



SEGURANÇA SOCIAL

Instituto de Informática e Estatística da Solidariedade

(IIES)

2005



PLANO DE ACTIVIDADES

ÍNDICE

1	NOTA INTRODUTÓRIA	5
1.1	Nota introdutória	6
2	ORGANIZAÇÃO	8
2.1	Missão do IIES	9
2.2	Estrutura do IIES	9
2.3	Organograma	10
3	EVOLUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL.....	11
3.1	Análise evolutiva da implementação dos Sistemas de Informação da Segurança Social	12
4	OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS	15
4.1	O programa do governo para a sociedade de informação	16
4.2	Orientações gerais e alinhamento sectorial.....	17
4.3	Objectivos Globais Específicos a Atingir	18
4.4	Estratégias de actuação	26
5	PROJECTOS E ACTIVIDADES PREVISTAS E RECURSOS.....	30
5.1	Resumo de Projectos Previstos.....	31
	Orçamento e Número de Recursos Humanos Internos	31
	Planeamento dos Projectos Previstos.....	35
5.2	Programa de gestão da mudança e formação externa	37
	Vertente organizacional	37
	Vertente formativa.....	37
5.3	Resumo das Principais Actividades Correntes Previstas	40
	Manutenção Evolutiva e Correctiva	40
	Apoio ao Utilizador	41
	Gestão Estatística	41

Gestão de Infra-Estruturas.....	43
Quadro resumo de Orçamento Actividades Correntes	45
5.4 Medidas para Redução de Custos das Actividades Correntes.....	46
Micro Informática e Sistemas locais.....	46
Sistemas e Comunicações.....	47
Desenvolvimento aplicacional.....	48
6 ANEXO – FICHAS DE PROJECTO.....	49
OG 1 – P1 – Desemprego.....	50
OG 1 – P2 – Protecção à Família.....	50
OG 1 – P3 – Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP).....	51
OG 1 – P4 – Verificação de Incapacidades.....	51
OG 1 – P7 – Inspeção de Beneficiários.....	52
OG 2 – P1 – Sistema Integrado de Conta Corrente.....	52
OG 2 – P2 – Gestão de Ilícitos.....	53
OG 2 – P3 – Inspeção de Contribuintes.....	53
OG 3 – P1 – Sistema Global da Acção Social	54
OG 3 – P2 – Inspeção Acção Social	55
OG 4 – P3 – Sistema Integrado de Gestão.....	55
OG 5 – P1 – Gestão Documental e de Expediente.....	57
OG 5 – P2 – Sistema Integrado de Homebanking	59
OG 5 – P3 – Pagamento electrónico.....	59
OG 7 – P1 – Cartão de Identificação da SS (CISS).....	60
OG 8 – P1 – Generalização do Datamining ao SVIT	60
OG 8 – P2 – Sistema de Informação Estatística da SS	60
OG 9 – P1 – Alargamento do SAP	61
OG 10 – P1 – Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação	62
OG 10 – P2 – Sistema de Gestão da Qualidade.....	62
OG 10 – P3 – Projecto de melhoria da monitorização dos equipamentos	62

OG 11 – P1 – Computer Telephony Integration	63
OG 11 – P2 – Sistema de ACD/IVR	63
OG 11 – P3 – Actualização e alargamento do Remedy	63
OG 12 – P1 – Gestão do PIDDAC	64
OG 12 – P2 – Cartão Europeu de Seguro de Doença	64
OG 12 – P3 – Interconexão de Dados com as Finanças	64
OG 12 – P4 – Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios	65
OG 13 – P1 – Implementação do Processo e Estrutura de Avaliação de Qualidade.....	65
OG 13 – P2 – Avaliação de procedimentos e formas de processamento das aplicações em exploração que sejam susceptíveis de provocarem erros críticos.....	65
OG 14 – P1 – Renovar o Equipamento de Comunicações	66
OG 14 – P2 – Implementar o Plano de Recuperação de Desastres e Preparar um Data Center alternativo	66
OG 14 – P3 – Criar um arquivo digital de informação dos sistemas distritais.....	67
OG 14 – P4 – Implementar Certificados Digitais.....	67
OG 14 – P5 – Consolidar Servidores	67
OG 14 – P6 – Implementar uma política de Information Lifecycle Management	67
OG 14 – P7 – Reformulação da Topologia de Rede.....	67
OG 14 – P8 – Implementação de um Sistema de Detecção de Intrusão – IDS	68
OG 14 – P9 – Projecto Piloto de voz sobre IP (entre Centrais).....	68
OG 14 – P10 – Renovação do parque informático da SS.....	68
OG 15 – P4 – Plano de Transição dos Recursos Humanos	68

1 ***NOTA INTRODUTÓRIA***

1.1 NOTA INTRODUTÓRIA

Pese embora o processo de reorganização em curso na Segurança Social, o IIES – Instituto de Informática e Estatística da Solidariedade, no prosseguimento da sua missão, tem-se afirmado como um centro de competências tecnológicas com a responsabilidade de implementação do Novo Sistema de Informação da Segurança Social, único, integrado e de âmbito nacional, visando, em última instância, a melhoria do serviço ao cidadão e o posicionamento da Segurança Social na linha da frente da modernização e do desenvolvimento tecnológico.

Durante os anos anteriores, deram-se passos significativos na implementação desses sistemas de informação, tais como: o arranque dos sistemas estruturais, componentes nucleares do sistema de suporte a todos os outros produtos aplicativos, necessários e previstos para o Novo Sistema de Informação da Segurança Social, e a criação de todas as condições de infra-estrutura tecnológica necessárias a uma resposta adequada a esse Novo Sistema, contribuindo assim para a afirmação do Instituto tanto dentro como fora do Sistema de Segurança Social.

Neste contexto, o Plano de Actividades para 2005 reflecte a conclusão e continuidade do desenvolvimento dos projectos previstos no âmbito da implementação do Novo Sistema de Informação da Segurança Social, o alinhamento com as políticas governamentais para a Sociedade de Informação, com as orientações sectoriais e com as medidas preconizadas na Reforma da Administração Pública.

No que respeita à actividade operacional, destaca-se o seguinte:

- A continuidade e conclusão do desenvolvimento das aplicações iniciadas em 2003 e 2004, nomeadamente no âmbito dos subsistemas prestacional e de arrecadação e controlo de receitas, dos módulos finais do subsistema de Acção Social, da fase II do projecto de Gestão Documental, e do Sistema de Estatística da Segurança Social;
- O desenvolvimento de novos projectos, como por exemplo os relacionados com as actividades de inspecção (contribuintes, beneficiários e acção social), com o Fundo de Garantia Salarial, o alargamento do SAP a outros módulos, a implementação de um sistema de Homebanking e lançamento de projectos no âmbito do Sistema de Gestão do Relacionamento;
- A melhoria da qualidade dos dados do Sistema de Informação da Segurança Social;
- A manutenção das aplicações que entretanto entraram em produção, bem como a contemplação de alterações resultantes de eventuais alterações legislativas;
- O esforço de formação e apoio à mudança necessários à implementação das novas aplicações;
- O reforço da infra-estrutura tecnológica para responder às novas exigências aplicativos, à disponibilização de novos serviços aos cidadãos e empresas e ao desenvolvimento do plano de segurança e continuidade operacional.
- O Plano de Actividades para 2005, na linha dos anteriores, busca um contínuo alinhamento com as políticas governamentais para a Sociedade da Informação, como por exemplo o Programa Governo Electrónico, no qual se inseriu o lançamento do DRI e DR-Online

(recolha electrónica das declarações de remunerações), e as orientações sectoriais, expressas nos seguintes objectivos estratégicos para a Segurança Social:

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

Por último, o Plano de Actividades para 2005 contempla ainda aspectos inovadores, incorporando as medidas preconizadas na Reforma da Administração Pública, como sejam a definição de objectivos, para o Instituto e respectiva cadeia hierárquica, e o novo sistema de avaliação de desempenho para a Administração Pública.

