de Informática, I.P.



## 2.1.1.5 DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES SISTEMAS E COMUNICAÇÕES

Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Apoio ao Cliente e Níveis de Serviço	Proceder à recolha e análise sistemática dos indicadores de níveis de serviço dos processos de Gestão de Operações e IT, Resolução e Controlo	100%	30%	30%
	Implementar um sistema integrado de monitorização e alerta de níveis de serviço	100%	10%	10%
	Assegurar aos utilizadores (internos e externos) um tempo máximo de espera por atendimento da chamada de 60s	100%	20%	20%
	Resolver nas primeiras 24h em 1ª e 2ª linha, 80% dos incidentes reportados	100%	20%	20%
	Proceder a avaliação trimestral de inquéritos associados a resolução de incidentes.	100%	10%	10%
	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	<b>Total</b>			100%
Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Sistemas Centrais e Operação	Garantir um índice de disponibilidade das aplicações de negócio de 99% nos períodos definidos	100%	18%	18%
	Aumentar em 15% o tempo de disponibilidade dos sistemas e aplicações de negócio	0%	18%	0%
	Reduzir os volumes de dados utilizados em ambientes não produtivos	67%	18%	12%
	Implementar um sistema de monitorização e reporting do desempenho das aplicações de negócio no utilizador	42%	18%	8%
	Garantir a implementação do Plano de Continuidade de Negócio	88%	18%	16%
	Melhorar a utilização do SIG	82%	10%	8%
	<b>Total</b>			100%
Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Sistemas Distribuidos e Comunicações	Manter um índice de disponibilidade e desempenho dos serviços da IT Distribuida e Comunicações de 99%	100%	18%	18%
	Promover a implementação do projecto de reestruturação da rede de Comunicações do MTSS	100%	18%	18%
	Assegurar a integração de redes e sistemas distribuidos em todos os organismos do MTSS	75%	18%	14%
	Actualizar e optimizar equipamentos e produtos disponibilizados aos utilizadores do MTSS	100%	18%	18%
	Garantir a implementação do Plano de Continuidade de Negócio	88%	18%	16%
	Melhorar a utilização do SIG	65%	10%	7%
	<b>Total</b>			100%





Instituto de Informática, I.P.



Objectivo Departamento	Peso no Dep.	Concretização Departamento
Assegurar a melhor adequação da Rede Nacional às necessidades actuais	15%	14%
Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas aos utilizadores	15%	3%
Desenvolver e implementar sistema de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores Internos (MTSS)	10%	10%
Implementar e operacionalizar o Plano de Continuidade de Negócio	15%	13%
Manter um índice de disponibilidade de 99% em todos os sistemas e serviços da IT	15%	14%
Melhorar a utilização do SIG	10%	8%
Promover a implementação dos processos de acordo com ISO20000	10%	10%
Resolver nas primeiras 24h em 1ª e 2ª linha, 80% dos incidentes reportados com um tempo médio de espera por atendimento inferior a 60s	10%	10%
<b>Total DOSAC</b>		<b>82%</b>



Instituto de Informática, I.P.



## 2.1.1.6 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Aquisições e Contratos	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	Melhoria do serviço da AAC	100%	40%	40%
	Utilizar o SIF / módulo MM	100%	50%	50%
	<b>Total</b>		100%	<b>100%</b>
Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área de Recursos Humanos	Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores do II, I.P. face aos processos - Produtos e serviços - RH.	100%	18%	18%
	Diversificar e incrementar os incentivos de envolvimento e motivação dos colaboradores	100%	18%	18%
	Medir o impacto da formação participada, por colaborador	100%	18%	18%
	Melhorar a eficiência e eficácia dos processos de Gestão de Recursos Humanos, na vertente do colaborador, das equipas e do Instituto.	100%	18%	18%
	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	Realizar acções de sensibilização e de apoio à gestão das várias componentes das relações e condições de trabalho	100%	18%	18%
	<b>Total</b>		100%	<b>100%</b>
Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Área Financeira e Administrativa	Acções de Controlo e Validação do Imobilizado Copóreo do II.IP	100%	20%	20%
	Manter Prazo de Cabimento	100%	25%	25%
	Manter prazo de pedido de abastecimento	100%	25%	25%
	Manter prazo de registo e encaminhamento da correspondência para CD em Smartdoc	100%	20%	20%
	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	<b>Total</b>		100%	<b>100%</b>

### 2.1.1.7 DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO AUDITORIA E QUALIDADE

Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Equipa de Auditoria e Qualidade	Implementação do Sistema de Gestão da Segurança de Informação	54%	30%	16%
	Conceber o modelo de avaliação do ROI dos investimentos em TI	0%	5%	0%
	Auditar 4 sub-sistemas nacionais	100%	10%	10%
	Ter o planeamento actualizado de todos os projectos	100%	10%	10%
	Obter Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO 9001/2000	100%	35%	35%
	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	<b>Total</b>			100%

Área	Objectivo Área	Concretização	Peso	Concretização Ponderada
Equipa de Planeamento e Controlo Interno	Contribuir para a melhor gestão de custos do Instituto	100%	35%	35%
	Automatizar o Sistema de Avaliação de Desempenho Organizacional	30%	30%	9%
	Implementar acções de melhoria nos processos de Planeamento e Controlo Interno	100%	25%	25%
	Melhorar a utilização do SIG	100%	10%	10%
	<b>Total</b>			100%



Instituto de Informática, I.P.



## 2.1.2 RESULTADOS POR OBJECTIVO ESTRATÉGICO

Objectivo Estratégico	Resultado OE
Desenvolver acções que permitam medir o impacto no incremento das competências dos colaboradores participantes nas acções de formação	100%
Desenvolver acções que promovam a motivação dos colaboradores e medir o respectivo grau de satisfação	100%
Melhorar a eficiência e eficácia dos processos de gestão dos Recursos Humanos	100%
Aumentar o nº de aplicações em produção elevando os níveis de cobertura aplicacional e informática do SISS	94%
Completar a implementação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação	54%
Consolidar os sistemas em produção	97%
Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar 2 novos sistemas	100%
Garantir o histórico da informação actualmente operada nas aplicações nacionais	97%
Implementar acções para melhoria da qualidade dos dados	100%
Incluir novos DataMarts referentes às aplicações nacionais	100%
Automatizar os processos de gestão interna	66%
Completar a implementação do Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres;	88%
Melhorar a qualidade e utilização das ferramentas de gestão	98%
Obter Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO 9001/20000	100%
Assegurar 70% de questões resolvidas no serviço de suporte de 1ª e 2ª linha aos utilizadores da SS e às Entidades Empregadoras	100%
Assegurar a melhor adequação da Rede Nacional às necessidades actuais	92%
Assegurar o suporte tecnológico aos diversos projectos do Sistema de Relacionamento da Segurança Social	100%
Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas aos utilizadores	21%
Controlar a utilização dos sistemas e a integridade da informação	100%
Desenvolver e implementar o Sistema de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores Internos (MTSS)	100%
Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%;	93%
Melhorar o serviço de suporte de 3ª linha aos utilizadores das aplicações do SISS	100%



Instituto de Informática, I.P.



### 2.1.3 RESULTADOS POR PERSPECTIVA BSC

Perspectiva	Objectivo Estratégico	Peso do Obj. Estratégico na Perspectiva	Resultado Estratégico	Resultado Ponderado Perspectiva	Resultado perspectiva
Aprendizagem e Inovação	Desenvolver acções que permitam medir o impacto no incremento das competências dos colaboradores participantes nas acções de formação	30%	100%	30%	100%
	Desenvolver acções que promovam a motivação dos colaboradores e medir o respectivo grau de satisfação	40%	100%	40%	
	Melhorar a eficiência e eficácia dos processos de gestão dos Recursos Humanos	30%	100%	30%	
Contribuição Corporativa	Aumentar o nº de aplicações em produção elevando os níveis de cobertura aplicacional e informática do SISS	25%	94%	23%	95%
	Completar a implementação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação	5%	54%	3%	
	Consolidar os sistemas em produção	25%	97%	24%	
	Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar 2 novos sistemas	15%	100%	15%	
	Garantir o histórico da informação actualmente operada nas aplicações nacionais	10%	97%	10%	
	Implementar acções para melhoria da qualidade dos dados	10%	100%	10%	
	Incluir novos DataMarts referentes às aplicações nacionais	10%	100%	10%	
Processos Internos	Automatizar os processos de gestão interna	20%	66%	13%	89%
	Completar a implementação do Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de Recuperação de Desastres:	35%	88%	31%	
	Melhorar a qualidade e utilização das ferramentas de gestão	15%	98%	15%	
	Obter Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO 9001/20000	30%	100%	30%	
Utilizadores	Assegurar 70% de questões resolvidas no serviço de suporte de 1ª e 2ª linha aos utilizadores da SS e às Entidades Empregadoras	15%	100%	15%	94%
	Assegurar a melhor adequação da Rede Nacional às necessidades actuais	10%	92%	9%	
	Assegurar o suporte tecnológico aos diversos projectos do Sistema de Relacionamento da Segurança Social	25%	100%	25%	
	Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas aos utilizadores	5%	21%	1%	
	Controlar a utilização dos sistemas e a integridade da informação	5%	100%	5%	
	Desenvolver e implementar o Sistema de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores Internos (MTSS)	5%	100%	5%	
	Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%.	20%	93%	19%	
	Melhorar o serviço de suporte de 3ª linha aos utilizadores das aplicações do SISS	15%	100%	15%	

## 2.1.4 RESULTADO DO BSC GLOBAL DO II

Perspectiva	Peso	Resultado Perspectiva	Resultado ponderado	Resultado Global II
<b>Aprendizagem e Inovação</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>	<b>5%</b>	<b>94%</b>
<b>Contribuição Corporativa</b>	<b>60%</b>	<b>95%</b>	<b>57%</b>	
<b>Processos Internos</b>	<b>15%</b>	<b>89%</b>	<b>13%</b>	
<b>Utilizadores</b>	<b>20%</b>	<b>94%</b>	<b>19%</b>	

Conforme referido na nota introdutória, o II, IP optou pela política de truncar as superações a 100%, o que teve como resultado global o valor acima indicado.

Ao ter em conta as superações a mais de 100%, o resultado global do BSC é de **109%**, conforme quadro seguinte.

Perspectiva	Peso	Resultado Perspectiva	Resultado ponderado	Resultado Global II
<b>Aprendizagem e Inovação</b>	<b>5%</b>	<b>108%</b>	<b>5%</b>	<b>109%</b>
<b>Contribuição Corporativa</b>	<b>60%</b>	<b>111%</b>	<b>67%</b>	
<b>Processos Internos</b>	<b>15%</b>	<b>89%</b>	<b>13%</b>	
<b>Utilizadores</b>	<b>20%</b>	<b>117%</b>	<b>23%</b>	

A partir dos resultados apurados nesta medição, foi igualmente calculado o progresso obtido no QUAR e na Carta de Missão, aplicando as suas próprias ponderações.

## 2.2 QUAR

A Auto-avaliação do serviço prestado pelo Instituto de Informática, IP foi baseada no Quadro de Avaliação e Responsabilização de 2008, onde foram avaliados, nas perspectivas de Eficácia, Eficiência e Qualidade os seguintes objectivos estratégicos (OE):

- OE 1 – Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social;
- OE 2 – Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social;
- OE 3 – Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos;
- OE 4 – Enriquecer o capital humano.

Dentro de cada perspectiva, os objectivos estratégicos foram desdobrados em objectivos operacionais, indicadores e metas que permitiram, face à lei, efectuar a medição da sua concretização.

Globalmente os resultados ponderados apurados por perspectiva foram atingidos. Ou seja, foram atingidos 127% na perspectiva eficácia, 116% na perspectiva eficiência e 184% na Qualidade, tendo sido superados 60% dos objectivos na Perspectiva Eficiência e 33% dos objectivos em cada uma das outras perspectivas.



Instituto de Informática, I.P.



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/02/06)

Serviço: Instituto de Informática, I.P.

Missão: definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.

Objectivos estratégicos (OE):

- OE 1 Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social
- OE 2 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social
- OE 3 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos
- OE 4 Enriquecer o capital humano

Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta 2008	Ano 2008					
			Concretização		Classificação			
			Resultado	Resultado Ponderado		Superou	Atingiu	Não atingiu
<b>EFICÁCIA</b>								
<b>OB 1 Ponderação de 25%</b>								
Ampliar o grau de cobertura aplicacional do Sistema de Informação da Segurança Social, aumentando o nº de aplicações nacionais disponíveis	Ind 1	nº de novas aplicações em produção	5	8	136%	X		
	Peso	85%						
	Ind 2	% de actualização da situação real nos planos de projecto	100%	100%	15%		X	
	Peso	15%						
TOTAL				151%	X			
TOTAL PONDERADO				38%				
<b>OB 2 Ponderação de 15%</b>								
Alargamento / desenvolvimento de projectos suportados na plataforma SAP (Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados)	Ind 3	nº de projectos contemplados	2	2	85%		X	
	Peso	85%						
	Ind 4	% de actualização da situação real nos planos de projecto	100%	100%	15%			X
	Peso	15%						
TOTAL				100%			X	
TOTAL PONDERADO				15%				
<b>OB 3 Ponderação de 15%</b>								
Contemplar novos sistemas com tratamento histórico e acessibilidade de informação	Ind 5	nº de novos sistemas contemplados	2	5	213%	X		
	Peso	85%						
	Ind 6	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%	100%	15%			X
	Peso	15%						
TOTAL				228%	X			
TOTAL PONDERADO				34%				
<b>OB 4 Ponderação de 10%</b>								
Implementar em SAP/R3 processos de gestão administrativa de pessoal e do capital humano (R3 é a versão SAP desenvolvida para o ambiente client/servidor)	Ind 7	nº de processos contemplados	6	6	85%		X	
	Peso	85%						
	Ind 8	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%	100%	15%			X
	Peso	15%						
TOTAL				100%			X	
TOTAL PONDERADO				10%				
<b>OB 5 Ponderação de 10%</b>								
Desenvolver projectos para automatização de processos de gestão interna	Ind 9	nº de processos automatizados	3	1	28%			X
	Peso	85%						
	Ind 10	% de actualização da situação real nos planos de projecto	100%	100%	15%			X
	Peso	15%						
TOTAL				43%			X	
TOTAL PONDERADO				4%				
<b>OB 6 Ponderação de 25%</b>								
Operacionalizar o Plano de Continuidade do Negócio (Plano de Contingência para a continuidade da actividade inerente ao negócio do MTSS, em caso de desastre - incêndio, inundação, terramoto, etc), o que implica, por exemplo, a instalação de um Centro de D	Ind 11	Conclusão da operacionalização	95%	63%	88%			X
	Peso	85%						
	Ind 12	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%	95%	14%			X
	Peso	15%						
TOTAL				102%			X	
TOTAL PONDERADO				26%				
TOTAL EFICÁCIA				127%				



Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta 2008	Ano 2008				
			Concretização			Classificação	
			Resultado	Resultado Ponderado	Superou	Atingiu	Não atingiu
<b>EFICIÊNCIA</b>							
<b>OB 7</b>	<b>Ponderação de 10%</b>						
Manter a % de disponibilidade em todos os serviços de IT distribuídos e comunicações de acordo com o tempo em que estes serviços estão acessíveis aos utilizadores, obtido através de ferramenta própria de monitorização	Ind 13	% de disponibilidade	99%	100%	101%	X	
	Peso	100%					
	TOTAL PONDERADO				10%	X	
<b>OB 8</b>	<b>Ponderação de 25%</b>						
Aumentar a % de resolução em 24h dos incidentes reportados às 1ª e 2ª linhas de apoio do Centro de Atendimento do II, I.P., relativamente ao total de incidentes reportados, % obtida através da ferramenta	Ind 14	24h / nº total de incidentes reportados	80%	100%	125%	X	
	Peso	100%					
	TOTAL PONDERADO				31%	X	
<b>OB 9</b>	<b>Ponderação de 15%</b>						
Diminuir o tempo médio de espera dos utilizadores internos e externos por chamada telefónica, obtido através da ferramenta Remedy	Ind 15	tempo médio (em segundos) de espera por chamada telefónica	60	20	300%	X	
	Peso	100%					
	TOTAL PONDERADO				45%	X	
<b>OB 10</b>	<b>Ponderação de 20%</b>						
Aumentar o tempo de disponibilização dos sistemas e aplicações do negócio, de acordo com o tempo em que estes sistemas estão disponíveis para utilização, obtido através de ferramenta própria de monitorização	Ind 16	% de aumento do tempo de disponibilização	15%	0%	0%	X	
	Peso	100%					
	TOTAL PONDERADO				0%	X	
<b>OB 11</b>	<b>Ponderação de 30%</b>						
Resolver e implementar todos os pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente até 30/9/08 e que tenham cobertura orçamental	Ind 17	% de resolução	100%	100%	100%	X	
	Peso	100%					
	TOTAL PONDERADO				30%	X	
	TOTAL EFICIENCIA				116%		



Instituto de Informática, I.P.



Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta 2008	Ano 2008			
			Concretização			Classificação
			Resultado	Resultado Ponderado	Superou	
<b>QUALIDADE</b>						
<b>OB 12</b>	Ponderação de 30%					
Aumentar o nº de processos construídos para limpeza de dados	Ind 18	nº de processos	3	10	333%	X
	Peso	100%				
	<b>TOTAL PONDERADO</b>				100%	X
<b>OB 13</b>	Ponderação de 15%					
Elaborar e divulgar todos os procedimentos aplicados ao Sistema de Segurança de Informação da Segurança Social	Ind 19	Concretização da elaboração e divulgação de todos os procedimentos	100%	54%	46%	X
	Peso	85%				
	Ind 20	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%	100%	15%	X
	Peso	15%				
	<b>TOTAL TOTAL PONDERADO</b>				61% 9%	X
<b>OB 14</b>	Ponderação de 20%					
Obter a certificação ISO9001	Ind 21	Obtenção da certificação	100%	100%	85%	X
	Peso	85%				
	Ind 22	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%	100%	15%	X
	Peso	15%				
<b>TOTAL TOTAL PONDERADO</b>				100% 20%	X	
<b>OB 15</b>	Ponderação de 15%					
Implementar os processos de acordo com a ISO20000	Ind 23	% de processos implementados	100%	100%	85%	X
	Peso	85%				
	Ind 24	% de actualização da situação real no plano de projecto	100%	85%	13%	X
	Peso	15%				
<b>TOTAL TOTAL PONDERADO</b>				98% 15%	X	
<b>OB 16</b>	Ponderação de 10%					
Implementar novos incentivos de motivação dos colaboradores	Ind 25	nº de novos incentivos	2	6	300%	X
	Peso	100%				
<b>TOTAL PONDERADO</b>				30%	X	
<b>OB 17</b>	Ponderação de 10%					
Aumentar a % de colaboradores participantes em acções de sensibilização e apoio à gestão das relações e condições de trabalho	Ind 26	% de aumento de colaboradores participantes	5%	5%	100%	X
	Peso	100%				
	<b>TOTAL PONDERADO</b>				10%	X
<b>TOTAL QUALIDADE</b>					<b>184%</b>	

Eficácia	Eficiência	Qualidade	Resultado Global ponderado
Ponderação 60% de 127%	Ponderação 25% de 116%	Ponderação 15% de 184%	<b>133%</b>
<b>76%</b>	<b>29%</b>	<b>28%</b>	

## 2.3 APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES

Foi realizado em 2008 um inquérito de satisfação dirigido aos utilizadores das aplicações do SISS implementadas pelo II, IP. Para o efeito utilizou-se o envio de um questionário por e-mail, no período entre 29 de Maio e 30 de Junho.

O inquérito foi baseado numa amostragem composta pelas seguintes aplicações: GT, ITPT, PF, RSI, CSI e DES, e obteve uma **taxa de resposta** de **21%** para um universo de 2840 utilizadores.

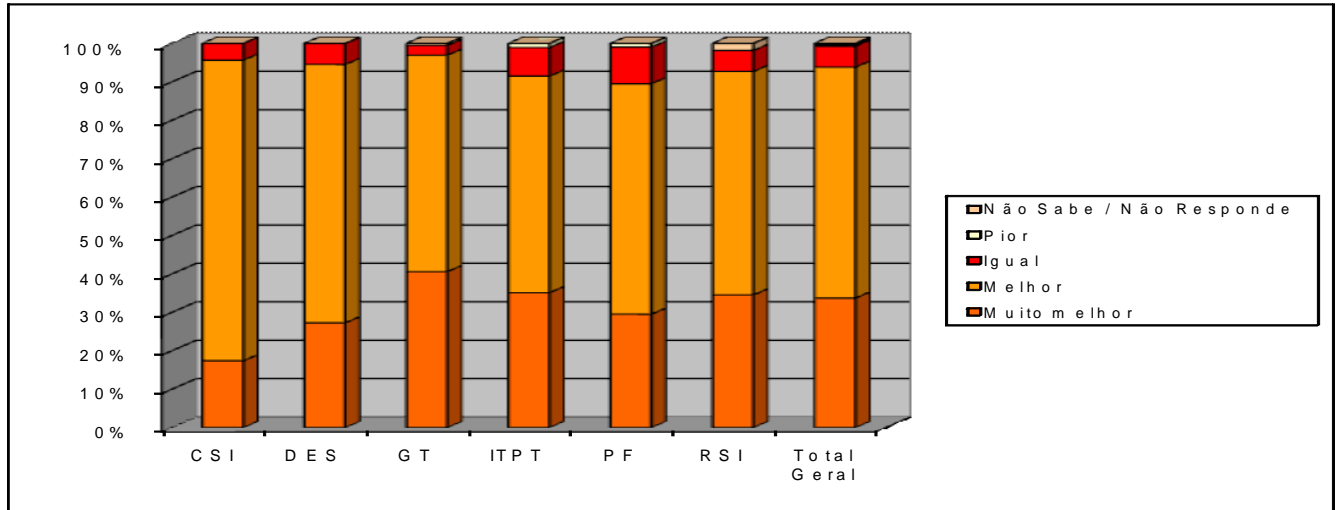
O estudo assentou sobre as seguintes vertentes:

- a) Aplicações;
- b) Integração e Disponibilidade;
- c) Infra-estrutura;
- d) Formação;
- e) Comunicação;
- f) Linhas de Apoio ao Utilizador.

### 2.3.1 VERTENTE APLICAÇÕES

Em termos globais, **9,4** em cada **10** dos utilizadores é de opinião que as aplicações do SISS tiveram um impacto positivo na sua capacidade / eficiência de trabalho.

**60%** das respostas foram no sentido de considerar que a sua capacidade / eficiência de trabalho está “**melhor**”, enquanto **34%** considera que está “**muito melhor**”.

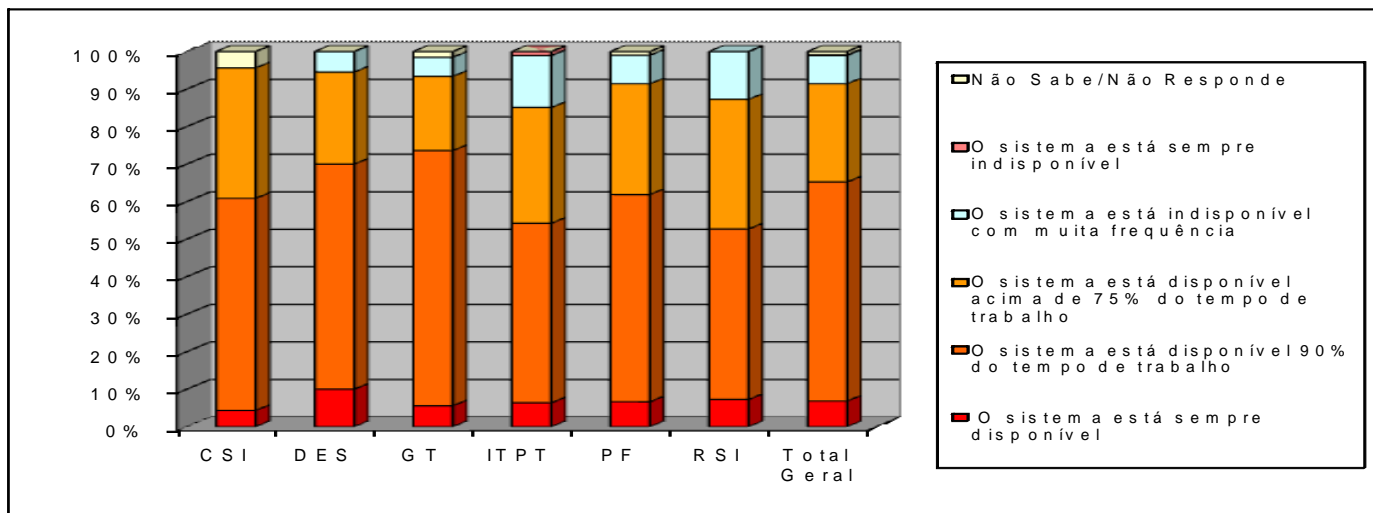


51% dos inquiridos consideraram as aplicações do SISS como “importante” para a qualidade do seu trabalho e 47% como “muito importante”. Comparativamente com os resultados obtidos em 2007, constata-se um aumento de 3% do nível “muito importante”. ITPT e PF são as aplicações em cujos valores o SISS contribui de forma muito importante para a qualidade do trabalho do utilizador. A nível da aplicação CSI a percepção do nível “muito importante” cresceu de 13% em 2007 para 30% em 2008.

### 2.3.2 VERTENTE INTEGRAÇÃO E DISPONIBILIDADE

No que respeita esta vertente, os resultados recebidos dos inquiridos foram:

- **89% - Bom**
- **3% - Deficiente** (menos 1 % do que em 2007)
- **8% - Mau**

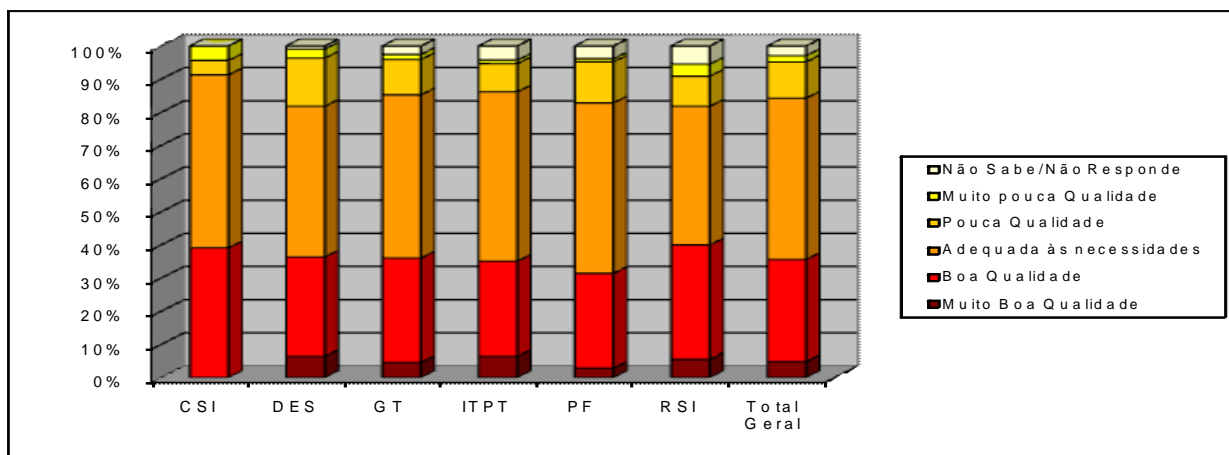


### 2.3.3 VERTENTE INFRA-ESTRUTURA

Relativamente a esta vertente, os resultados obtidos foram:

- **7%** dos inquiridos classificam a recepção dos “*e-mails*” de “**muito rápida**”
- **52%** dos inquiridos classificam a recepção dos “*e-mails*” de “**rápida**”
- **33%** consideram a recepção “**adequada às necessidades**”
- **49%** dos inquiridos respondeu que a **qualidade do serviço** de resolução nos equipamentos assegurado pelo II, I.P. é “**adequada às necessidades**”, valor superior em 3% aos resultados de 2007.

**Classificação da qualidade do serviço de resolução de avarias nos equipamentos (PC's, impressoras) assegurado pelo II, IP.**

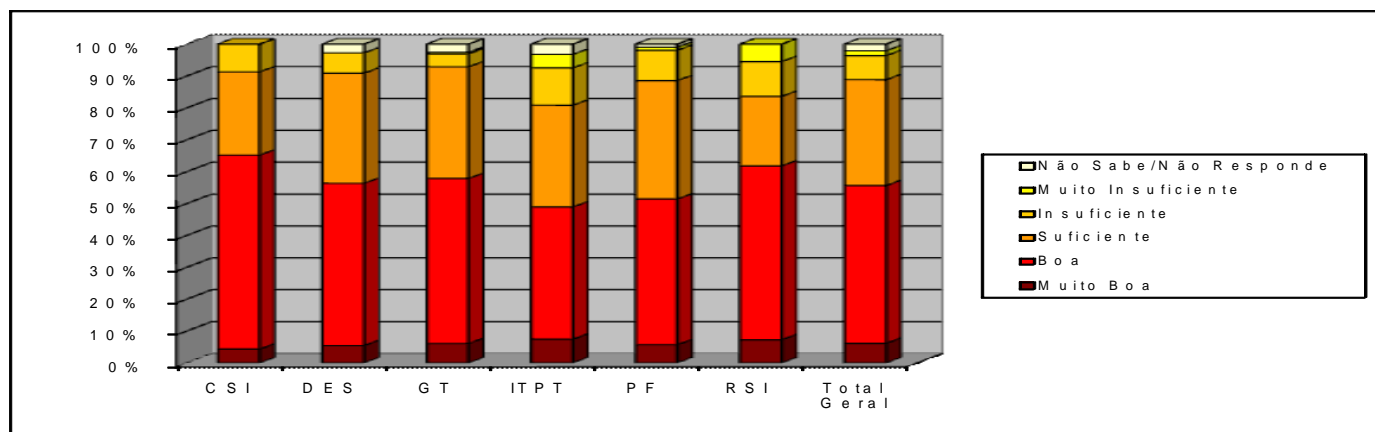


### 2.3.4 VERTENTE FORMAÇÃO

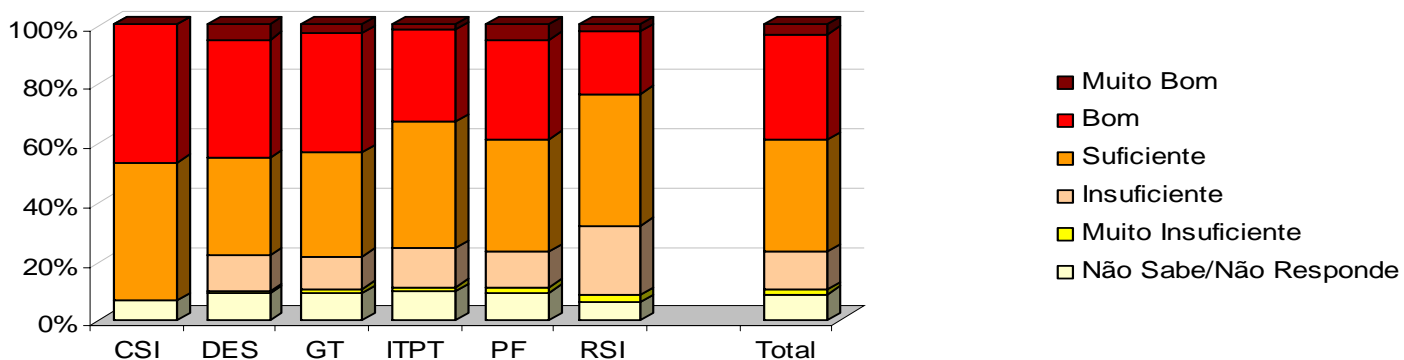
Em relação à **Formação** que o II, IP prestou aos utilizadores, a duração das acções de formação foi considerada de forma muito positiva. Mais de 2/3 dos inquiridos consideraram que os materiais utilizados na formação responderam às necessidades dos formandos/utilizadores.