2 ORGANIZAÇÃO

2.1 MISSÃO DO IIES

O Instituto de Informática e Estatística da Solidariedade (*IIES*) tem como principal missão, enquanto centro de competências interno e fornecedor de tecnologias de informação para a Segurança Social, a criação de um novo Sistema de Informação para toda esse sector, pelo que tem sido responsável por todo um processo de conceptualização, desenvolvimento e implementação de aplicações e bases de dados nacionais, assegurando a sua manutenção e evolução, em substituição dos actuais sistemas de carácter distrital, suportados por tecnologias obsoletas e não comunicantes entre si.

Compete ao IIES a gestão de todo o parque informático e do sistema de comunicações das diversas Entidades da Segurança Social, desenvolvendo políticas comuns de aquisição e gestão .

2.2 ESTRUTURA DO IIES

A estrutura orgânica do IIES, é composta pelos seguintes órgãos:

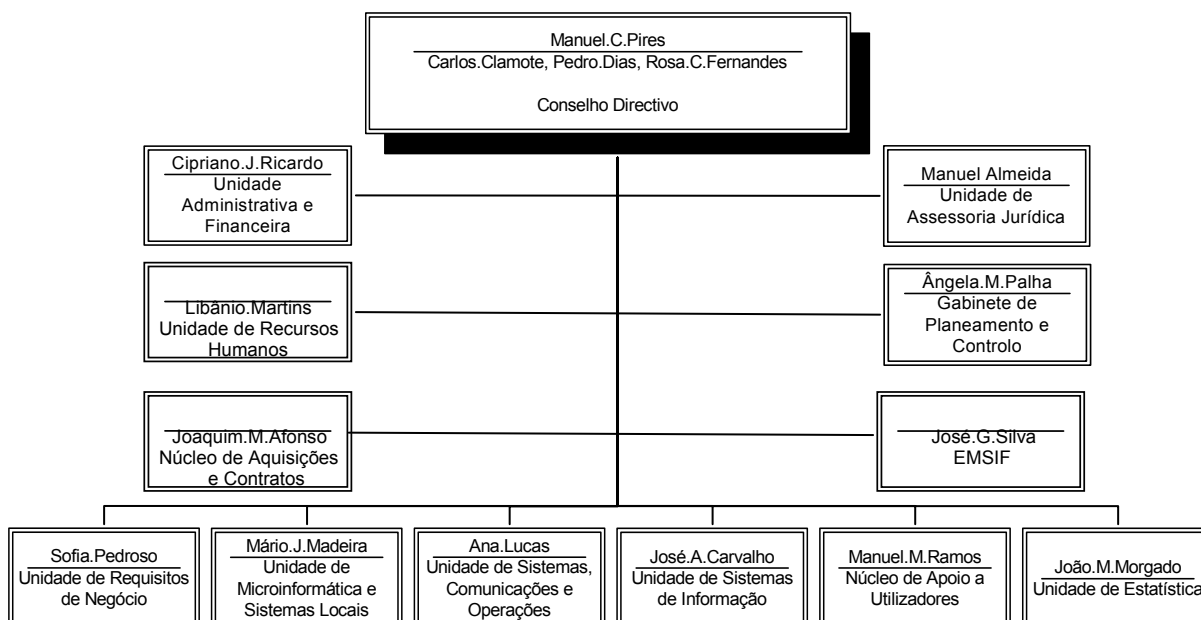
Conselho Directivo, responsável pela gestão, execução e cumprimento da missão e das atribuições do IIES;

Conselho Consultivo, é um órgão de consulta do IIES sobre as grandes linhas de orientação estratégicas relativas ao sistema de informação da segurança social;

Comissão de Fiscalização, responsável por fiscalizar e apreciar a gestão do IIES, emitir parecer sobre o orçamento anual, apreciar e emitir parecer sobre o relatório de actividade e as contas anuais do IIES e examinar a contabilidade do IIES.

2.3 ORGANOGRAMA

A actividade do IIES, desenvolve-se a partir de Unidades Funcionais, com um Coordenador reportando directamente ao Conselho Directivo. No entanto, sendo o IIES uma organização fortemente vocacionada para o desenvolvimento de projectos, tem sido desenvolvida, paralelamente, uma estrutura informal 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.



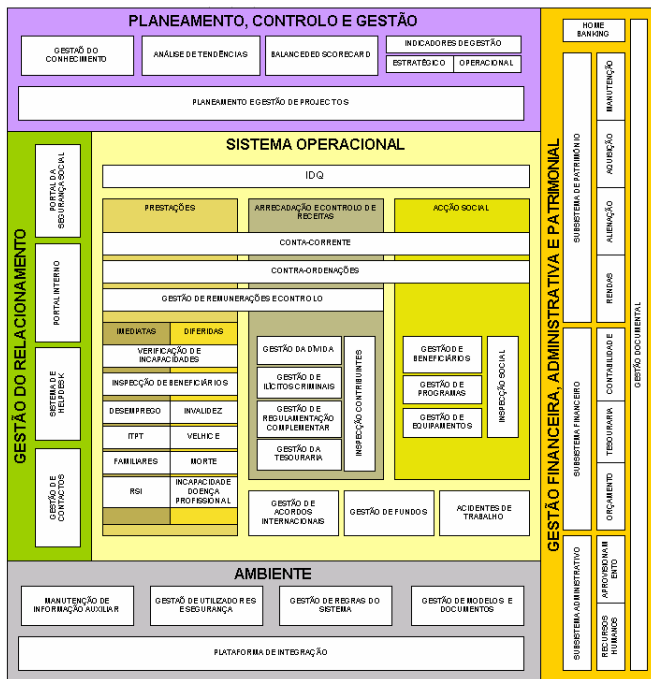
3 EVOLUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

3.1 ANÁLISE EVOLUTIVA DA IMPLEMENTAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

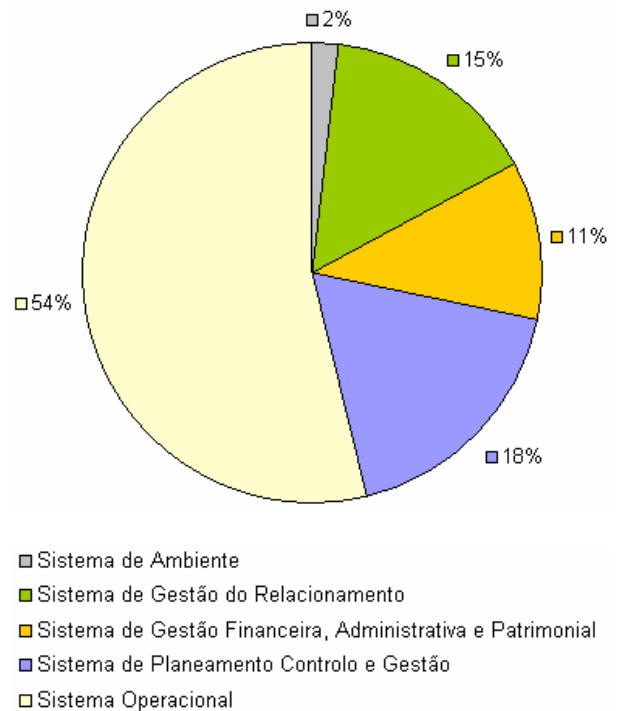
SOCIAL

A arquitectura do Sistema de Informação Global da Segurança Social reparte-se em diversas vertentes, cuja representação gráfica se encontra nos quadros seguintes, que procuram mostrar a sua subdivisão nos diversos subsistemas. As percentagens referem-se ao esforço de desenvolvimento que cabe a cada uma das várias componentes.