### 2.3.5 VERTENTE COMUNICAÇÃO

A avaliação da **Comunicação** sofreu uma ligeira melhoria na sequência da implementação do novo modelo de relacionamento e interlocução entre os 2 organismos, fruto do trabalho entre o II, IP e os CNA's do ISS (Coordenadores Nacionais de Aplicações). O seguinte gráfico evidência a classificação da informação que é fornecida aos utilizadores pelos interlocutores do ISS sobre alterações às aplicações/novas funcionalidades.



O conhecimento genérico dos utilizadores sobre os projectos em curso para a implementação do SISS encontra-se avaliado no gráfico seguinte.

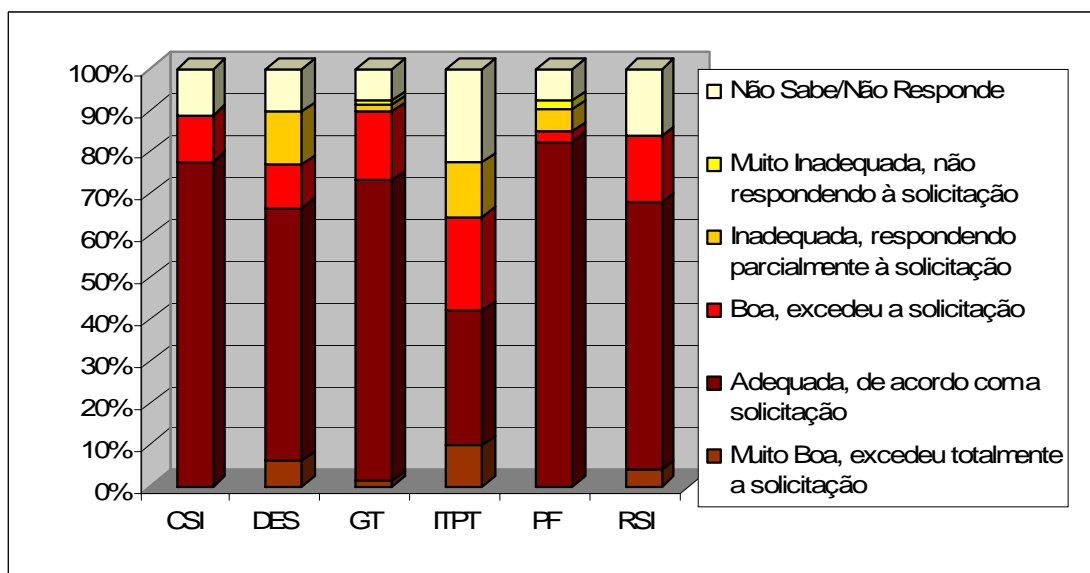


## 2.3.6 VERTENTE LINHAS DE APOIO AO UTILIZADOR

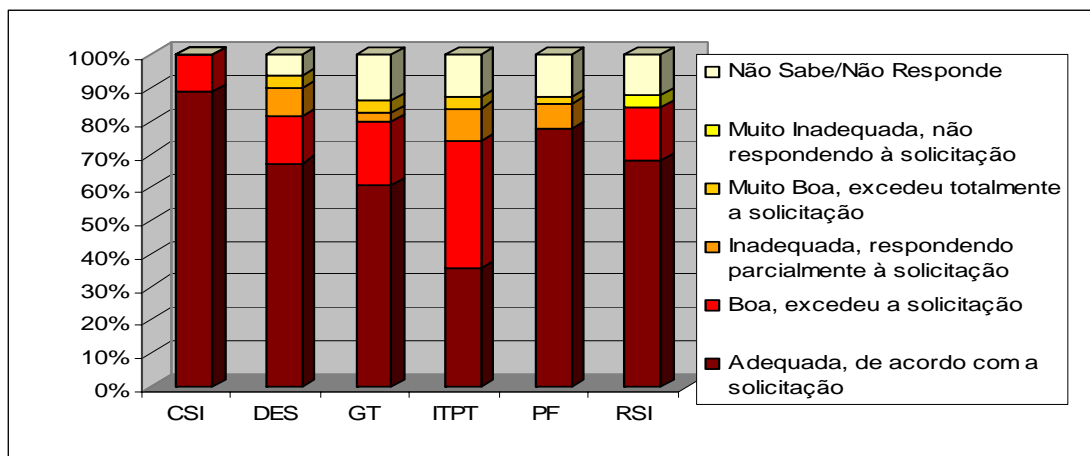
Estes serviços são utilizados por mais de metade dos utilizadores (59%), valor que subiu 4% face ao ano de 2007. Cerca de 75% dos inquiridos consideram que as respostas dadas por correio e telefonicamente são “adequadas”, de acordo com a solicitação, ou são “boas”, excedendo a solicitação.

A avaliação das respostas dadas ao utilizador pela Linha de Apoio ao Utilizador, ao nível dos canais *correio electrónico e telefone*, é reflectida nos gráficos seguintes.

**Classificação das respostas dadas por Correio Electrónico**



**Classificação das respostas dadas por Telefone**



## **2.4 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO**

### **2.4.1 MISSÃO, VISÃO E VALORES DO II, IP.**

#### **➤ MISSÃO**

O Instituto de Informática, IP, tem por missão definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.

#### **➤ VISÃO**

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

#### **➤ VALORES**

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

### **2.4.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

A estrutura organizacional está de acordo com a portaria nº 635/2007, de 30 de Maio que aprova os estatutos do II, IP respondendo à evolução da actividade do serviço.

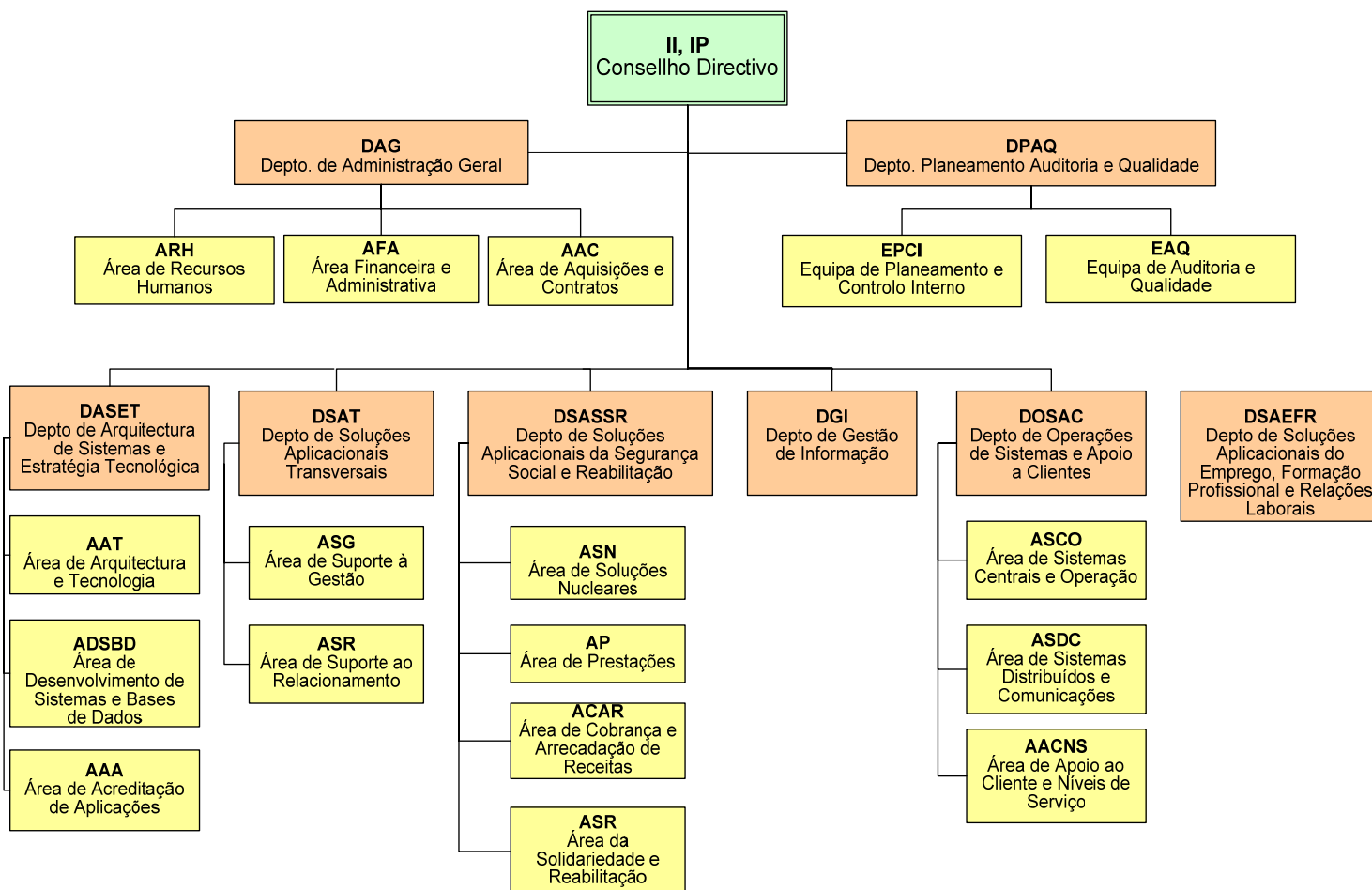
O II, IP é dirigido por um conselho directivo, composto por um presidente e dois vogais.

A actividade do II, IP desenvolve-se a partir de Departamentos, dirigidos por Directores que reportam directamente ao Conselho Directivo. Estes Departamentos são, por sua vez, constituídos por Áreas e Equipas consoante a área de especialidade.

Complementarmente, sendo o II, IP uma organização fortemente vocacionada para o desenvolvimento de projectos, considerou-se adequada a adaptação de uma estrutura de natureza matricial, paralelamente à estrutura hierárquica descrita, reunindo um conjunto de recursos e competências em torno de responsáveis de projecto, aos quais compete gerir operacionalmente a actividade de controlo e execução dos projectos, reportando, do ponto de vista funcional, directamente ao Conselho Directivo e / ou ao respectivo Director.

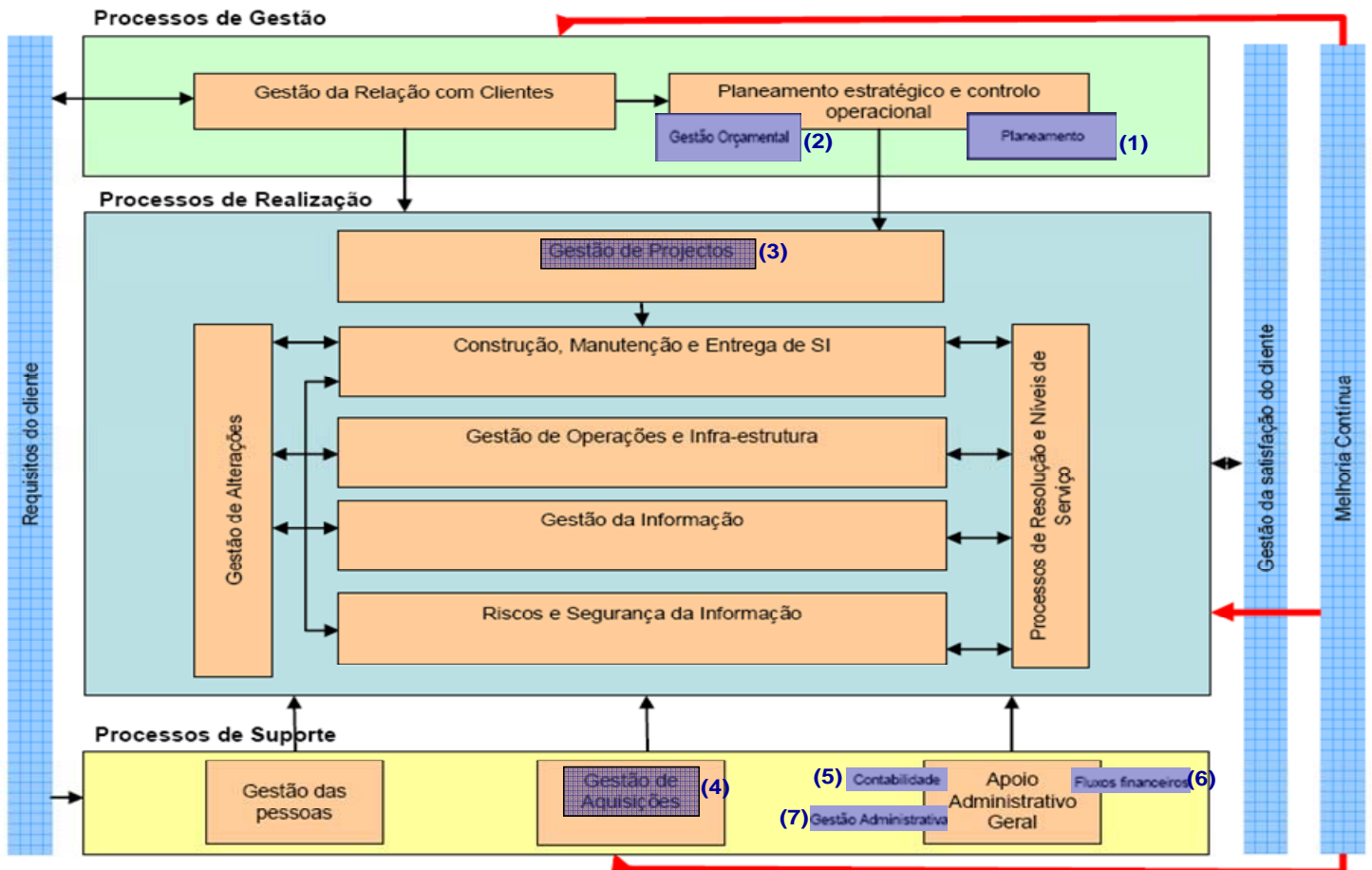


O organigrama hierárquico do II, IP é o seguinte:



Por outro lado, e já no âmbito do processo de reconhecimento “*Committed to Excellence*” recentemente obtido pelo Instituto, foram definidos todos os processos de desenvolvimento da sua actividade, tendo sido nomeados responsáveis pelos mesmos, o que constitui outra forma de funcionamento organizacional do II, IP.