Sistema de Informação da Segurança Social



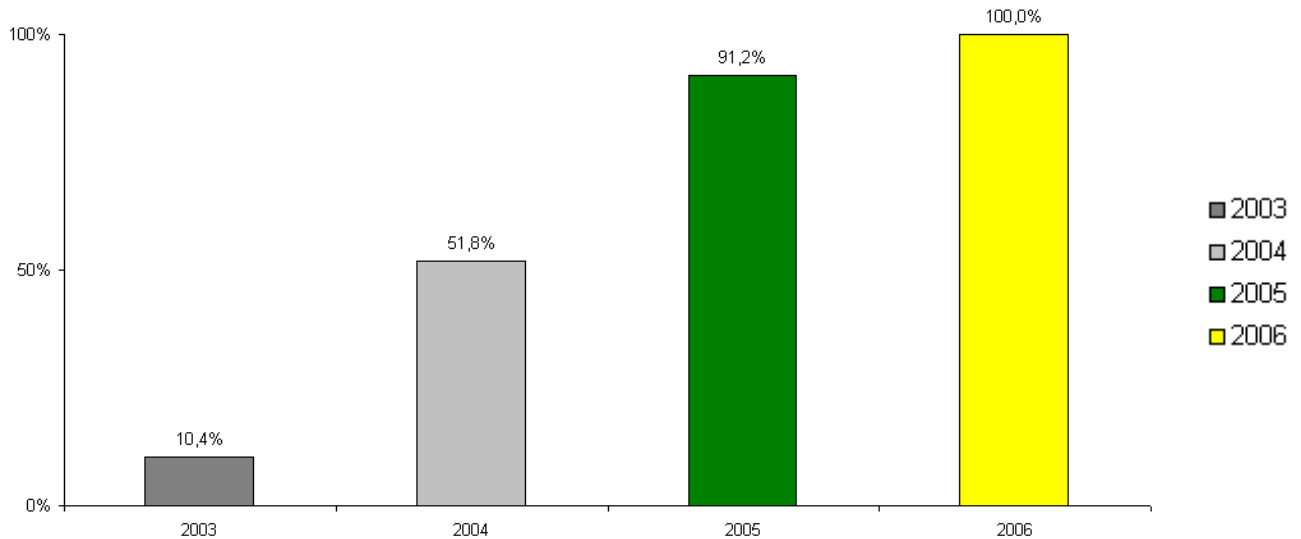
Peso das componentes do Sistema de Informação da Segurança Social



Peso das componentes do Sistema de Informação da Segurança Social

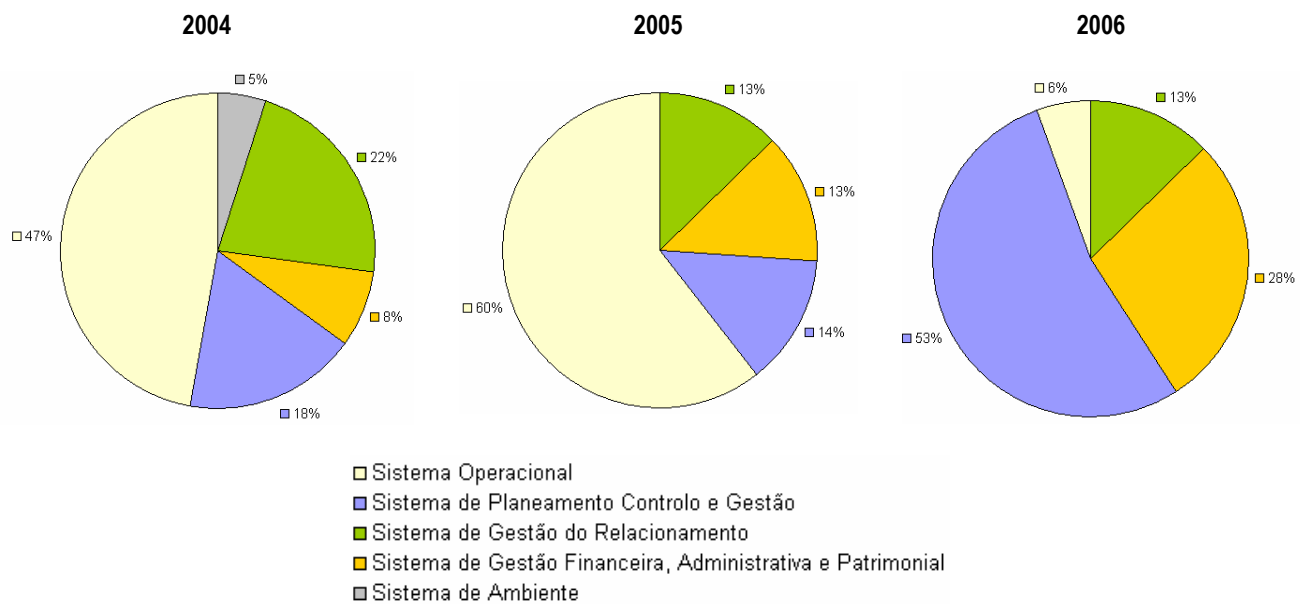
Nota: Nesta e nas análises seguintes o esforço é medido a partir das durações dos Projectos.

Prevê-se que, durante os próximos três anos, seja completada a implementação do Sistema de Informação Global da Segurança Social e, segundo a previsão actual, em 2005, 91,2% do sistema estará implementado. No cálculo das percentagens apresentadas, foi incluído, não só o esforço de Desenvolvimento Aplicacional, com também o das actividades relacionadas com a Migração de dados, o Apoio ao Arranque e a Gestão da Mudança.



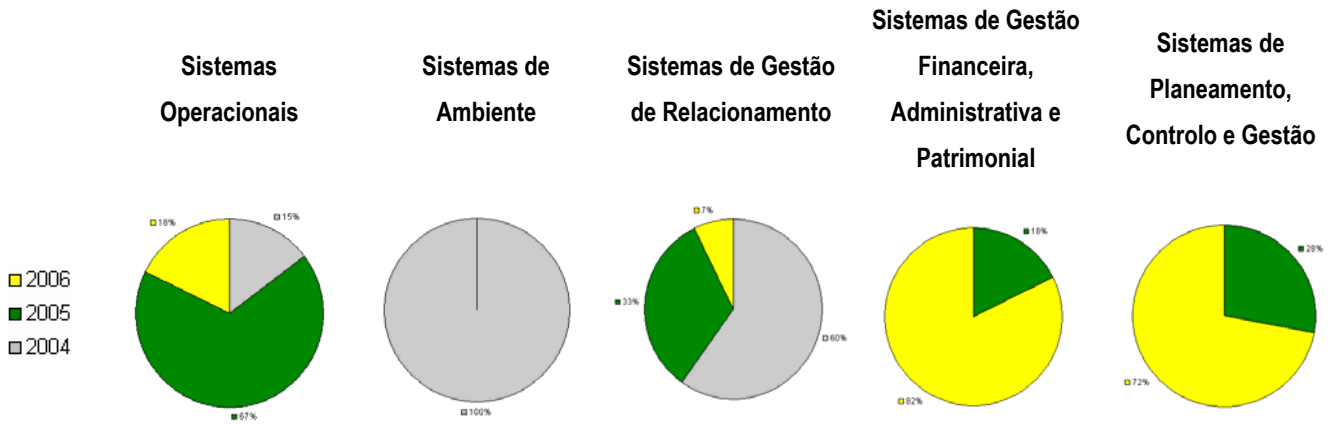
Distribuição da percentagem de implementação global

A Figura seguinte representa a distribuição, pelas várias componentes do sistema, da percentagem de implementação em cada um dos três anos.