### Cadeia de valor do II, IP



### 2.4.3 PROCESSOS DE CONTROLO INTERNO

A Cadeia de Valor do II, IP representada na figura acima, identifica o conjunto de macro processos inter-relacionados e inter-actuantes através dos quais o Instituto cria o valor dos serviços que disponibiliza aos seus clientes, bem como o conjunto de macro processos de gestão e de suporte que asseguram e controlam a actividade desenvolvida. As responsabilidades funcionais pela realização das diferentes tarefas encontram-se descritas no Manual de Funções do Instituto.

Os processos descritos no Manual de Processos encontram-se esquematizados na imagem referida, onde se evidenciam os processos de controlo interno, que procuram responder a vários requisitos, designadamente:

- o Gestão por objectivos;

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

Os principais componentes do sistema de controlo interno do Instituto radicam essencialmente nas áreas das operações de execução do orçamento e do acompanhamento e monitorização do desempenho aos diferentes níveis organizacionais e consequentes perspectivas de avaliação: BSC, QUAR, Carta de Missão.

Sendo definidos e documentados para todos os objectivos aos vários níveis, indicadores de desempenho, ocorre periodicamente um processo de medição do grau de evolução dos mesmos.

Estes são assim sujeitos a processos de recolha de valores, automáticos ou não, consoante o caso.

Através de uma abordagem *bottom-up* aos resultados obtidos no processo de recolha, é apurado trimestralmente o grau de evolução dos objectivos aos vários níveis, obtendo assim um status relativo quer aos objectivos departamentais, quer aos estratégicos, QUAR e Carta de Missão.

Esta avaliação e respectiva análise, devidamente comunicada, permite aos diversos níveis da gestão tomadas de acção preventiva e/ou correctiva, que se podem traduzir, nomeadamente, em rectificações da própria estratégia.

No que se refere às operações de controlo interno relacionadas com a execução orçamental, uma avaliação recente (2008) abarcando tanto os aspectos gerais, quanto ao ambiente de controlo e estrutura organizacional, como os relativos ao orçamento e planeamento, disponibilidades, imobilizado, receita e cobrança, aquisição de bens e serviços, gestão de pessoal, sistema de informação, e prestação de contas, concluiu com uma qualificação de Muito Bom.

Por outro lado, o Instituto, desde 2004, tem vindo a desenvolver auto-avaliações internas suportadas pelas metodologias CAF e EFQM que têm vindo a revelar melhorias significativas, nos processos, nos procedimentos e nos resultados do desempenho.

Acresce ainda referir que o Instituto, ao longo dos últimos anos, tem sido objecto de auditorias aos sistemas de controlo gerais aplicáveis aos diversos domínios das tecnologias de informação e comunicação. Estas auditorias, segundo a metodologia COBIT, conduzidas quer pelos auditores

externos ao sistema de segurança social, quer pelo Tribunal de Contas e Inspeção-Geral de Finanças, têm contribuído decisivamente para a introdução de melhorias significativas nos sistemas de trabalho e controlo interno do Instituto.

## **2.5 ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO**

Dos 17 objectivos definidos no QUAR 2008 do II, IP, **7 foram superados, 6 cumpridos e 4 cumpridos parcialmente**, 2 na perspectiva Eficácia, 1 na perspectiva Eficiência e 1 na perspectiva Qualidade:

### **2.5.1 OBJECTIVO Nº5 (DESENVOLVER PROJECTOS DE AUTOMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE GESTÃO INTERNA):**

A meta inicial para este objectivo era a automatização de 3 processos: implementação do módulo SAP-MM (módulo de gestão de compras e materiais), que foi conseguido, implementação do módulo de Contabilidade Analítica do SAP e implementação de um projecto para automatização da Gestão do Desempenho Organizacional (CPM – *Corporate Performance Management*), não tendo sido conseguidos estes 2 últimos.

#### **2.5.1.1 CONTABILIDADE ANALÍTICA**

Este projecto, planeado para ter início em 2008, foi sujeito a uma análise de oportunidade devido à sua inter-dependência com outro projecto (Upgrade da plataforma SAP), em que havia a considerar factores que iriam influenciar a sua situação futura, tais como custos adicionais de conversão.

Assim, foram concebidos vários cenários, tendo sido ponderadas as respectivas vantagens e inconvenientes, optando-se pelo cenário que aconselhava a sua implementação no futuro sistema integrado SIF / e-ValoRH (SAP ECC 6.0), o que implicou o adiamento do projecto para os anos seguintes.

#### **2.5.1.2 CPM**

Planeado para se iniciar durante o segundo trimestre de 2008, este projecto teve um atraso devido a um longo processo de negociação com o fornecedor da plataforma escolhida (*Microstrategy*), processo esse que resultou numa economia de meios muito significativa.

Assim, o projecto teve início em Outubro de 2008, pelo que a sua conclusão irá ocorrer em 2009.

### 2.5.2 OBJECTIVO Nº6 (OPERACIONALIZAR O PLANO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO):

O objectivo não foi cumprido a 100% devido a dois tipos de situações externas ao II, IP e que foram as seguintes:

- O processo de adjudicação do espaço de *Housing* em regime de aluguer para o Centro de Dados Alternativo (CDA) foi mais longo do que o previsto, pois foi suportado em nova legislação, que exigiu avaliação e parecer de entidade externa;
- A disponibilidade dos links de comunicações para o CDA, localizado em Viseu, teve grande atraso devido ao facto do operador de comunicações não dispor de infra-estrutura adequada para essa localização, ao contrário do que tinha garantido inicialmente;
- Essa ocorrência teve como consequência a necessidade de se proceder a obras, dependentes de aprovação camarária, antes da disponibilidade dessas comunicações fundamentais para o projecto.

### 2.5.3 OBJECTIVO Nº10 (AUMENTAR EM 15% O TEMPO DE DISPONIBILIZAÇÃO DOS SISTEMAS E APLICAÇÕES DO NEGÓCIO):

A infra-estrutura de suporte ao SISS está actualmente disponível 24 horas durante os 7 dias da semana.

No que respeita ao aumento do período de disponibilidade das aplicações de negócio para além das 22h, cujo principal impacto se reflecte na possibilidade de utilização dos serviços da Segurança Social Directa pelos cidadãos e empresas, importa realçar que algumas das aplicações de negócio já comportam uma disponibilidade total (24x7). Para as restantes, essa disponibilidade total apenas é possível para as operações de consulta.

Este facto resulta de existirem vários processos *batch* de negócio com muito elevados volumes de dados, cuja execução é demorada e não compatível com alterações simultâneas aos dados.

Foram concertados procedimentos com os responsáveis destas aplicações sobre a implementação de gestão de concorrência, de forma a colmatar esta limitação.

## **2.5.4 OBJECTIVO Nº13 (CONCRETIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE TODOS OS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO):**

O objectivo proposto para o projecto de implementação da Gestão da Segurança de Informação não foi totalmente cumprido devido a um conjunto de constrangimentos, nomeadamente:

- A reestruturação da função informática dos Centros Distritais do Instituto da Segurança Social com implicações na estrutura organizacional da gestão da segurança de informação;
- Indisponibilidade dos recursos técnicos do II, IP para a elaboração dos procedimentos de segurança de informação conforme previsto;
- Atraso na contratação e alocação dos recursos necessários e propostos pela EAQ.

## **2.6 ACÇÕES DE MELHORIA**

No âmbito dos processos de certificação obtidos e em curso, foram identificadas diversas acções de melhoria a implementar em 2009, nomeadamente:

- Desenvolvimento do plano de diálogo e envolvimento institucional;
- Revisão e melhoria da intranet, potenciando a gestão do conhecimento;
- Desenvolvimento e implementação de novas ferramentas de gestão;
- Implementar a política de Gestão de Tecnologias.

## **2.7 BOAS PRÁTICAS**

### **2.7.1 CERTIFICAÇÃO ISO 90001**

Em 2008 o II, IP obteve, pela SGS, a Certificação do seu Sistema de Gestão segundo a Norma NP EN ISO 9001:2008.

O âmbito da auditoria de certificação foi: “Planeamento, Concepção, Execução e Avaliação das Iniciativas de Informatização e Actualização Tecnológica do Ministério do Trabalho e da Segurança Social”, e os seus objectivos serviram para constatar que:

- O sistema de gestão cumpre os requisitos da(s) norma(s) de referência e é adequado para suportar a implementação e manutenção do sistema de gestão.
- A Organização estabeleceu política(s), objectivos e indicadores de desempenho adequados e monitoriza a sua evolução por forma a cumprir a(s) políticas e os objectivos estabelecidos.
- O sistema de gestão demonstrou a conformidade com os requisitos da(s) norma(s) de referência, e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.
- O programa de auditorias internas está implementado, e demonstra a sua eficácia como ferramenta para a manutenção e melhoria do sistema de gestão e da sua eficácia.
- O processo de revisão do sistema de gestão pela Gestão de Topo assegura que este se mantém adequado e eficaz.
- A Organização demonstrou uma adequada implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão e da sua eficácia.

As conclusões gerais da referida auditoria de certificação foram:

- O sistema de gestão está globalmente concebido, implementado e mantido de acordo com os requisitos da(s) norma(s) de referência, demonstrando aptidão para, de uma forma consistente, cumprir os requisitos aplicáveis, atingir os objectivos e realizar a(s) política(s) da Organização.
- A Equipa Auditora não formulou qualquer Pedido de Acção Correctiva (PAC).

## **2.8 APRECIÇÃO DOS COLABORADORES**

Em Junho de 2008 foi realizado um Inquérito interno com o objectivo de avaliar a percepção da satisfação e da motivação dos colaboradores do II, IP.

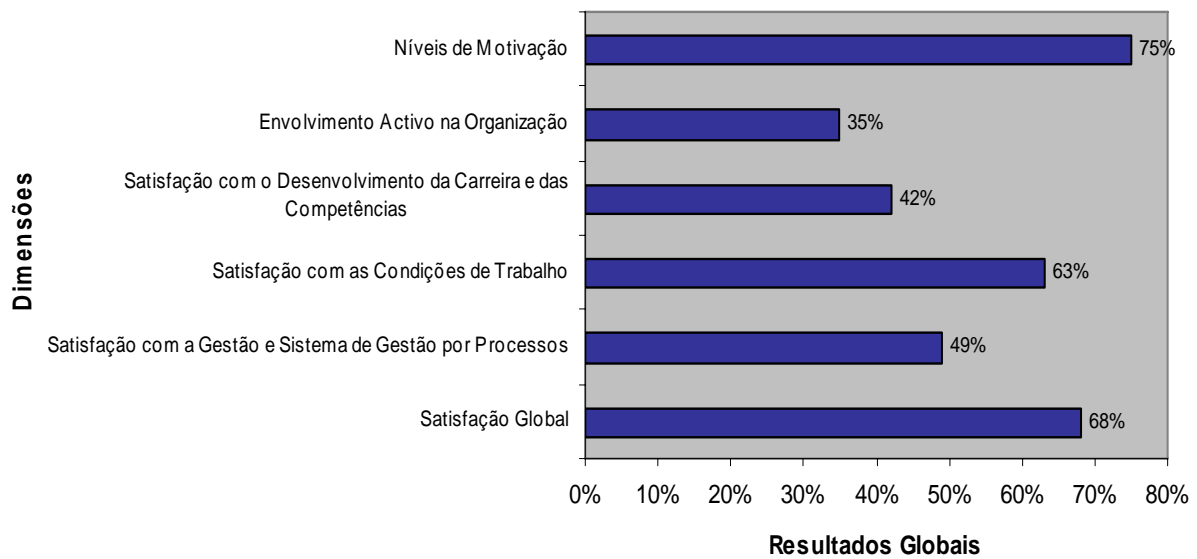
Foi obtida uma taxa de resposta de 58% num universo de 207 colaboradores, cuja média de idades é de 38 anos.

O modelo de análise do grau de satisfação e do grau de motivação dos colaboradores assentou nas seguintes dimensões:

- a) Satisfação Global;
- b) Satisfação com a Gestão e Sistema de Gestão por Processos;
- c) Satisfação com as Condições de Trabalho;
- d) Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências;
- e) Envolvimento Activo na Organização;
- f) Níveis de Motivação.

Os resultados apurados para cada uma das dimensões foram os seguintes:

### Resultados Globais das Dimensões em Estudo





## 2.9 PROJECTOS/ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Das actividades desenvolvidas pelo II, IP, previstas e não previstas no Plano de Actividades de 2008, destacam-se as seguintes:

### 2.9.1 PROJECTOS

Relativamente a novos subsistemas que foram disponibilizados ao longo do ano importa salientar os seguintes:

- *Regime Público de Capitalização;*
- *Sistema de Apoio à Fiscalização;*
- *Gestão de Ilícitos Criminais;*
- *Sistema de Contra-Ordenações;*
- *Gestão de Taxas Especiais.*

Estes subsistemas permitiram alargar a cobertura do SISS a novas áreas de negócio e também suportar a actividade de outras áreas que não dispunham de uma ferramenta integrada de trabalho.

A actividade de desenvolvimento de projectos também foi alargada a outras áreas distintas, nomeadamente à área de Reabilitação, através do Instituto Nacional de Reabilitação, que se concretizou na disponibilização de uma aplicação informática denominada *E\_ Oportunidades necessidades especiais (E-ONE)*, que poderá ser considerada um “embrião” do sistema de ajudas técnicas a ser desenvolvido ao longo do próximo biénio.

Também existiram intervenções em subsistemas já estabilizados em produção, que decorrente de **alterações legislativas complexas**, entraram novamente em ciclo de vida de projecto.

Neste grupo importa salientar:

- *Monoparentalidade* associado ao subsistema de Protecção à Família;
- *Protecção Social na Maternidade* associada ao subsistema de Impedimentos Temporários para o Trabalho.

Por último, um outro vector de intervenção no âmbito da interoperabilidade de dados, que se concretizou numa série de projectos, dos quais se salientam:

- *Associação na Hora;*
- *Sucursal na Hora;*
- *Cartão da Empresa.*

### 2.9.1.1 REGIME PÚBLICO DE CAPITALIZAÇÃO

As concretizações mais relevantes ocorridas em 2008 relativamente ao projecto de implementação do RPC, consagrado no DL 26/2008, de 22 de Fevereiro, foram:

- Entrada em produção: Março de 2008.
- **Actividades Relevantes (implementação):**
  - Funcionalidades associadas à Fase de Acumulação;
  - Funcionalidades associadas à Fase de Utilização;
  - Funcionalidades associadas ao Processamento Extraordinário realizado a 31/12/2008.

### 2.9.1.2 MÓDULO INTEGRADO DE CANAIS DE PAGAMENTO

O MICAP surgiu da necessidade do SISS ter um sistema intermediário único com a Plataforma de Integração (PI), para efectuar a gestão de todos os canais de pagamento que os subsistemas GC, RPC, SEF, SICC, CO, etc., necessitassem para eventuais cobranças às ERSS.

Assim, durante 2008, desenvolveram-se em MICAP, os seguintes Canais de Pagamento:

- **Sistema de Débitos Directos:**

Actualmente, a ser utilizado pelo subsistema RPC, mas que muito brevemente será também utilizado por GC e SEF.

- **Multibanco, Serviço Normal** (Pagamento por Referência MB):

Actualmente pronto para ser utilizado por qualquer sistema. Em princípio os primeiros subsistemas a utilizá-lo serão GC, SICC e SEF.

- **Pagamentos por Linha Óptica CTT** para liquidação de dívidas nas estações de Correio e agentes *Pay-Shop*.

Actualmente pronto para ser testado por qualquer sistema. Em princípio, os primeiros subsistemas a utilizá-lo serão GC e SEF.

- **Pagamentos por Referência APB** (Associação Portuguesa de Bancos) para liquidação de dívidas nos balcões de agências bancárias dos bancos aderentes ao Protocolo APB/IGFSS.

Actualmente pronto para ser testado por qualquer sistema. Em princípio, os primeiros subsistemas a utilizá-lo serão GC e SEF.

### 2.9.1.3 CONTROLO E MONITORIZAÇÃO DE PROTOCOLOS

Ao ter um sistema como o MICAP que faz a “ponte” entre os vários subsistemas que necessitam de ter canais de pagamento externos (Débitos Directos, Ref. MB, etc...) e a PI que se encarrega de gerar os ficheiros e encaminhá-los para as entidades externas respectivas (Banca, SIBS, CTT, etc.), foi necessário pensar de que maneira se poderia controlar e monitorizar os diversos protocolos utilizados nestes canais.

O MICAP e a PI garantem o funcionamento dos protocolos na sua vertente operacional e procedimental, o CMP – Controlo e Monitorização de Protocolos, garante a supervisão desses mesmos protocolos, ou seja, fornece informação de gestão quanto à informação trocada entre esses sistemas, para serem calculados custos de utilização, por exemplo.

Assim, durante 2008, desenvolveram-se em CMP, os seguintes Relatórios de Gestão por Canal de Pagamento:

- **Canal Débitos Directos**

Os relatórios de movimentos Enviados para Cobrança, Cobrados, Não Cobrados devido a Erros, Revogações e Reversões, bem como alertas da chegada de Revogações.

- **Canal MB, Serviço Normal:**

Os relatórios de Disponibilizações de Referências, Pagamentos por Referência MB.

#### 2.9.1.4 GESTÃO DE TAXAS ESPECIAIS (FASE I)

Foi disponibilizada em produção em de Novembro de 2008, a 1ª fase da aplicação GTE. Esta aplicação está integrada no subsistema IDQ e possibilita a gestão dos processos de dispensa do pagamento de contribuições, redução da taxa contributiva e isenção do pagamento de contribuições.

Tendo como objectivo garantir que a aplicação estava a ser implementada de acordo com o definido pelo Grupo de Acompanhamento, foram efectuadas várias validações por parte do cliente:

- **Prova de Conceito (POC)** em Julho, a qual contemplou os Casos de Uso determinantes para concretizar o fluxo de atribuição de uma medida;
- **Prova Piloto** em Outubro, o qual contemplou os Casos de Uso apresentados na POC (já com as alterações identificadas na POC), mais os considerados prioritários;
- **Disponibilização remota do ambiente Piloto** para a realização de testes de aceitação/validação, por parte de utilizadores chave de vários Serviços da Segurança Social.

A aplicação está a ser implementada de forma faseada, por tipo de medida e funcionalidade, sendo que a 1ª fase foi composta pela generalidade das funcionalidades associadas às medidas de 1º Emprego e DLD. Foi também disponibilizada a recepção, via Segurança Social Directa, dos requerimentos e meios de prova associados aos processos relativos a estas duas medidas.

Previamente ao arranque da aplicação, foi efectuada a conversão dos períodos de qualificação, relativos a estas duas medidas especiais, para processos em GTE, assegurando-se assim a consistência da informação e um único canal de tratamento destas medidas.

As funcionalidades associadas à manutenção destas medidas estão previstas para o início de 2009. No final de 2008, foi identificada a necessidade de alargar o âmbito da aplicação GTE, de forma a dar resposta a um conjunto de medidas específicas e transitórias de apoio ao emprego a grupos com maiores dificuldades no mercado de trabalho.

Desta forma, o plano de projecto foi alterado, e a 2ª fase do projecto que previa a

disponibilização em Produção de um conjunto de outras medidas (nomeadamente, Recuperação de Regiões com Problemas de Interioridade, Emprego a Deficientes, ...) prevista para 2009, foi substituída pela implementação destas medidas específicas e transitórias.

Durante o mês de Dezembro de 2008, iniciou-se a definição dos requisitos destas medidas específicas, estimando-se que as mesmas sejam disponibilizadas em Produção no decorrer do 1º semestre de 2009.

### **2.9.1.5 CONTRA-ORDENAÇÕES**

O subsistema de Contra-Ordenações tem por objectivo:

- O cumprimento obrigacional no âmbito do combate à evasão fiscal conseguido através da Gestão de Processos de Contra-Ordenações que prevêm a aplicação de sanções de acordo com o regime legal estabelecido;
- Massificação das leis contra-ordenacionais, diminuindo a franja de informação que não era tratada por falta de automatismos.

#### Acções desenvolvidas em 2008:

- a) Conclusão da Fase de Construção, onde foi desenvolvido e testado o subsistema CO de acordo com o definido pelo grupo de acompanhamento na Fase de Elaboração;
- b) Em Abril de 2008 decorreu o Piloto, em que se disponibilizou a aplicação para validação das respectivas funcionalidades;
- c) Após esta validação, decorreram acções de formação de Formadores de modo a disseminar acções de formação a todos os utilizadores de Contra – Ordenações;
- d) A entrada em Produção ocorreu em Junho de 2008 a nível nacional. A partir desta data foi possível a todas as áreas da Segurança Social registar Contra-Ordenações que até ao momento não eram tratadas;
- e) A partir de Julho de 2008 iniciou-se a integração automática de infracções com o subsistema Gestão de Remunerações para detecção da infracção "Entrega da Declaração de Remunerações";

- f) Após a entrada em Produção houve uma fase de consolidação da aplicação e em Dezembro iniciou-se a manutenção evolutiva do subsistema com o objectivo de efectuar melhorias a algumas funcionalidades.

### **2.9.1.6 GESTÃO DE ILÍCITOS CRIMINAIS**

Este projecto teve como objectivo a criação de um subsistema do SISS que contemplasse o registo e operação de todos os passos processuais efectuados pelos Núcleos de Investigação Criminal (NIC) 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 pelas Áreas Jurídicas dos vários Centros Distritais do correcto cumprimento da sentença decretada.

#### **Actividades relevantes desenvolvidas em 2008:**

- a) Especificação detalhada das funcionalidades do futuro sistema;
- b) Realização da Fase de Construção, onde foi desenvolvido e testado o subsistema GIL de acordo com o definido pelo Grupo de Acompanhamento na Fase de Elaboração;
- c) Análise das alterações propostas pelo Grupo de Acompanhamento, decorrentes da realização do primeiro Piloto do sistema, no que concerne à sua criticidade, impacto no plano do projecto e custos adicionais ao projecto;
- d) Realização de novo Piloto do sistema com as alterações propostas;
- e) Desenvolvimento e aplicação de acções de formação;
- f) Desenvolvimento e aplicação de actividades de gestão da mudança;
- g) Conclusão da Fase de Transição;
- h) Entrada em produção do sistema: - Maio de 2008;
- i) Criação do *DataMart* de GIL;
- j) Criação do processo transversal de substituição de NISS's;

- k) Início da Fase de Manutenção Evolutiva e Correctiva;
- l) Análise dos pedidos de alteração à aplicação;
- m) Desenvolvimento e entrada em Produção de quatro alterações consideradas prioritárias pelo “Negócio”.

### **2.9.1.7 SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS PROFISSIONAIS**

O projecto GesRisP surgiu da necessidade de implementar no Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais (CNPRP) uma aplicação de âmbito nacional, integrada no SISS, claramente orientada para o negócio e numa óptica de gestão global e integrada da informação associada ao tratamento dos diversos Processos de Pensões e Prestações de Doenças Profissionais.

No final de 2008 realizou-se uma POC com a participação dos principais interlocutores do projecto, concretizando assim, com sucesso, uma fase importante do projecto.

Durante o ano de 2009 prevê-se a continuação dos trabalhos no projecto, sendo expectável a disponibilização da primeira versão da aplicação até ao final do ano.

### **2.9.1.8 REFORMULAÇÃO DO SISTEMA DE VERIFICAÇÃO DE INCAPACIDADES**

O subsistema SVI encontra-se em produção na sua vertente de verificação de incapacidades temporárias, em todo o país, sendo que na vertente de verificação de incapacidades permanentes só está disponível para o Centro Distrital de Braga.

O ISS identificou a necessidade de proceder à implementação de um conjunto de alterações e novos requisitos sobre a aplicação SVI, que se enquadram no âmbito da manutenção evolutiva e que deram origem ao projecto RSVI - Reformulação do SVI.

Durante o ano de 2008 (2º semestre,) o II, IP e o ISS avaliaram em conjunto os vários requisitos identificados, procedendo ao seu detalhe e prioritização. Esses trabalhos enquadraram-se numa fase de preparação do projecto e estão previstos estender-se até ao fim do primeiro trimestre de 2009.

Os referidos requisitos abrangem as duas vertentes aplicacionais, sendo que como prioridade se

pretende implementar o subconjunto mínimo de funcionalidades que garantam o alargamento da vertente Permanentes aos restantes Centros Distritais.

Prevê-se o início do projecto de implementação a partir do segundo trimestre de 2009.

### **2.9.1.9 SISTEMA DE APOIO A FISCALIZAÇÃO**

O subsistema SAF pretende 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 (IPSSOE's).

Sendo mais um subsistema integrado no SISS, beneficia deste modo da partilha de informação quer a nível das entidades relevantes quer da informação das diferentes áreas funcionais, permitindo a obtenção de informação actualizada, transversal e integrada sobre cada entidade a inspeccionar.

Em 2008, deu-se a **Conclusão da fase de construção, e fase de transição do projecto de onde se salientam as seguintes actividades:**

- a) Finalização da implementação do sistema e testes relativos à fase de construção;
- b) Realização de piloto aplicacional para validação pelo Grupo de Acompanhamento, das funcionalidades desenvolvidas;
- c) Término dos trabalhos de migração, e verificação de dados;
- d) Realização das acções de formação de formadores do ISS e Interlocutores Distritais (realizadas 6 acções);
- e) Implementação de um pacote de alterações solicitado pelo ISS antes da entrada em produção do sistema;
- f) Entrada em produção do SAF em Abril de 2008;
- g) Consolidação da aplicação SAF, através de novas *releases* de SAF com correcções e melhorias à aplicação. Foram entregues 39 *builds*, após a entrada em produção de SAF (total de 53 *builds* entregues em 2008);
- h) Análise e resolução de ocorrências reportadas pelos utilizadores.



### 2.9.1.10 MIGRAÇÃO JES

O projecto MIGJES, que consiste na realização de um *upgrade* do software-base dos servidores aplicativos, teve durante o ano de 2008 uma evolução significativa, na medida em que 90% das cerca de 50 aplicações contempladas neste processo asseguraram a migração propriamente dita, ficando a faltar apenas a entrada efectiva em produção.

Identificação do estado em que se encontrava cada um dos sistemas, no final do ano de 2008:

**a) EM EXPLORAÇÃO:**

Serviço de Suporte a Negócio (SSN); Gestão das Rendas de Casa (GESRC); Sistemas Estruturais; IDQ-Serviços; CDF; Controlo e Monitorização de Processos; GD; GR; GR-Serviços; AF; SICC; Sistema de Gestão de *Outputs* (SGO); MICAP; RPC; e FGS.

**b) DESENVOLVIMENTO E TESTES CONCLUÍDO:**

PF; PF-Serviços; PG; DES; SVI; Lay-OFF; ITPT; CPA; GC; GC-Serviços; SICC-Serviços; e PCHORA.

**c) DESENVOLVIMENTO CONCLUÍDO:**

RSI; CSI; LNES; SIPSC - Gestão de Beneficiários; Adopção; Prestações de Acção Social; SAF-Serviços; Cooperação; PPCJ; Controlo de Processos de Fiscalização; PCAAC; Sistema de Gestão de Utilizadores (GUS); e SGBS.

### 2.9.1.11 TRATAMENTO DE HISTÓRICO E DE ACESSIBILIDADE DE INFORMAÇÃO

Este projecto teve como principais actividades em 2008, as seguintes:

- Entrada em produção de 5 subsistemas para o nível 2 de histórico (GT, ITPT, DES, PG e CPA);
- Conclusão do estudo da segunda fase, tendo sido fechados os requisitos para 3 subsistemas (FGS, PF e SICC);
- Conclusão da avaliação da solução técnica baseada em tecnologia Oracle;
- Início da implementação do piloto com o subsistema GT.

### 2.9.1.12 PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO

Das principais actividades realizadas em 2008 no projecto PI, destacam-se as seguintes implementações:

- Canal SSDirecta de RPC;
- Serviço de envio de notificações via *e-mail* e SMS;
- Canal MB de GC – Medida M096 SIMPLEX 2008;
- Serviços de interoperabilidade da Câmara dos Solicitadores;
- Protótipo de solução assíncrona para o projecto 24x7;
- Mecanismo de interoperabilidade com SAP/ERP;
- Modelo de monitorização e controlo de processos executados em ambiente JCAPS.

### 2.9.1.13 CARTÃO DO CIDADÃO

Em 2008, deu-se continuidade à implementação do projecto do CC, com disponibilização de fluxos de informação e processamento automáticos com os organismos participantes (Justiça, Finanças, Segurança Social e Saúde), tendo-se contribuído para o alargamento do Cartão de Cidadão a todo o território nacional.

### 2.9.1.14 CONTACT CENTER DA SEGURANÇA SOCIAL

Este projecto foi iniciado em Setembro de 2007 com objectivo de definir e implementar uma solução tecnológica do **Centro de Contacto da Segurança Social (CCenter)**, visando o alcance dos seguintes objectivos gerais:

- Complementar os canais de relacionamento existentes na perspectiva de um sistema integrado de relacionamento da Segurança Social com os seus utentes;
- Desviar clientes e tráfego do atendimento presencial com vista à melhoria do serviço prestado;
- Reduzir os tempos de espera e o custo unitário do atendimento;
- Uniformizar a resposta aos cidadãos – maior monitorização e controlo.

O projecto entrou em **Produção no dia 19/12/2008**, tendo sido denominado Via Segurança Social, e encontra-se em funcionamento em Castelo Branco.

Destaque, ainda, para a implementação da tecnologia de *VoIP* para um elevado número de posições de atendimento do *CCenter*, que constituiu a superação de um objectivo para 2008, pois apenas previa a instalação de um piloto desta tecnologia num ambiente controlado e de reduzida dimensão.