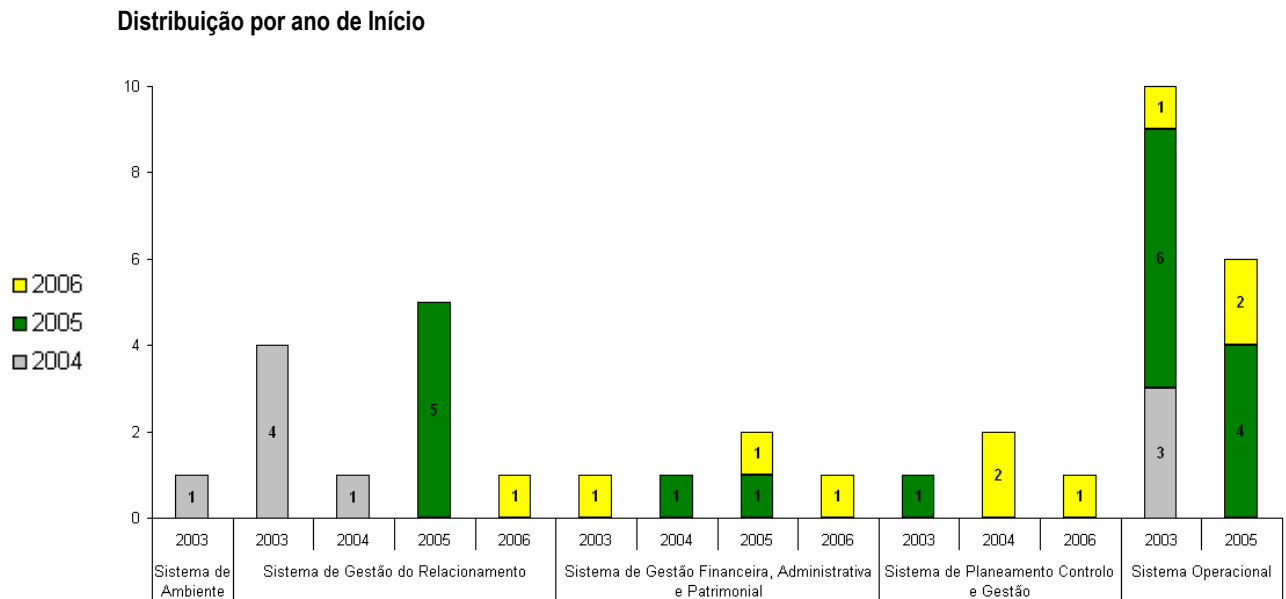


Distribuição da percentagem anual de implementação pelas componentes do SISS

Evidencia-se a estratégia de implementação dos vários sistemas para os próximos três anos, mostrando claramente a maior prioridade dada à implementação dos Sistemas Operacionais, para os quais se prevê uma implementação de **82% até finais de 2005**.



No gráfico seguinte, as barras representam, por cada componente do SISS, em cada ano, o número de projectos iniciados; as cores indicam em que ano se prevê a sua finalização.



4 OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS

4.1 O PROGRAMA DO GOVERNO PARA A SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO

A modernização do sector da Segurança Social constitui um factor determinante na reforma preconizada no programa do Governo. A implementação de um Sistema de Informação Único e de âmbito Nacional constitui, assim, um objectivo estratégico fundamental dessa reforma. Com efeito, está em causa a melhoria da cobrança das contribuições, o controlo da dívida, o combate à fraude e evasão contributiva, o pagamento atempado das prestações sociais, o combate à utilização e atribuição indevida das prestações. Por outro lado, está igualmente em causa a manutenção de uma base de dados de direitos e deveres disponível a todo o universo de interessados através de diferentes canais, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço, para a aproximação do sistema ao cidadão e, conseqüentemente, para uma economia de recursos financeiros.

Neste contexto, o IIES criou as infra-estruturas técnicas necessárias e imprescindíveis ao suporte do novo sistema de informação da Segurança Social e implementou um conjunto de subsistemas aplicativos que representam o arranque deste novo sistema de informação.

No âmbito do novo sistema de informação da Segurança Social, o serviço “Declaração de Remunerações em Linha”, disponível no sítio da Segurança Social, www.seg-social.pt, disponibiliza às entidades empregadoras a possibilidade de entregarem as declarações de remunerações através de canal electrónico, como alternativa à entrega em papel nos balcões da Segurança Social, ou, à entrega em suporte digital, (diskette).

Estes aspectos estão consagrados no Programa do XVI Governo Constitucional, podendo ser destacadas as seguintes referências:

No nº 5 “Administração Pública” da Parte I, relativa a um Estado com autoridade, moderno e eficaz:

“O Governo considera igualmente imperativo a aposta na generalização da utilização das tecnologias de informação e no desenvolvimento do “e-government”, no sentido de melhorar a qualidade e a celeridade dos serviços prestados pela Administração”.

No n.º 5 da Parte IV, relativa à sociedade de informação e do conhecimento, onde se refere a necessidade de

“colocar o Cidadão e as empresas no centro das atenções, melhorar a qualidade e a comodidade dos serviços e reforçar os meios de participação” e .aumentar a eficiência, reduzir os custos e contribuir para a modernização da Administração Pública”

No n.º 2 da Parte III, relativa a reforçar a justiça social, garantir a igualdade de oportunidades, onde se destaca:

“... reforço dos mecanismos efectivos de combate à fraude (...) e à evasão e não pagamento das contribuições sociais”, e “...a racionalização dos serviços do sistema de segurança social, tornando-os mais eficientes e aperfeiçoando o grau de proximidade e de informação tempestiva aos interessados.”

4.2 ORIENTAÇÕES GERAIS E ALINHAMENTO SECTORIAL

O desenvolvimento do Sistema de Informação Global da Segurança Social tem subjacentes quatro grandes objectivos estratégicos alinhados com o plano do governo para a Sociedade de Informação e com as necessidades e políticas definidas para este sector sendo estes:

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

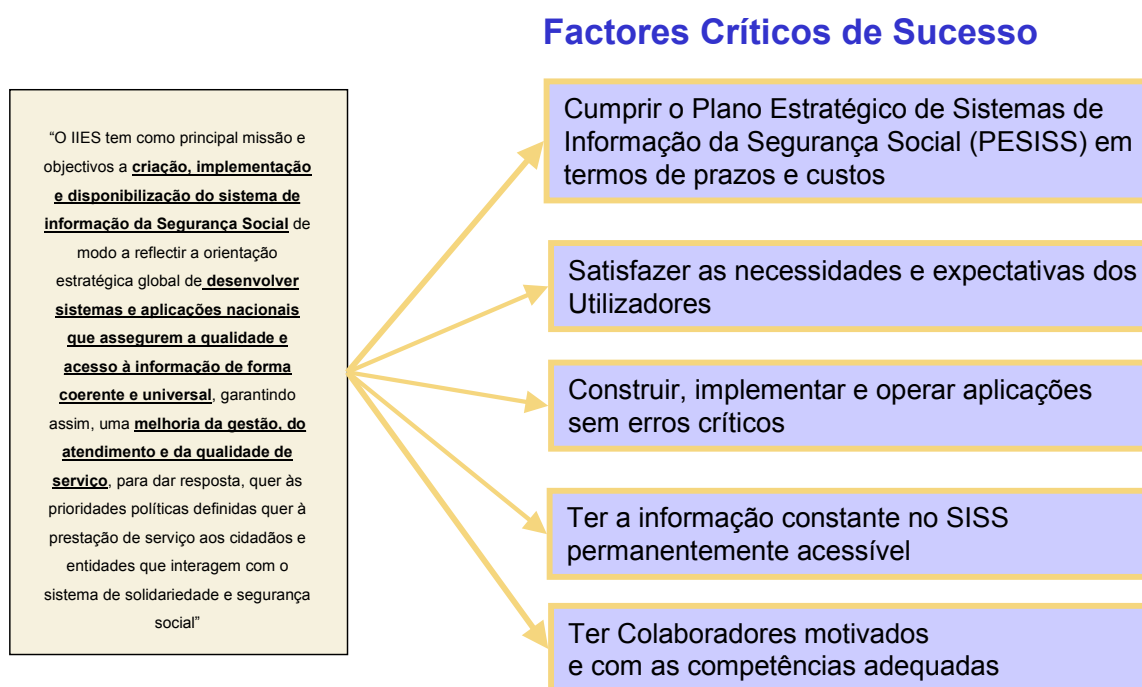
Desta forma, e sem demérito para os restantes projectos, relevamos o desenvolvimento de todo o modelo de relacionamento através do canal Internet com a continuada melhoria do DRI, DRO, a qualificação das bases de dados e o cruzamento destas com a informação proveniente de outros sectores a par do desenvolvimento de sistemas de apoio à decisão e produção de informação de gestão.

4.3 OBJECTIVOS GLOBAIS ESPECÍFICOS A ATINGIR

Os objectivos globais específicos a atingir foram identificados e definidos utilizando a seguinte metodologia:

- A partir da missão do IIES, foram identificados os Factores Críticos de Sucesso (FCS) do Instituto necessários para alcançar o seu propósito;
- Para cada Factor Crítico de Sucesso, foi identificado um ou mais objectivos institucionais.