A título meramente informativo, refira-se que, de 19 de Dezembro de 2008 a 12 de Março de 2009, foram atendidas cerca de 261.264 chamadas, das quais:

- Inscrição / Contribuições – 124.666
- Prestações Familiares – 78.528
- Doença / Maternidade – 20.516
- Desemprego – 20.085
- Pensões – 11.653
- Acção Social – 5.816

#### **2.9.1.15 NOVAS FUNCIONALIDADES SEGURANÇA SOCIAL DIRECTA**

Foram desenvolvidos e disponibilizados em Produção 12 novos serviços:

- Emitir 2ª via da palavra-chave de acesso à SSDirecta;
- Registrar pedido 1º emprego e DLD (GTE);
- Consultar registo de pedido emprego e DLD (GTE);
- Consultar Extracto Conta Individual (RPC);
- Registrar Suspensão (RPC);
- Alterar dados Renovação (RPC);
- Emitir palavra-chave de acesso ao Centro de Contacto da SS;
- Consultar documentos electrónicos emitidos pela SS (parte da Medida SIMPLEX 95a);

- Enviar Notificação via SMS relativa aos Indeferimento de prestações de desemprego, prestações familiares e ITPT e notificação de pagamento de prestações familiares (Medida SIMPLEX 95c)
- Consultar Prestações e Contribuições (Medida SIMPLEX 96);
- Aderir ao pagamento por Débito Directo (TI e SSV) (Medidas SIMPLEX 96);
- Consultar Adesão ao Débitos Directos (TI e SSV) (Medidas SIMPLEX 96).

#### **2.9.1.16 NOVO PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL**

Definição da nova imagem do canal Internet da Segurança Social, melhorando a forma de disponibilizar os conteúdos e a informação neles contida, autonomizando também o serviço “Segurança Social Directa” do site.

##### **Actividades relevantes desenvolvidas em 2008:**

- Realização da fase preparatória do projecto:
  - Análise e constituição da equipa de projecto;
  - Processo de aquisição de serviços para apoio na definição da nova imagem do canal Internet da Segurança Social.
- Realização da fase de projecto:
  - Realização da análise da situação actual;
  - Definição do novo modelo.

Prevê-se a conclusão do projecto durante o ano de 2009.

#### **2.9.1.17 INTERNET - INQUÉRITOS**

Foi concebida, desenvolvida e disponibilizada em produção uma nova solução aplicacional, **Internet - Inquéritos (IINQ)**, para dar resposta às necessidades do Gabinete de Estratégia e Planeamento e de outros organismos do MTSS relativa à disponibilização on-line de vários inquéritos (ex: Inquérito aos Empregos Vagos, Inquérito ao Impacte da Formação Profissional nas Empresas e Inquérito aos Salários por Profissão na Construção).

### **2.9.1.18 TESOURARIA ÚNICA – PAGAMENTOS A IPSS**

O projecto Tesouraria Única, vertente Pagamentos, consistiu na implementação de um novo processo e modelo de tesouraria cujo objectivo final passou por permitir uma centralização de todos os pagamentos dos Centros Distritais do Instituto da Segurança Social, em contas bancárias tituladas pelo Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP.

O projecto-piloto Pagamentos a IPSS entrou em produção em Dezembro de 2007 num Centro Distrital. O pagamento mensal dos acordos sociais a IPSS é um processo SIF cuja amplitude de actividades envolve a validação de orçamento, o processamento de um elevado número de facturas, a gestão de abastecimentos financeiros entre entidades do sistema, a aprovação e execução orçamental e a comunicação com o canal bancário.

Durante o ano de 2008 foi feito o alargamento deste modelo a outros centros distritais de forma faseada, tendo em Janeiro entrado em 8 e, em Março, nos restantes 9 Centros Distritais.

### **2.9.1.19 UPGRADE SAP**

Foi concluído a primeira parte do processo de Upgrade do SAP, o projecto BBP para upgrade.

Este projecto teve como objectivo efectuar uma análise estratégica para upgrade do sistema SIF (versão 4.6C) para a nova versão ECC 6.0 com o objectivo de servir de input à elaboração do caderno de encargos a lançar em 2009 para o concurso público do upgrade SAP. Foram elaboradas uma análise e levantamento dos processos actuais, com base na documentação existente, e uma análise do sistema contemplando reuniões com a equipa de manutenção, como primeiro passo. Esta análise da situação actual incluiu não só a análise a nível funcional, bem como a análise a nível técnico e a nível de práticas IT nas áreas de suporte operacional.

### **2.9.1.20 CENTRALIZAÇÃO DOS PROCESSOS FINANCEIROS DO ISS**

Este projecto teve como objectivo implementar todas as reformulações necessárias ao nível do SIF, para levar a cabo a centralização de todos os processos financeiros e administrativos do ISS, tendo implicado a reformulação de todas as funcionalidades dos módulos que eram utilizados pelo ISS numa versão descentralizada e com autonomia distrital.

As alterações orgânicas operadas no ISS durante o ultimo trimestres de 2007, levaram a uma

Reengenharia e Centralização de processos numa única empresa (ISS – Serviços Centrais) nas seguintes áreas: processos logísticos; processos financeiros; processos de património; orçamental; e interfaces com aplicações de “Negócio”.

De forma a reflectir ao nível do SIF as alterações verificadas, foram realizados os trabalhos para a centralização dos referidos processos com uma consequente migração de dados, nas diversas áreas funcionais: Aprovisionamentos, imobiliária, gestão do imobilizado, contabilidade financeira, interfaces: GT e SICC com o SIF, e alteração perfis utilizador.

### **2.9.1.21 E-VALORH RH**

A 1ª Etapa do Projecto entrou em produção no dia 1 de Janeiro de 2008 tendo se iniciado nesta data o apoio pós-produtivo e apoio de 3 meses à utilização dos módulos associados:

- Cadastro de Pessoal;
- Gestão da Estrutura Organizativa;
- Portal do Colaborador;
- Migração dos Dados dos Colaboradores;
- Processamento de Salários;
- Gestão Negativa de Tempos.

Decorreu durante o 1º Semestre de 2008 a implementação da Etapa 2 do projecto que contemplou todos os módulos relativos ao Desenvolvimento Pessoal, que se passam a indicar:

- Saúde no Trabalho;
- Gestão de Eventos;
- Gestão da Formação;
- Gestão das Viagens;
- Recrutamento e Selecção.

A 2ª Etapa terminou a sua entrada em Produção no mês de Junho, tendo posteriormente decorrido um pedido de apoio pós produtivo.

### **2.9.1.22 ISO20000**

A obtenção pelo II, IP da certificação de qualidade ISO 9001 em todos os processos da Cadeia de Valor constituiu um esforço de trabalho com peso muito significativo na actividade corrente do DOSAC, porquanto obrigou à alocação de todos os recursos à definição e caracterização do *modus operandi* dos vários processos. Dado que os processos definidos na Cadeia de Valor ao nível das infra-estruturas correspondem aos processos definidos pelo *ITIL*, este trabalho consistiu simultaneamente na definição das metodologias de 10 processos necessários à conformidade com a norma ISO 20000, cuja certificação se prevê venha a ser obtida em 2009.

### **2.9.1.23 PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO**

O projecto foi criado com o objectivo de criar as condições que assegurassem a Continuidade Operacional dos Sistemas de Informação da Segurança Social perante a ocorrência de uma situação de desastre.

Este projecto teve uma 1ª fase em que foram efectuados um conjunto de estudos cuja finalidade foi a definição de cenários que permitissem à Segurança Social lidar com as situações de desastre local. Dessa 1ª fase resultaram os seguintes estudos:

- Análise de Impacto no Negócio (BIA – *Business Impact Analysis*);
- Análise de Riscos e Vulnerabilidades;
- Análise Técnico-Financeira de cenários possíveis de implementação de soluções tecnológicas.

Após a opção por um dos cenários de implementação identificados, foi dada continuidade ao projecto, sendo a 2ª fase constituída pelas seguintes grandes etapas:

**1ª Etapa**, realizada em 2007, em que foi concluída a especificação/desenho, solução tecnológica, aquisição de equipamentos e seleccionado o espaço para o CDA.

**2ª Etapa**, realizada em 2008, em que as actividades previstas tinham como objectivo a implementação da solução e os testes ao funcionamento do Plano de Continuidade de Negócio de forma a aferir do correcto funcionamento, não só dos equipamentos e sistemas, como das equipas envolvidas no PCN.

Com efeito, durante o ano 2008 foi fisicamente implementado o DCA, garantida a sincronização constante dos dados entre os dois Data Center's e testados com sucesso os procedimentos definidos para a activação em caso de desastre.

Para 2009 está previsto realizar pelo menos um simulacro, com um âmbito que envolve todas as equipas PCN, e em que serão incluídos os procedimentos constantes do 2º teste e realizados acessos remotos às aplicações recuperadas.

#### **2.9.1.24 GESTÃO DA SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO - ISO 27001**

Foram definidos os Processos de Gestão de Riscos e Gestão de Segurança da Informação, e foi iniciada a sua implementação.

Foram executadas as seguintes acções do Plano de Tratamento de Riscos:

- Implementados os processos de Construção, Manutenção e entrega de SIS (assegurando os requisitos de segurança), gestão dos níveis de serviço, gestão de operações, gestão de alterações e gestão da capacidade;
- Definido o procedimento *backups*;
- Implementado o processo de Gestão da Continuidade;
- Identificada a legislação aplicável e com impacto na ISO 27001;
- Definido um plano de auditoria interna, alinhado com o plano de certificação nas normas ISO 27001, ISO 20000 e ISO 9000;
- Identificadas entidades a contactar aquando da ocorrência de um incidente, de segurança de informação;
- Actualizada documentação de procedimentos de operação dos sistemas com base nas evidências existentes;
- Revisto e implementado o manual de funções e responsabilidades.

#### **2.9.1.25 AUDITORIAS A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Foram realizadas as seguintes actividades:



- Planeamento e realização de duas auditorias aos sistemas de informação (RSI e AF);
- Avaliação da maturidade dos controlos de acordo com o modelo COBIT.

#### **2.9.1.26 CERTIFICAÇÃO ISO9001**

Foram realizadas as seguintes actividades:

- Implementação e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade obtendo a certificação pela norma ISO/IEC 9001:2008;
- Planeamento e realização da auditoria interna prévia à concessão, realizada em Outubro de 2008;
- Realizado Inquérito à satisfação dos clientes/utilizadores e dos Coordenadores Nacionais das Aplicações dos seguintes sistemas de informação: SISS, SESS, SIF, SSDirecta, DRI/DRO.

#### **2.9.1.27 RECOGNIZED FOR EXCELLENCE**

Foram realizadas as seguintes actividades:

- Formação da equipa de auto-avaliação;
- Aplicação dos inquéritos à satisfação dos colaboradores do II, IP;
- Realização da Auto -Avaliação de acordo com o modelo de excelência da EFQM;
- Elaboração e apresentação do relatório da Auto-Avaliação;
- Definição e selecção das Acções de Melhoria a integrarem no plano de actividades de 2009;
- Planeamento da implementação das Acções de Melhoria.

#### **2.9.1.28 GESTÃO DE INFORMAÇÃO**

Dos projectos relacionados com a Gestão de Informação destacam-se os seguintes:

- Desenvolvimento de *datamarts*, com a implementação de 6 novos *datamarts* (RPC, SAF, Adopção, SEF, GIL e SIPSC – Gestão de Recursos);

- Foi iniciado o projecto Plataforma de Combate à Fraude e Evasão Contributiva que tem como objectivo a implementação de um sistema automático e inteligente para detectar situações de potencial evasão e fraude quer no âmbito das obrigações contributivas, quer no abuso de direitos no âmbito das prestações sociais.

Em 2008 foi terminada a 1º fase do projecto, que teve como objectivo, a concepção do modelo da plataforma, bem como a definição e análise de algumas situações potencialmente indicadoras de fraude, da qual resultaram dois relatórios:

- Relatório completo de todo o projecto desenvolvido, com especial relevo para a descrição completa do modelo analítico concebido e a análise do impacto que a implementação do modelo pode trazer em termos de retorno financeiro para a Segurança Social;
- Relatório final operacional onde foram anexadas um conjunto de listagens de ERSS identificadas por indicadores constantes do modelo analítico e abrangendo as 3 áreas mais prioritárias de acção no combate à fraude (Contribuições, Desemprego e RSI).

## 2.9.2 ACTIVIDADES CORRENTES

### 2.9.2.1 GESTÃO DE INFORMAÇÃO

As actividades desenvolvidas neste domínio em 2008, consideradas como mais relevantes foram:

- a) **Resposta a solicitação de dados**, com a resposta e envio de dados a mais de 1500 pedidos de informação;
- b) **Acções relativas à qualidade de base de dados**, com a análise e geração de um vasto conjunto de listagens e, também, através do trabalho desenvolvido por uma equipa constituída especialmente para este âmbito, por forma a incrementar a qualidade do Sistema de Informação da Segurança Social, nomeadamente:
  - NIFS duplicados em Pessoas Singulares, de PS's com mais que uma Qualificação de TI aberta;

- NISS com morada desconhecida;
  - Pensionistas Falecidos sem Data de óbito registada em IDQ;
  - Enriquecimento de Moradas: Códigos Postais e Distrito/Concelho/Freguesia, por interacção com os CTT;
  - Enriquecimento de NIF a partir da Base de Dados de Pensionistas;
  - Enriquecimento de Códigos Postais da Morada de TI com Dados das Finanças;
- c) **Cruzamento de dados com entidades externas**, sendo que em 2008 se efectuaram cruzamentos de dados com Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços de Tributários e Aduaneiros (DGITA), Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), Instituto Regional de Emprego (IRE), Instituto de Acção Social das Forças Armadas (IASFA), GEP (quadros de pessoal) e Ministério de Educação;
- d) **Fiscalização**, com a geração de listas de DES, ITPT e RSI, âmbito de SAF/RSI, notificações de Trabalhadores Independentes, lista de entidades com ilícitos criminais de abuso de confiança, notificações de entidades com declarações de remunerações em atraso, participação de entidades com dívida à Segurança Social;
- e) **Enriquecimento de bases de dados**, com a geração de listagens para enriquecimento do subsistema de IDQ, com NIF em falta, que originaram o preenchimento de mais de 900.000 de NIF, listagem com registo da data de cessação de actividade de Trabalhadores Independentes (esta acção identificou cessação de actividade em mais de 150.000 TI), listagens para eliminação de NISS duplicados;
- f) Participação em grupos de trabalho no âmbito do SEN, nomeadamente “*Labour Market Policies*” e “Plano Nacional de Inclusão”.

## **2.9.2.2 ARQUITECTURA ESTRATÉGICA E TECNOLÓGICA**

### **2.9.2.2.1 OPTIMIZAÇÃO DO MODELO DE FUNCIONAMENTO E ESTRUTURAÇÃO DAS EQUIPAS E COMPETÊNCIAS TÉCNICAS**

Foi optimizado o modelo de funcionamento e estruturação das equipas e competências técnicas que intervêm no processo de “construção, manutenção e entregas de sistemas de informação”:

- a) Foi centralizado todo o desenvolvimento aplicacional de acordo com a lógica de serviços partilhados, bem como das exigências dos processos de certificação decorridos e em curso.
- b) Foram melhoradas as práticas e processos relacionadas com a acreditação aplicacional, tendo sido concebidos e criados automatismos, quer para a gestão e configuração de ambientes (testes, formação e pilotos), quer para a execução de testes, em particular nos de regressão. O ano em referência caracterizou-se por 37 aplicações em manutenção evolutiva e correctiva e 13 novos sistemas.

#### **2.9.2.2 MELHORIA DE PROCESSOS DE TRABALHO**

Foram desenvolvidas actividades de melhoria de processos de trabalho, nomeadamente:

- a) Ferramenta desenvolvida em *.Net* para registo e gestão de estatísticas da acreditação;
- b) Todas as *builds* tratadas são carimbadas de acordo com o resultado final de acreditação;
- c) Utilização da nova ferramenta *QADirector* para suportar o plano, desenho e controlo da execução de testes e automatização para os testes de regressão.

#### **2.9.2.3 VERTENTE FORMAÇÃO**

Relativamente à vertente de formação foram desenvolvidas as seguintes actividades:

- a) Acções de formação presencial para 8 sistemas novos e 2 acções de reciclagem, com uma avaliação pelos formandos de 4,37 de média final, numa escala de 1 a 5;
- b) Disponibilização de Passos-a-passos e/ou actualização do manual de formação para três subsistemas: PF, SAF e SEF;
- c) Ao nível do *eLearning* foram facultados três cursos: CPCJ, GTE (atendimento) e SSDirecta. Renovámos também a plataforma *eLearning (WebLets)* com um novo design gráfico tipo "empresarial" bem como implementámos novas funcionalidades, destacando-se a inscrição on-line de formandos para cursos *eLearning*.

De realçar que na área da formação se desenvolveu uma nova metodologia de elaboração de conteúdos recorrendo a um novo pacote de ferramentas, que permitiu inovar e implementar um

novo paradigma de conteúdos *eLearning* na SSDirecta, com vídeos em flash, áudio e com grande iteração com o utilizador.

#### **2.9.2.2.4 ARQUITECTURA TÉCNICA**

- a) Intervenção, no âmbito da disciplina de *Enterprise Architect*, nos projectos PCN e CCenter, para além da definição da arquitectura técnica e infra-estrutura tecnológica da PI.
- b) Foi concebido o Plano Global de Ferramentas do II, IP.

#### **2.9.2.3 SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS**

##### **2.9.2.3.1 INTERNET – SITES INFORMATIVOS**

Adaptação de todos os sites informativos para responder em conformidade com a norma Acessibilidade; concebido e implementado um **novo site [www.cnsri.pt](http://www.cnsri.pt)**; concebidas e desenvolvidas páginas da Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social a integrar no site do MTSS.

##### **2.9.2.3.2 MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRECTIVA, VERTENTES WEB E SAP**

Foram realizadas actividades de manutenção evolutiva e correctiva de aplicações desenvolvidas em ambiente *WEB*, das quais se destaca a melhoria executada na aplicação de Apoio Judiciário (AJUDIC), em produção no ISS, e o desenvolvimento de uma aplicação de Gestão de Emissão de Recibos de Atendimento, e, também, em ambiente *SAP*, com a implementação de alterações legais e operacionais no SIF (analisados e implementados cerca de 15 Pedidos de Intervenção durante o ano de 2008), e a realização de tarefas de natureza evolutiva na interface GC – SIF e no sistema e-valorRH (decorrente da implementação da Nova Legislação de SIADAP).

##### **2.9.2.3.3 SUPORTE AO UTILIZADOR**

- a) Registados e respondidos 1959 pedidos de apoio, por parte de utilizadores;
- b) Tratados cerca de 100 pedidos de carácter funcional e cerca de 150 de carácter técnico envolvendo um total de 526 dias de esforço.

##### **2.9.2.3.4 OUTRAS ACTIVIDADES**

- a) Estudo do Alargamento da Tesouraria Única Pagamentos – Pagamento Subsídio de

Morte e Pensões;

- b) Alargamento da TU Pagamentos – Pagamentos Acordos Cooperação SIPSC-SICC-GC-SIF;
- c) Centralização de Processos do ISS – Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- d) Novo Código de Contratação Pública;
- e) Alterações decorrentes da Nova Lei de Bases.

## **2.9.2.4 SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO**

### **2.9.2.4.1 MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**

Relativamente a todos os subsistemas já em produção no SISS, efectuaram-se as correcções necessárias ao bom funcionamento das aplicações, através da implementação das alterações/novas funcionalidades de acordo com os requisitos e as prioridades definidas pelo negócio.

Importa referenciar que as alterações indicadas como de 1ª prioridade foram cerca de 300, das quais mais de 70% configuraram substanciais alterações aplicacionais de carácter evolutivo.

### **2.9.2.5 OPERAÇÕES, SISTEMAS E APOIO AO CLIENTE**

Durante o ano 2008, ao nível de Operações, Sistemas e Apoio ao Cliente os factos mais relevantes foram:

- a) **Manutenção de um nível de disponibilidade do Sistema de Informação da Segurança Social superior a 99%.**

Este nível de disponibilidade é evidenciado pelos sistemas de monitorização instalados e registou-se em todas as infra-estruturas que asseguram o funcionamento do SISS desde as redes de comunicações quer locais aos diferentes edifícios (*LANs*), quer na interligação entre diferentes locais quer da Segurança Social, quer entre as diferentes localizações internas da Segurança Social (*WAN-Intranet*), quer ainda nas comunicações com redes externas quer se trate de interligações com diferentes organismos da Administração Pública (Saúde, Finanças, Emprego, etc.), quer se trate dos acessos Internet.

O mesmo índice de disponibilidade pode ser observado nos sistemas de monitorização permanente dos servidores locais de autenticação disseminados pelos cerca de 600 locais distribuídos por todo o País, quer nos sistemas centrais que constituem o núcleo central de todo o Sistema de Informação.

Este elevado nível de disponibilidade observada ocorreu não obstante a realização de alterações substanciais à infra-estrutura, como é o caso da implementação de uma nova arquitectura tecnológica da rede interna, a qual passou a adoptar uma tecnologia mais moderna (*MPLS*) com simultânea duplicação dos débitos e melhor acesso dos serviços locais aos sistemas centrais pelo facto de ter sido eliminada a topologia em dupla estrela que concentrava ao nível distrital a comunicação dos diversos locais com o *Data Center e Internet*. É de sublinhar em especial o facto desta alteração profunda e complexa, não ter originado redução da disponibilidade de serviço, o que se deveu a um planeamento muito cuidado das intervenções do Operador Público e esforço da Equipa de Comunicações.

**b) Alteração significativa ao nível dos sistemas centrais.**

Esta alteração do software-base de servidores aplicativos (adopção do JES 8.2 em substituição do *SunOne 6.5*) foi acompanhada por perdas de disponibilidade embora de curta duração mas sensíveis aos utilizadores internos. Apesar do reduzido impacto sobre os valores observados de disponibilidade total, dada a redundância de meios disponíveis, a curta duração e o esforço adicional sobretudos das equipas de Operação e de Bases de Dados não pode deixar de se referenciar esta situação verificada. A correcção deste problema está ainda a ser realizada, quer através da contínua monitorização do comportamento dos servidores e serviços invocados procurando as equipas referidas ter actuação tão proactiva quanto possível na resolução das anomalias observadas, quer pelo esforço solicitado às áreas de desenvolvimento para a introdução de melhorias ao código aplicativo.

**c) Alterações introduzidas na infra-estrutura**

Estas alterações tiveram impacto directo na melhoria de serviço ao cidadão: a implementação dos terminais multibanco nas Tesourarias e a inclusão na rede interna dos balcões da Segurança Social em Lojas do Cidadão. Com esta medida tornou-se

possível eliminar os problemas que se vinham verificando diariamente de indisponibilidade das novas versões do cliente aplicacional o que impedia acesso dos funcionários aos módulos aplicacionais do SISS que tivessem sido alterados e originava sobrecarga nos circuitos na tentativa (morosa) de actualização durante o período de atendimento. A alteração à infra-estrutura introduzida passou a permitir que os balcões em Lojas do Cidadão apresentem os mesmos padrões de disponibilidade de serviço, débito de circuitos e topologia que qualquer outro serviço de atendimento da Segurança Social.

**d) Processamentos das prestações**

Entende-se ainda como relevante o trabalho desenvolvido pelo serviço de Operações para assegurar os processamentos das prestações de acordo com os calendários pré-determinados apesar do aumento dos tempos de processamento decorrentes do maior volume de dados a processar, bem como o trabalho realizado pelas equipas de Operações e de Administração de Bases de Dados para conseguir melhorar a eficiência de algumas cadeias de processamento e acomodar o crescimento contínuo dos volumes de dados no SISS.

**e) Avaliação dos níveis de serviço disponibilizados pelo II, IP**

A criação de uma equipa focada na permanente avaliação dos níveis de serviço disponibilizados pelo II, IP permitiu que, simultaneamente com as acções já referidas visando a certificação ISO 9001 e ISO 20.000, tivesse sido constituído um Catálogo de Serviços, a produção de Acordos de Níveis de Serviço já propostos aos organismos-cliente (ISS e IGFSS) e a contínua obtenção das métricas necessárias à evidência que os níveis de serviço propostos estão a ser atingidos.

**f) Apoio ao Cliente**

Ao nível da área de Apoio ao Cliente, importa relacionar o aumento verificado de 20% nas solicitações com os resultados obtidos nos inquéritos à satisfação realizados junto de cidadãos e empresas utilizadores dos serviços SSDirecta, DRI e DRO em que 85% se declararam satisfeitos com o serviço disponibilizado e no atendimento a utilizadores



internos da Segurança Social, 80% responderam encontrar-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento.

## **2.10 AFECTAÇÃO DE RECURSOS**

### **2.10.1 HUMANOS**

#### **2.10.1.1 ESTRATÉGIA DE RECURSOS HUMANOS DO II**

Os principais enfoques da ESTRATÉGIA de GESTÃO das PESSOAS ao serviço do Instituto, em 2008, consistiram na criação de resposta às necessidades de Recursos Humanos qualificados e permanentes de perfis adequados ao desempenho das funções chave, o investimento continuado na formação e qualificação, a sustentação e o reforço do quadro regulador das relações e condições de trabalho e das metodologias e práticas implementadas para a motivação, envolvimento e satisfação dos trabalhadores.

A participação significativa em iniciativas de Responsabilidade Social (RS), segundo o programa aprovado, anualmente, confirmou a orientação da ESTRATÉGIA que vem sendo concretizada, desde 2004, de incremento e alargamento da adesão e das acções de RS.

Os diversos domínios de actividades de Recursos Humanos, no contexto de implementação da nova estrutura orgânica enquadrada pelos impactos do PRACE, designadamente no que concerne à gestão dos recursos humanos e sua articulação com a gestão orçamental, constituíram objecto de reflexão e de implementação de medidas que originaram conteúdos e resultados próprios, integrados nos principais documentos de Gestão e evidenciados no desempenho global do II, IP do ano de 2008.

O desenvolvimento de acções, em articulação com as entidades de que se transferem atribuições e competências e de que são reafectas ao II, IP as pessoas abrangidas, no âmbito da reorganização, conduziram à apresentação do processo para aprovação superior de que decorrerá a concretização de medidas inerentes ao alargamento da missão do Instituto.

A construção e disponibilização do novo Sistema de Informação Recursos Humanos (SIRH) e do Portal do Colaborador concretizaram uma das vertentes da mais significativa da ESTRATÉGIA

dos Recursos Humanos de grande impacto na Gestão das relações e condições de trabalho no Instituto.

A aposta continuada de ALINHAMENTO e POSICIONAMENTO de cada TRABALHADOR e EQUIPA com a ESTRATÉGIA do INSTITUTO, designadamente através da implementação do novo SIADAP e da experiência entretanto adquirida desde 2004, traduziu-se em evidências de crescente participação, colaboração e contributo das PESSOAS para concretizar a Missão do II, IP.

### **2.10.1.2 CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE – MANUAL DE FUNÇÕES**

Na prossecução dos trabalhos que conduziram à elaboração do Manual de Funções relevantes do Instituto, resultado emblemático concretizado em 2007, procedeu-se à actualização do documento, no ano de 2008, com a integração de novas funções resultantes da implementação do Sistema de Gestão por Processos, no âmbito da certificação da qualidade pela norma ISO – 9001: 2008.

Das novas funções, relevantes em processos identificados e caracterizados na cadeia de valor, destacam-se as de Gestor de Incidentes, Problemas, Entrega, Configurações, Níveis de Serviço, Capacidade, Continuidade, Segurança da Informação, Alterações e Disponibilidade, funções estas marcadamente de gestão de SI/TIC.

Para elaborar a nova versão do Manual, desenvolveram-se actividades de preparação, discussão, harmonização, aprovação e disponibilização deste importante instrumento de gestão de Recursos Humanos, também como requisito da Certificação da Qualidade.

### **2.10.1.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO RECURSOS HUMANOS - PORTAL DO COLABORADOR**

Com a disponibilização do novo SIRH, em produtivo nos módulos de Estrutura Organizativa, Cadastro, Tempos e Salários, a partir do início de Janeiro de 2008 e integrando também o Portal do Colaborador, cumpriram-se os objectivos principais do projecto e-ValoRH.

Entretanto, em 2008, o SIRH foi incrementado com entrada em produção os módulos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Formação, Avaliação de Desempenho e ao

continuaram-se a disponibilizar-se os respectivos processo colaborativos e novas funcionalidades no Portal do Colaborador.

A gestão das relações e condições de trabalho conheceram um novo desenvolvimento propiciado pelo novo SIRH, designadamente pelo Portal do Colaborador, enquanto novo canal de comunicação das Pessoas com o Instituto e de maior responsabilização de todos os intervenientes.

#### **2.10.1.4 PLANEAMENTO E GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS - NOVO QUADRO DE REGULAMENTAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO DE EMPREGO PÚBLICO**

A aplicação da Lei nº 12-A/2008, 27 de Fevereiro, que regulamenta os regimes de Vínculos, Carreiras e Remunerações (LVCR), em vigor desde o dia 1 de Março, decorrente da concretização das orientações do PRACE no que respeita à gestão dos recursos humanos e sua articulação com a gestão orçamental determinou a implementação de novas medidas e procedimentos na gestão de recursos humanos.

Atentos aos grandes impactos da LVCR, e às profundas repercussões na gestão das relações e condições de trabalho no II, IP, em particular, decorrente da aplicação do anterior regime de Contrato Individual de Trabalho, e em toda a Administração Pública prosseguiu-se uma metodologia de implementação prudente, quer no método, quer no tempo da sua aplicação, quanto à entrada em vigor, de forma sucessiva, dos vários aspectos dos novos regimes.

No cumprimento das disposições do artigo 119º da Lei nº 66-A/2007, de 31 de Dezembro, Lei do Orçamento de Estado (LOE) e da LVCR e de acordo com as finalidades prioritárias para a gestão de recursos financeiros inscritos em rubricas de pessoal, em 2008, foi aprovada a atribuição de prémios de desempenho a 12 colaboradores e alteração de posicionamento remuneratório, opção gestionária por exceção, abrangendo 14 colaboradores.

O planeamento dos Recursos Humanos para 2009 foi preparado, a partir do levantamento das necessidades das unidades e em articulação com a preparação do orçamento e a distribuição das verbas pelas rubricas de despesas de pessoal. Consequentemente, foi elaborado o Mapa de Pessoal do II, IP para 2009, incluindo a previsão de 25 novos recrutamentos.

De salientar que foi implementada a nova Lei do SIADAP, em vigor a partir de Janeiro de 2008 e desenvolvidos os trabalhos preparatórios para a implementação dos novos regimes da Relação Jurídica de Emprego Público, designadamente decorrentes da LVCR, já mencionada e do Regime do Código de Trabalho em Funções Públicas, aprovado pela Lei nº 59/2008, de 11 de Setembro.

## 2.10.2 MATERIAIS

### 2.10.2.1 EQUIPAMENTOS DISTRIBUÍDOS

Os dados relativos a equipamentos distribuídos instalados e geridos pelo II, IP, são os seguintes:

- Postos de Trabalho: 12.000
- Impressoras Laser Monocromáticas de Rede: 2.820
- Impressoras Laser Monocromáticas USB: 300
- Servidores Locais ( BDC ): 548
- Servidores Virtualizados 150

Em 2008, em termos de renovação e instalação de novos equipamentos foram distribuídos e instalados:

- 2.208 computadores (PC's)
- 330 Impressoras
- 118 Portáteis
- 84 Scanners.