O Factores Críticos de Sucesso identificados foram:



Em alinhamento com os Factores Críticos de Sucesso identificados, foram estabelecidos os seguintes Objectivos Globais:

Factores Críticos de Sucesso	Código	Objectivos Globais	Código
Cumprir o Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social (PESISS) em termos de prazos e custos	FCS 1	Aumentar 38% a implementação do Sub-sistema de Prestações	OG 1
		Aumentar 38% a implementação do Sub-sistema de Arrecadação e Controlo da Receita	OG 2
		Aumentar 53% a implementação do Sub-sistema de Acção Social	OG 3
		Aumentar 45% a implementação do Sistema de Planeamento Controlo e Gestão	OG 4
		Aumentar 52% a implementação do Sistema de Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial	OG 5
		Aumentar 26% a implementação do Sistema de Gestão do Relacionamento	OG 6
		Aumentar 5% a implementação dos Sistemas Transversais (Aplicações que se relacionam com vários sub-sistemas)	OG 7
		Aumentar 53% a implementação do Sistema de Gestão Estatística	OG 8
		Alargar a implementação do SAP a outros módulos para além da área financeira	OG 9
Satisfazer as necessidades e expectativas dos Utilizadores	FCS 2	Aumentar o índice de satisfação dos Utilizadores	OG 10
		Diminuir 10 % o prazo médio de resposta a solicitações (reclamações, pedidos apoio, problemas, incidentes) dos Utilizadores	OG 11
		Aumentar 37% os serviços prestados a entidades relacionadas com o sector da SS	OG 12
Construir, implementar e operar aplicações sem erros críticos	FCS 3	Desenvolver um processo de controlo da Qualidade na construção, manutenção e operação das aplicações	OG 13
Ter a informação constante no SISS permanentemente acessível	FCS 4	Desenvolver um processo de controlo da Qualidade ao nível da acessibilidade e qualidade de dados do SISS	OG 14

Factores Críticos de Sucesso	Código	Objectivos Globais	Código
Ter Colaboradores motivados e com as competências adequadas	FCS 5	Aumentar em 75% o índice de satisfação dos Colaboradores	OG 15
		Aumentar 10 % o número médio de dias de formação por Colaborador	OG 16

Para cada objectivo global foi identificado um conjunto de objectivos operacionais tendo em vista o seu desdobramento pelas actividades e entidades orgânicas do IIES:

Objectivo Global	Código	Objectivos Operacionais
Aumentar 38% a implementação do Sub-sistema de Prestações	OG 1	Aumentar em 40% o nº de serviços de suporte dados a aplicações do Sub-sistema de Prestações
		Efectuar deployments com taxa de sucesso de 100%
		Apoio ao arranque (Monitorar adequadamente os tempos de resposta do equipamento)
		Integrar as aplicações na infra-estrutura tecnológica do IIES
		Operacionalizar as aplicações
		Concretizar acções de formação presencial e/ou à distância que permitam assegurar a preparação do número de utilizadores necessários para a entrada em produção da aplicação (50% de utilizadores)
		Obter avaliações da formação com 95% de nível "Bom"
		Incrementar em 20% o apoio aos utilizadores das novas aplicações, após a respectiva entrada em produção, até ao final da actividade de "apoio ao arranque"
		Concretizar o diagnóstico organizacional e propôr novos processos de trabalho até ao final da data da "fase de Transição"
		Concretizar a implementação do subsistema SVI até ao final do 1º trimestre de 2005
		Disponibilizar o novo sistema Protecção à Família - Versão base em 22 CDSS
		Disponibilizar o novo sistema Gestão Riscos Prof. - Versão base em Lisboa e Porto
		Disponibilizar o novo sistema Inspeção Beneficiários a nível Nacional
Disponibilizar o novo sistema Fundo de Garantia Salarial - Versão base em 22 CDSS		

Objectivo Global	Código	Objectivos Operacionais
Aumentar 38% a implementação do Sub-sistema de Arrecadação e Controlo da Receita	OG 2	Aumentar em 100% o nº de serviços de suporte dados a aplicações do sub-sistema de Arrecadação e Controlo da Receita
		Efectuar deployments com taxa de sucesso de 100%
		Apoio ao arranque (Monitorar adequadamente os tempos de resposta do equipamento)
		Integrar as aplicações na infra-estrutura tecnológica do IIES
		Operacionalizar as aplicações
		Concretizar acções de formação presencial e/ou à distância que permitam assegurar a preparação do número de utilizadores necessários para a entrada em produção da aplicação (50% de utilizadores)
		Incrementar em 20% o apoio aos utilizadores das novas aplicações, após a respectiva entrada em produção, até ao final da actividade de "apoio ao arranque"
		Implementar o Sistema Integrado Conta Corrente em 22 CDSS
		Implementar o Sistema de Gestão de Ilícitos em 22 CDSS
Implementar o Sistema de Inspeção de Contribuintes a nível Nacional		
Aumentar 53% a implementação do Sub-sistema da Acção Social	OG 3	Efectuar deployments com taxa de sucesso de 100%
		Apoio ao arranque (Monitorar adequadamente os tempos de resposta do equipamento)
		Integrar as aplicações na infra-estrutura tecnológica do IIES
		Operacionalizar as aplicações
		Concretizar acções de formação presencial e/ou à distância que permitam assegurar a preparação do número de utilizadores necessários para a entrada em produção da aplicação (50% de utilizadores)
		Incrementar o apoio aos utilizadores das novas aplicações, após a respectiva entrada em produção
		Implementar o Sistema Global de Acção Social em 22 CDSS
		Implementar o Sistema de Inspeção Acção Social a nível Nacional

Objectivo Global	Código	Objectivos Operacionais
Aumentar 45% a implementação do Sistema de Planeamento e Controlo de Gestão	OG 4	Aumentar em 100% a implementação do sistema de Indicadores de Gestão
		Aumentar em 30% a implementação do sistema de Análise de Tendências
		Consolidar a implementação do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho no IIES
Aumentar 52% a implementação do Sistema de Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial	OG 5	Aumentar em 33% o nº de serviços de suporte dados a aplicações do sub-sistema de Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial
		Efectuar deployments com taxa de sucesso de 100%
		Apoio ao arranque (Monitorar adequadamente os tempos de resposta do equipamento)
		Disponibilizar um sistema interactivo na web para pagamento das contribuições para a SS
		Aumentar em 100% a cobertura atingida em 2004 no sistema de gestão documental na Segurança Social
Aumentar 26% a implementação do Sistema de Gestão de Relacionamento	OG 6	Incrementar itens e conteúdos na Intranet da Segurança Social
Aumentar 5% a implementação dos Sistemas Transversais	OG 7	Concluir a implementação do Cartão de Identificação da Segurança Social
Aumentar 53% a implementação do Sistema de Gestão Estatística	OG 8	Aumentar o grau de cobertura do DataMining no processo de convocações ao SVIT
		Aumentar em 100% o grau de cobertura do SESS
Alargar a implementação do SAP a outros módulos	OG 9	Estudo de implementação do módulo de Recursos Humanos dentro do sistema SIF 100% concluído
		Caderno de encargos para o concurso de "Implementação do módulo SAP HR" 100% concluído
		Implementação do módulo HR no IGF