### 2.10.2.2 EQUIPAMENTOS CENTRAIS E COMUNICAÇÕES

- Centrais
  - 90 Servidores UNIX (70 físicos)
  - Servidores Windows
  - *Arrays de Storage*
  - 1 *Robot de Backups.*

- Comunicações
  - 570 Circuitos
  - 1140 *Routers*
  - 548 Equipamentos Activos.

### **2.10.3 FINANCEIROS**

A execução orçamental de 2008 do II, IP seguiu as orientações do Decreto de Execução Orçamental (Decreto-Lei n.º 41/2008, de 10 de Março), relativamente aos Fundos Administração e PIDDAC.

Durante o ano 2008 foram realizadas duas revisões orçamentais (Maio e Outubro). Em Julho de 2008, foi integrado parte do saldo de gerência de PIDDAC de 2007, cujo total ascendeu a 1.336.559 eur, dos quais 1.311.888 eur no Programa P01 e 24.671 eur no Programa P06.

Os dados referentes à execução orçamental de 2008 baseiam-se nos mapas obtidos do SIF após o fecho contabilístico anual.

#### **2.10.3.1 EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2007-2008**

##### **2.10.3.1.1 EVOLUÇÃO GERAL DA DESPESA E INDICADORES DE EXECUÇÃO 2007-2008**

Em termos globais, os pagamentos acumulados de 2008 ascenderam a 34.785 mil eur, os quais se situaram sensivelmente ao mesmo nível do ano anterior (crescimento de 0,2%).

No período 2007-2008, ao nível dos principais agrupamentos da despesa, há a assinalar o decréscimo em 2,8% da Despesa Corrente (-617 mil eur) e o aumento em 5,3% da Despesa de Capital (685 mil eur).

Ao nível agregado da Despesa Corrente constata-se aliás uma redução contínua do nível da despesa ao longo dos últimos quatro anos (-3.001 mil eur), em linha com os objectivos de contenção da Despesa Pública.

Quanto à composição da despesa em 2008, o peso das Aquisições de Bens e Serviços e da Despesa de Capital foi respectivamente de 35% e 39%.

Face ao ano anterior, regista-se uma diminuição em 2 p.p. no peso das Aquisições de Bens e Serviços e um aumento em 2 p.p. no peso da Despesa de Capital.

A Despesa com o Pessoal representou 26% da despesa em 2007 e 2008.

A percentagem de execução ao orçamento final de 2008 (94,7%) foi superior em 9 pontos percentuais ao verificado no período homólogo do ano anterior (85,4%). Em 2008 a percentagem de execução ao orçamento final de todos os agrupamentos da despesa foi superior ao verificado em 2007.

Os indicadores de execução finais estão influenciados pelas libertações de orçamento de iniciativa própria e integração do saldo de gerência de 2007 referente a PIDDAC. O orçamento final de 2008 considera a libertação antecipada de 2.300.000 eur no Fundo Administração e um crédito especial de PIDDAC de 1.336.559 eur.

Quadro 1 - Despesa Total e Indicadores de Execução								U: mil eur
Principais Agrupamentos	2006	2007	2008	Var. Abs. 2006-07	Tvha 2006-07	Var. Abs. 2007-08	Tvha 2007-08	
<b>Despesa Corrente</b>	<b>22.008,6</b>	<b>21.716,3</b>	<b>21.099,0</b>	<b>-292,3</b>	<b>-1,3%</b>	<b>-617,3</b>	<b>-2,8%</b>	
Despesas com pessoal	8.766,3	8.937,4	8.942,6	171,1	2,0%	5,3	0,1%	
Aquis. Bens e Serviços	13.238,3	12.774,4	12.072,9	-463,9	-3,5%	-701,5	-5,5%	
Juros e Outros Encargos	3,6	3,7	3,6	0,2	4,5%	-0,1	-1,7%	
Subsídios	0,0	0,0	78,6			78,6		
Outras Desp. Correntes	0,5	0,9	1,3	0,4	69,7%	0,4	45,7%	
<b>Despesa de Capital</b>	<b>10.667,6</b>	<b>13.000,7</b>	<b>13.686,1</b>	<b>2.333,1</b>	<b>21,9%</b>	<b>685,3</b>	<b>5,3%</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>32.676,2</b>	<b>34.717,1</b>	<b>34.785,1</b>	<b>2.040,8</b>	<b>6,2%</b>	<b>68,0</b>	<b>0,2%</b>	
Orçamento Inicial	44.345,1	39.587,3	37.686,5	-4.757,8	-10,7%	-1.900,9	-4,8%	
Orçamento Final	36.613,0	40.646,7	36.723,0	4.033,7	11,0%	-3.923,7	-9,7%	
<b>Indicadores Exec. Orçamental</b>				<b>Var. p.p.</b>		<b>Var. p.p.</b>		
% Exec.Orç.Inicial	73,7%	87,7%	92,3%	14%		5%		
% Exec.Orç.Final	89,2%	85,4%	94,7%	-4%		9%		

### 2.10.3.1.2 DESPESA CORRENTE

Ao nível da Despesa Corrente, registou-se uma redução de 617 mil eur (-2,8%), estando a mesma associada ao decréscimo em 701 mil eur (-5,5%) dos pagamentos afectos a Aquisição de Bens e Serviços, em particular, na rubrica de Comunicações e Assistência Técnica, conforme evidenciado no Quadro 2.

A redução em 10,4% da despesa afecta a “Comunicações” (-474 mil eur) resulta de entrada em

vigor em 2008 do novo contrato de Rede de Dados e Serviços Conexos.

A redução da despesa afecta a “Assistência Técnica” está associada à renegociação dos contratos de licenciamento de software (ferramentas), de manutenção do equipamento informático e renovação do parque informático. No período 2007-2008 os pagamentos nesta rubrica registaram um decréscimo global ascendendo na 290 mil eur (-8,4%).

A Despesa com Pessoal ascendeu a 8.943 mil eur em 2008, tendo-se mantido sensivelmente ao mesmo nível de 2007 (0,1%).

A análise ao grau de execução final de 2008 da Despesa Corrente, em comparação com o período homólogo de 2007, evidencia um acréscimo de 7 pontos percentuais, situando-se no final de 2008 nos 94% (vide Quadro 2 na página seguinte). Conforme referido anteriormente no ponto 2.1, a percentagem de execução de 2008 repercute a libertação para o sistema de cerca de 9% do orçamento da Despesa Corrente.

O desempenho deste indicador face ao orçamento inicial foi de 86% em 2008 e de 85% em 2007.





### 2.10.3.1.3 DESPESA DE CAPITAL

Em 2008 a Despesa de Capital ascendeu a 13.686 mil eur, evidenciando um acréscimo face ao ano anterior de 685 mil eur (5,3%).

O crescimento da Despesa de Capital do período 2007-2008 deveu-se sobretudo ao aumento em 32,9% (+2.397 mil eur) dos investimentos em software informático e ao decréscimo em -31,4% (-1.752 mil eur) das aquisições de equipamentos informáticos (vide Quadros 2 e 3).

Estes investimentos destinaram-se ao desenvolvimento de novas aplicações informáticas, à manutenção evolutiva e correctiva das actuais aplicações em produção e manutenção da infra-estrutura, ao sistema de gestão estatística e implementação do PCN do SISS.

A análise ao indicador de execução global da Despesa de Capital do período 2007-2008 (vide anterior Quadro 2) evidencia um acréscimo de 13 pontos percentuais, sendo a percentagem final de 2008 de 96%.

Quanto às rubricas de Equipamento e Software Informático, as percentagens finais de execução de 2008 foram, respectivamente, 95% e 97%. Os indicadores evidenciam um melhor desempenho face ao ano anterior, particularmente na rubrica de software que registou um acréscimo de 20 pontos percentuais face ao registado no final de 2007.

Em 2008 ocorreu a integração de parte do saldo de gerência de PIDDAC Informática de 2007 ascendendo a 1.311.888 eur, destinado à prossecução dos projectos iniciados no ano anterior. Deste incremento orçamental resulta uma percentagem de execução ao orçamento inicial na rubrica de software de 113%.

Em 2008, na rubrica de **Software**, tiveram execução financeira os seguintes projectos e actividades correntes:

UM: €

Projectos/Actividades	Software 2008
Manutenção Aplicacional e de Infraestruturas	4.663.623
PCN	1.525.825
Manutenção Evolutiva e Correctiva SIF	1.052.623
SEF	551.216
Gestão Estatística	343.677
SAF, CO e GIL	326.600
Upgrade SAP	226.685
Contact Center	226.062
SAP-RH	176.328
Acção Social	97.289
Central. Proc. Financeiros	90.169
PCAAC	83.285
Migração JES	63.373
Disponibilidade 24x7	54.435
CPM	45.982
Gest. Riscos Profissionais	45.254
<b>Total</b>	<b>9.572.424</b>

Relativamente à rubrica de Hardware, verificou-se um decréscimo de 31,4% do investimento (- 1.752 mil eur) no período 2007-2008 o qual deriva sobretudo do maior peso dos investimentos realizados em 2007, nomeadamente, os investimentos relacionados com o Plano de Continuidade de Negócio do SISS.

As aquisições de Equipamento e Software Informático foram financiadas a 99% pelo Fundo PIDDAC Informática, conforme Quadro 3 abaixo.

**Quadro 3 - Despesa de Capital - Hardware e Software - por Fundo**

U: mil eur									
Rubricas /Fundos	2004	2005	2006	2007	2008	Var. Abs. 2006-07	Tvha 2006-07	Var. Abs. 2007-08	Tvha 2007-08
<b>PIDDAC Informática</b>									
HW	5.736,4	3.693,1	5.133,3	5.578,1	3.776,0	444,9	8,7%	-1.802,1	-32,3%
SW	7.504,6	6.191,7	5.063,7	7.071,2	9.572,4	2.007,5	39,6%	2.501,2	35,4%
	13.241,0	9.884,9	10.197,0	12.649,4	13.348,4	2.452,3	24,0%	699,1	5,5%
<b>Administração</b>									
HW	18,4	0,0	84,1	0,0	49,7	-84,1	-100,0%	49,7	
SW	1.666,3	207,5	249,3	224,9	120,7	-24,4	-9,8%	-104,3	-46,4%
	1.684,7	207,5	333,4	224,9	170,4	-108,5	-32,5%	-54,6	-24,3%
<b>TOTAL</b>									
HW	5.754,8	3.693,1	5.217,4	5.578,1	3.825,7	360,7	6,9%	-1.752,4	-31,4%
SW	9.170,9	6.399,2	5.313,1	7.296,2	9.693,1	1.983,1	37,3%	2.396,9	32,9%
	14.925,7	10.092,4	10.530,5	12.874,3	13.518,8	2.343,8	22,3%	644,5	5,0%

### **3 BALANÇO SOCIAL**

Junta-se o Balanço Social do II, IP no ANEXO I.

## 4 AVALIAÇÃO FINAL

### 4.1 DISTRIBUIÇÃO DOS RESULTADOS

A distribuição dos resultados obtidos no QUAR do II, IP, por ordem decrescente de relevância foi:

#### **Peso = 30%:**

- 1 objectivo atingido (11)
- 1 objectivo superado (12)

#### **Peso = 25%:**

- 1 objectivo não atingido (6)
- 2 objectivos superados (1 e 8)

#### **Peso = 20%:**

- 1 objectivo não atingido (10)
- 1 objectivo atingido (14)

#### **Peso = 15%:**

- 1 objectivo não atingido (13)
- 2 objectivos atingidos (2 e 15)
- 2 objectivos superados (3 e 9)

#### **Peso = 10%:**

- 1 objectivo não atingido (5)
- 2 objectivos atingidos (4 e 17)
- 2 objectivos superados (7 e 16)

Na globalidade dos objectivos, o QUAR 2008 do II, IP obteve, na sua auto-avaliação, **23,5%** de objectivos não atingidos, **35,3%** de objectivos atingidos e **41,2%** de objectivos superados.

## 4.2 MENÇÃO PROPOSTA

Na avaliação final do II, IP foram considerados vários factores que influenciam o resultado global do QUAR 2008, nomeadamente:

- Elevada percentagem global de superação de objectivos;
- Soma dos pesos relacionados com objectivos superados de 80%;
- 3 dos 6 objectivos mais relevantes largamente superados;
- As causas para o não cumprimento de 4 objectivos ou são exógenas (não da responsabilidade do II, IP – objectivos 6 e 13), ou são resultado de decisões de gestão que implicaram redução de custos (objectivo 5) ou necessidade de gestão de prioridades face a dificuldades técnicas (objectivo 10).

Assim, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o Presidente do Conselho Directivo do Instituto de Informática, IP propõe, como resultado qualitativo da auto-avaliação, a classificação de **“Desempenho BOM”**.

## 4.3 CONCLUSÕES

O Instituto de Informática, IP garantiu, em 2008, o cumprimento da sua missão, prosseguindo com a implementação da arquitectura tecnológica definida para o Sistema de Informação da Segurança Social, assegurando a disponibilização e manutenção das infra-estruturas de suporte e o desenvolvimento e implementação das aplicações de apoio à actividade do sector.

O ano de 2008 trouxe novas responsabilidades e novos desafios ao Instituto com a concretização das medidas decorrentes de alterações legislativas, que modificaram os objectivos e plano de actividades no II, IP.

O II, IP continuou em 2008 a desenvolver esforços no sentido de reduzir a sua despesa corrente, no seguimento da política de contenção orçamental do Governo, tendo maximizado o aproveitamento do fundo PIDDAC para o financiamento das despesas de investimento, imprescindíveis à sua actividade.

Para 2009, perspectiva-se, para além da conclusão dos projectos em curso e da continuação dos trabalhos conducentes à obtenção da Certificações ISO 20000, ISO 27001 e do *Recognized for Excellence*, da EFQM, o lançamento de iniciativas que permitam:

- 1) Complementar e melhorar funcionalmente o SISS, tornando o pagamento mais oportuno e rigoroso das prestações sociais e ganhando maior eficácia na cobrança da receita;
- 2) Conceber e desenvolver plataformas tecnológicas que permitam uma maior eficácia do sistema da segurança social no combate à fraude e evasão contributiva;
- 3) Promover o aprofundamento e alargamento da inter-conexão de dados com outros organismos da Administração Pública;
- 4) Continuar a disponibilização do “*datawarehouse*” da segurança social, tendo como base os “*datamarts*” das novas aplicações nacionais em exploração, de forma à produção de informação relevante de apoio à tomada de decisão;
- 5) Introduzir melhorias no controlo da qualidade na construção, manutenção e operação das aplicações;
- 6) Concluir a operacionalização do Plano de Continuidade Operacional do Negócio;
- 7) Manter e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- 8) Melhorar o Sistema de Gestão de Controlo Interno;
- 9) Desenvolver acções para a optimização do desempenho dos Colaboradores do II, IP, através do desenvolvimento das suas capacidades de aprendizagem, inovação e liderança.



**Instituto de Informática, I.P.**

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, nº17

Edifício Ciência I • Taguspark

2740-120 PORTO SALVO

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

**E-mail:** [ii@seg-social.pt](mailto:ii@seg-social.pt)