Objectivo Global	Código	Objectivos Operacionais
Aumentar o índice de satisfação dos Utilizadores	OG 10	Iniciar um processo de avaliação do índice de satisfação dos Utilizadores
		Assegurar tempos de resposta em 99% num dia útil, ao nível da micro-informática e sistemas locais
Diminuir 10 % o prazo médio de resposta a solicitações dos Utilizadores	OG 11	Eliminar o nº de solicitações não registadas no Remedy
		Diminuir um ponto percentual o nº de chamadas perdidas
		Aumentar em 70% o nº de colaboradores das 3 ^{as} linhas que usam o Remedy
Aumentar 37 % os serviços prestados a entidades relacionadas com o sector da SS	OG 12	Criar, até final de 2005, um repositório de dados de IIES/DGITA, com o respectivo cruzamento, facultando a informação aos utilizadores da SS
		Implementar os requisitos de segurança definidos no âmbito da interconexão de dados
		Adequar a infra-estrutura tecnológica aos requisitos de negócio relacionados com a interconexão de dados
		Efectuar deployments com taxa de sucesso de 100%
		Assegurar a conclusão do desenvolvimento do Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios até Dezembro de 2005
		Até final 2005 reorganizar os Serviços Sociais da SS e criar a figura do gestor de conta
		Diminuir em metade do tempo a resposta ao cliente final no âmbito dos Serviços Sociais da SS
Desenvolver um processo de controlo da Qualidade na construção, manutenção e operação das aplicações	OG 13	Eliminar erros críticos na construção e manutenção das aplicações
		Automatizar Processos e melhorar o controlo de Operações

Objectivo Global	Código	Objectivos Operacionais
Desenvolver um processo de controlo da Qualidade ao nível da acessibilidade e qualidade de dados do SISS	OG 14	Renovar 100% das LAN's
		Assegurar a disponibilização de Certificados Digitais em 100% do universo definido da rede da SS e para os utilizadores dos serviços transaccionais
		Substituir 3000 PC's e 300 servidores
		Identificar os desastres a suportar, definir a correspondente estratégia de recuperação, após situações de desastre e implementá-la
		Definir processos de auditoria para garantir a adequação permanente dos procedimentos aos objectivos
		Racionalizar a infra-estrutura existente em ambos os centros de dados (Principal e Alternativo)
		Definir processos para garantir permanente adequação aos requisitos
		Substituição de um conjunto de equipamentos de comunicações (Routers) que já não são comercializados pela Cisco e para os quais já não há suporte de software
		Adequação da topologia da rede a nível de backbone de forma a garantir a melhor qualidade de serviço com os menores custos bem como garantir que essa nova topologia é a mais adequada a uma configuração Disaster Recovery
		Estudo, selecção e implementação, de um sistema de detecção de intrusão que monitorize acessos tanto internos como externos da rede da Segurança Social de forma a que, com base em informação credível de tentativas de intrusão, sejam definidas políticas de segurança adequadas.
		Implementar um Projecto Piloto de voz sobre IP (entre Centrais)
		Definir formato de envio e migrar, catalogar, consolidar e permitir a exploração dos dados da Segurança Social existentes nos Centros Distritais
		Racionalizar a infraestrutura tecnológica central do IIES
		Implementar uma arquitectura informacional e tecnológica que permita gerir, com eficácia e eficiência, o ciclo de vida dos dados/informação da Segurança Social

Objectivo Global	Código	Objectivos Operacionais
Aumentar em 75% o índice de satisfação dos Colaboradores	OG 15	Criar um processo de obtenção de um índice de satisfação dos colaboradores
		Operacionalização de 3 a 5 novos incentivos
		Definição de Human Performance Scorecards para a organização
		Concretizar uma percentagem dos movimentos aprovados
Aumentar 10 % o número médio de dias de formação por Colaborador	OG16	Incrementar a melhoria do desempenho
		Diversificar o nº de áreas e conteúdos de formação

4.4 ESTRATÉGIAS DE ACTUAÇÃO

O desenvolvimento do Sistema de Informação da Segurança Social tem vindo a ser balizado por um conjunto de princípios estratégicos, de entre os quais se destacam os seguintes:

- A opção por um modelo faseado de implementação dos sistemas;
- A substituição rápida das plataformas distritais;
- A opção pelo desenvolvimento à medida dos principais sistemas de informação operacionais, respondendo à especificidade funcional e única do negócio.

Para além dos princípios estratégicos e com base nos objectivos globais anteriormente identificados foram definidos os seguintes projectos e actividades:

Objectivo Global	Código	Projectos	Código
Aumentar 38% a implementação do Sub-sistema de Prestações	OG 1	Concluir o apoio ao arranque do Desemprego	OG 1 – P1
		Concluir a implementação da Protecção à Família	OG 1 – P2
		Concluir a implementação da Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)	OG 1 – P3
		Concluir o apoio ao arranque da Verificação de Incapacidades	OG 1 – P4
		Concluir a implementação do Fundo de Garantia Salarial	OG 1 – P6
		Implementar a aplicação de Inspeção de Beneficiários	OG 1 – P7
Aumentar 38% a implementação do Sub-sistema de Arrecadação e Controlo da Receita	OG 2	Concluir a implementação e o apoio ao arranque do Sistema Integrado de Conta Corrente	OG 2 – P1
		Implementar a aplicação de Gestão de Ilícitos	OG 2 – P2
		Concluir a implementação da Inspeção de Contribuintes	OG 2 – P3

Objectivo Global	Código	Projectos	Código
Aumentar 53% a implementação do Sub-sistema de Acção Social	OG 3	Concluir a implementação e o apoio ao arranque do Sistema Global da Acção Social	OG 3 – P1
		Implementar a aplicação de Inspeção da Acção Social	OG 3 – P2
Aumentar 45% a implementação do Sistema de Planeamento e Controlo e Gestão	OG 4	Continuar a implementação do sistema de Indicadores de Gestão	OG 4 – P1
		Implementar a aplicação de Análise de Tendências	OG 4 – P2
		Consolidar o Sistema Integrado de Gestão	OG 4 – P3
Aumentar 52% a implementação do Sistema de Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial	OG 5	Concluir a implementação da Gestão Documental e de Expediente	OG 5 – P1
		Implementar o sistema de Homebanking	OG 5 – P2
		Pagamento Electrónico	OG 5 – P3
Aumentar 26% a implementação do Sistema de Gestão do Relacionamento	OG 6	Projecto de dinamização de informação na intranet da SS	OG 6 – P1
Aumentar 5% a implementação dos Sistemas Transversais	OG 7	Concluir a implementação do CISS	OG 7 – P1
Aumentar 53% a implementação do Sistema de Gestão Estatística	OG 8	Concluir a Generalização do Datamining ao SVIT	OG 8 – P1
		Continuar a implementação do projecto Sistema de Informação Estatística da Segurança Social	OG 8 – P2
Alargar a implementação do SAP	OG 9	Estudo do alargamento do SAP a outros módulos	OG 9 – P1

Objectivo Global	Código	Projectos	Código
Aumentar o índice de satisfação dos Utilizadores	OG 10	Implementar o Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação	OG 10 – P1
		Continuar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade	OG 10 – P2
		Implementar a melhoria da monitorização dos equipamentos	OG 10 – P3
Diminuir 10 % o prazo médio de resposta a solicitações (reclamações, pedidos de apoio, problemas, incidentes) dos Utilizadores	OG 11	CTI – Computer Telephony Integration	OG 11 – P1
		Actualização do Sistema de ACD / IVR	OG 11 – P2
		Upgrade e alargamento do Remedy	OG 11 – P3
Aumentar 37% os serviços prestados a entidades relacionadas com o sector da SS	OG 12	Concluir a implementação da aplicação de gestão do PIDDAC	OG 12 – P1
		Continuar a implementação do Cartão Europeu de Seguro de Doença	OG 12 – P2
		Implementar o sistema de Interconexão de Dados com as Finanças	OG 12 – P3
		Consolidar a implementação do Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios	OG 12 – P4
Diminuir os erros críticos na construção, manutenção e operação das aplicações	OG 13	Implementar a estrutura de Quality Assurance no desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação	OG 13 – P1
		Avaliação de procedimentos e formas de processamento das aplicações em exploração que sejam susceptíveis de provocarem erros críticos	OG 13 - P2

Objectivo Global	Código	Projectos	Código
Aumentar o nível de acessibilidade e qualidade de dados do SISS	OG 14	Renovar o equipamento de comunicações	OG 14 – P1
		Implementar o Plano de Recuperação de Desastres e Preparar um Data Center alternativo	OG 14 – P2
		Criar um arquivo digital de informação dos sistemas distritais	OG 14 – P3
		Implementar Certificados Digitais	OG 14 – P4
		Consolidar Servidores	OG 14 – P5
		Implementar uma política de Information Lifecycle Management	OG 14 – P6
		Reformulação da Topologia de Rede	OG 14 – P7
		Implementação de um Sistema de Detecção da Intrusão - IDS	OG 14 – P8
		Projecto Piloto de voz sobre IP (entre Centrais)	OG 14 – P9
		Renovar o parque informático da SS	OG14 – P10
Aumentar 75% o índice de satisfação dos Colaboradores	OG15	Implementar o Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação de Colaboradores	OG 15 – P1
		Diversificação de incentivos	OG 15 – P2
		Construção do “Human Performance Scorecard – HPS”	OG 15 – P3
		Concluir o Plano de Transição dos Recursos Humanos	OG 15 – P4
Aumentar 10 % o número médio de dias de formação por Colaborador	OG 16	Avaliar o impacto da formação nos últimos 3 anos (2002-2004)	OG 16 – P1
		Identificar áreas críticas de qualificações e criar respostas	OG 16 – P2

5 *PROJECTOS E ACTIVIDADES PREVISTAS E RECURSOS*

5.1 RESUMO DE PROJECTOS PREVISTOS

No sentido de prosseguir os objectivos globais e operacionais delineados, foram definidos projectos a desenvolver em 2005, resumidos no ponto seguinte.

ORÇAMENTO E NÚMERO DE RECURSOS HUMANOS INTERNOS

Os valores contidos na coluna “Orçamento” contêm apenas os custos de aquisições de serviços de desenvolvimento de software.

Sub-Sistema - Área de Melhoria	Projectos	Código Objectivo global/projecto	Orçamento	Recursos Humanos (nº)
Prestações	Desemprego	OG 1 – P1	95.000,00 €	10,1
	Protecção à Família	OG1 – P2	505.000,00 €	12,1
	Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)	OG 1 – P3	179.508,00 €	8,1
	Verificação de Incapacidades	OG 1 – P4	62.500,00 €	7,1
	Fundo de Garantia Salarial	OG1 – P6	215.000,00 €	6,1
	Inspecção de Beneficiários	OG 1 – P7	227.910,00 €	8,6
Arrecadação e Controlo da Receita	Sistema Integrado de Conta Corrente	OG 2 – P1	726.500,00 €	11,1
	Gestão de Ilícitos	OG2 – P2	123.200,00 €	10,1
	Inspecção de Contribuintes	OG 2 – P3	281.410,00 €	8,6
Acção Social	Sistema Global da Acção Social	OG 3 – P1	685.000,00 €	10
	Inspecção Acção Social	OG3 – P2	315.000,00 €	4
Sistema de Planeamento e Controlo de Gestão	Sistema Integrado de Gestão	OG 4 – P3	316.000,00 €	4,5

Sub-Sistema - Área de Melhoria	Projectos	Código Objectivo global/projecto	Orçamento	Recursos Humanos (nº)
Sistema de Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial	Gestão Documental e de Expediente	OG 5 – P1	642.200,00 €	4,5
	Sistema Integrado de Homebanking	OG 5 – P2	300.000,00 €	2
	Pagamento electrónico	OG 5 – P3		2
Sistema de Gestão do Relacionamento	Dinamização de informação na Intranet da Segurança Social	OG 6 – P1		1
Sistemas Transversais	Cartão de Identificação da SS (CISS)	OG 7 – P1	580.000,00 €	1
Sistema de Gestão Estatística	Datamining ao SVIT	OG 8 – P1	150.000,00 €	6
	Sistema de Informação Estatística da SS	OG 8 – P2	980.000,00 €	10
Implementação do SAP	Alargamento do SAP	OG9 – P1	300.000,00 €	2
Satisfação de Utilizadores	Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação	OG 10 – P1	50.000,00 €	3
	Sistema de Gestão da Qualidade	OG 10 – P2		1
	Projecto de melhoria da monitorização dos equipamentos	OG 10 – P3	200.000,00 €	4
Resposta a Solicitações dos Utilizadores	Computer Telephony Integration	OG 11 – P1	55.000,00 €	3
	Sistema de ACD/IVR	OG 11 – P2	20.000,00 €	3
	Actualização e alargamento do Remedy	OG 11 – P3	20.000,00 €	3
Serviços Prestados a Entidades Relacionadas com o Sector da SS	Gestão do PIDDAC	OG 12 – P1		1
	Cartão Europeu de Seguro de Doença	OG 12 – P2	145.000,00 €	3
	Interconexão de Dados com as Finanças	OG 12 – P3		8
	Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios	OG 12 – P4	200.000,00 €	1

Sub-Sistema - Área de Melhoria	Projectos	Código Objectivo global/projecto	Orçamento	Recursos Humanos (nº)
Desenvolvimento e manutenção de sistemas	Implementação da Estrutura Quality Assurance	OG13-P1	500.000,00 €	6
	Avaliação de procedimentos e formas de processamento das aplicações em exploração que sejam susceptíveis de provocarem erros críticos	OG13 – P2		1
Acessibilidade e Qualidade dos Dados do SISS	Renovar o Equipamento de Comunicações	OG 14 – P1	350.000,00 €	14
	Implementar o Plano de Recuperação de Desastres e Preparar um Data Center alternativo	OG 14 – P2	3.000.000,00 €	6
	Criar um arquivo digital de informação dos sistemas distritais	OG 14 – P3		1
	Implementar Certificados Digitais	OG 14 – P4	100.000,00 €	3
	Consolidar Servidores	OG 14 – P5	500.000,00 €	2
	Implementar uma política de Information Lifecycle Management	OG 14 – P6	1.000.000,00 €	2
	Reformulação da Topologia de Rede	OG 14 – P7		1
	Implementação de um Sistema de Detecção de Intrusão - IDS	OG 14 – P8	30.000,00 €	0,5
	Projecto Piloto de voz sobre IP (entre Centrais)	OG 14 – P9		
	Renovação do parque informático da SS	OG 14 – P10	4.400.000,00 €	14

Sub-Sistema - Área de Melhoria	Projectos	Código Objectivo global/projecto	Orçamento	Recursos Humanos (nº)
Satisfação dos Colaboradores	Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação dos Colaboradores	OG 15 – P1	25.000,00 €	1
	Diversificação de incentivos	OG 15 – P2		1
	Construção do “Human Performance Scorecard”	OG 15 – P3	12.500,00 €	1
	Plano de Transição dos Recursos Humanos	OG 15 – P4		1
Formação dos Colaboradores	Avaliar o impacto da formação (2002-2004)	OG 16 – P1	5.000,00 €	1
	Identificar áreas críticas de qualificação	OG 16 – P2		1

PLANEAMENTO DOS PROJECTOS PREVISTOS

Plano geral alto-nível

Sistema/Projecto	Início	Fim
Desenvolvimento e implementação aplicacional		
Sistema Operacional		
<i>Aplicações Transversais</i>		
Cartão de Identificação da Segurança Social	⇒	Setembro 05
<i>Sub-sistema de Prestações</i>		
Desemprego	⇒	Março 05
Protecção à Família	⇒	Novembro 05
Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)	⇒	Dezembro 05*
Verificação de Incapacidades	⇒	Maio 05
Inspeção de Beneficiários	Janeiro 05	Dezembro 05
Fundo de Garantia Salarial	Janeiro 05	Julho 05
<i>Sub-sistema de Arrecadação e Controlo da Receita</i>		
Sistema Integrado de Conta-Corrente	⇒	Julho 05
Gestão de Ilícitos	Janeiro 05	Maio 05
Inspeção de Contribuintes	Janeiro 05	Dezembro 05
<i>Sub-sistema de Acção Social</i>		
Sistema de Informação Global da Acção Social	⇒	Dezembro 05*
Inspeção da Acção Social	Janeiro 05	Dezembro 05*
Sistema de Planeamento Controlo e Gestão		
Sistema Integrado de Gestão	⇒	Dezembro 05
Sistema de Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial		
Gestão Documental e de Expediente	⇒	Dezembro 05
Estudo de implementação do módulo de RH dentro do sistema SIF	Janeiro 05	Abril 05
Módulo RH do SAP no IGF	Março 05	Setembro 05
Sistema "HomeBanking"	⇒	Junho 05
Pagamento Electrónico	⇒	Junho 05
Sistema de Gestão do Relacionamento		
Plataforma de integração	Janeiro 05	Dezembro 05
Projecto de dinamização de informação na Intranet da SS	Janeiro 05	Dezembro 05
Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação do Utilizador	Abril 05	Setembro 05
Projecto de melhoria da monitorização dos equipamentos	Janeiro 05	Dezembro 05
CTI- Computer Telephony Integration	Janeiro 05	Junho 05
Actualização do Sistema de ACD/IVR	Outubro 05	Dezembro 05
Upgrade e Alargamento do Remedy	Junho 05	Agosto 05
Sistemas de entidades relacionadas com o sector da SS		
Cartão Europeu de Seguro de Doença	⇒	Fevereiro 05
Sistema de Informação Gestão PIDDAC	⇒	Dezembro 05
Interconexão de Dados com as Finanças	⇒	Abril 05
Serviços Sociais – SGBS - Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios	⇒	Dezembro 05
Gestão Estatística		
Generalização do Datamining ao SVIT	⇒	Dezembro 05
SISS - Sistema de Informação Estatística da Segurança Social	⇒	Dezembro 05*

Sistema/Projecto	Início	Fim
Gestão de Infraestruturas		
Implementação da Estrutura de Quality Assurance	Janeiro 05	Dezembro 05
Avaliação de procedimentos e formas de processamento das aplicações em exploração que sejam susceptíveis de provocarem erros críticos	Janeiro 05	Dezembro 05
Renovação do Equipamento de Comunicações	Janeiro 05	Dezembro 05
Criação de um Arquivo Digital da Informação dos Sistemas Distritais	Janeiro 05	Dezembro 05*
Certificados Digitais	Janeiro 05	Dezembro 05
Renovação do parque informático	Janeiro 05	Dezembro 05
Implementação de Consolidação de Servidores	⇒	Maio 05
Implementação do Plano de Disaster Recovery e DataCenter alternativo	⇒	Dezembro 05*
Definição e Implementação de uma política de Information Lifecycle Management	⇒	Dezembro 05*
Reformulação da Topologia de Rede da SS	Janeiro 05	Dezembro 05
Implementação de um Sistema de Detecção de Intrusão - IDS	Janeiro 05	Julho 05
Projecto Piloto de voz sobre IP (entre Centrais)	Janeiro 05	Julho 05
Gestão Interna		
Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação dos Colaboradores	Janeiro 05	Dezembro 05
Diversificação de incentivos	Janeiro 05	Dezembro 05
Construção do "Human Performance Scorecard - HPS" dos RHs do IIES	Janeiro 05	Dezembro 05
Sistema de Gestão da Qualidade	⇒	Agosto 05
Plano de Transição dos Recursos Humanos, no âmbito do Sistema de Informação e Estatística da Segurança Social – PTRH/SIESS	⇒	Dezembro 05*
Avaliação do impacto da formação interna (2002-2004)	Janeiro 05	Dezembro 05
Identificação de áreas críticas de qualificação	Janeiro 05	Dezembro 05

NOTAS:

- ⇒ Continuação de anos anteriores
- * Prevista a continuação em 2006

5.2 PROGRAMA DE GESTÃO DA MUDANÇA E FORMAÇÃO EXTERNA

As principais actividades na área da Gestão da Mudança previstas para o ano de 2005, para os colaboradores da Segurança Social, e seguindo o Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social, inserem-se no âmbito de cada projecto aplicacional previsto e são divididas em duas vertentes distintas: organizacional e formativa.

VERTENTE ORGANIZACIONAL

Acompanhamento das várias fases de desenvolvimento dos vários projectos de novas aplicações, com o objectivo de apoiar o utilizador na respectiva mudança, intervindo nas áreas de diagnóstico organizacional, análise dos processos de trabalho actuais, desenho de novos processos, apoio na definição de procedimentos, sensibilização dos utilizadores para a importância do uso das novas tecnologias, acompanhamento da entrada em exploração das aplicações, assegurando o apoio necessário durante a fase de transição para a “nova” realidade.

Esta actividade, de uma forma geral, envolve os seguintes passos:

- ↳ Acompanhamento dos trabalhos do grupo operacional
- ↳ Diagnóstico organizacional
- ↳ Análise dos processos de trabalho actuais
- ↳ Levantamento de utilizadores / perfis de acesso
- ↳ Levantamento de necessidades de PC's e caixas de correio
- ↳ Desenho de novos processos e procedimentos
- ↳ Apoio à elaboração do manual de procedimentos
- ↳ Concepção de versões de FAQ's
- ↳ Elaboração do guia do utilizador
- ↳ Acompanhamento da entrada em exploração
- ↳ Acompanhamento dos utilizadores no terreno
- ↳ Resposta a questões – documental; caixa de correio electrónico e telefonicamente
- ↳ Aplicação e tratamento dos dados do inquérito de satisfação ao utilizador.

VERTENTE FORMATIVA

Cada projecto formativo destina-se a dotar os participantes de competências de utilização nas aplicações informáticas que entrarem em exploração em 2005.

Na vertente da formação destacamos a implementação, em 2004, de um projecto de e-Learning, (formação á distância com utilização de meios electrónicos), que permite aos colaboradores, a partir do seu local de trabalho, aceder, através da *INTRANET*, a cursos desenvolvidos para o efeito, e que

será estendido, em 2005, a todas as aplicações implementadas e nas quais esse tipo de formação seja aplicável.

Os objectivos estratégicos têm como alvo o desenvolvimento e a implementação de um conjunto de projectos de formação que visam dotar os utilizadores da Segurança Social de competências nas funcionalidades das aplicações informáticas de âmbito nacional que entrarem em exploração em 2004 e 2005.

O objectivo global traçado para estes projectos consiste em garantir que os colaboradores da Segurança Social adquiriam, num curto espaço de tempo, os conceitos essenciais à utilização das aplicações da nova situação.

Todos os projectos recorrem a estratégias de formação presencial, variando em carga horária de acordo com o perfil dos destinatários.

A formação nas aplicações é desenvolvida em três vertentes principais, de acordo com a população alvo – Informáticos, Utilizadores Finais e Utilizadores Chave - cabendo a cada uma delas uma estratégia pedagógica diferenciada.

Os resultados esperados agrupam-se em duas grandes vertentes:

- ↳ A descrição operacional das funcionalidades de cada aplicação, que cada formando deve saber utilizar no final de cada acção de formação;
- ↳ Índice de melhoria que se pretende atingir com a formação.

O índice de melhoria desta formação está correlacionado com as melhorias que a implementação de cada uma das novas aplicações provoca no sistema de Segurança Social

Podemos, no entanto, referir alguns aspectos estritamente relacionados com a intervenção formativa, nomeadamente:

- ↳ Redução do tempo inicial de adaptação à utilização das novas aplicações na fase inicial da sua entrada em exploração
- ↳ Maior optimização das potencialidades do sistema.

Para além das acções de formação propriamente ditas, podemos identificar para cada projecto as seguintes actividades:

- ↳ Acompanhamento do desenvolvimento da aplicação;
- ↳ Acompanhamento das interacções com os utilizadores;
- ↳ Análise do âmbito da aplicação e identificação clara das áreas funcionais utilizadoras/perfis da aplicação;
- ↳ Clarificação de questões de negócio/procedimentos a adoptar com a entrada em exploração da nova aplicação;
- ↳ Identificação dos futuros utilizadores de cada aplicação a nível nacional;
- ↳ Concepção/Desenvolvimento do Produto de Formação, do qual faz parte: manual do utilizador; plano de sessão; actividades pedagógicas;
- ↳ Acompanhamento da criação do ambiente de formação;

- ↪ Teste das actividades pedagógicas na aplicação em ambiente de formação.
- ↪ Organização logística das acções e articulação com os serviços envolvidos em cada um dos CDSSS, contemplando:
 - Inscrição, recepção validação e envio do ficheiro de inscritos para a formação;
 - Constituição dos grupos de formação de forma a garantir o funcionamento das secções origem dos formandos. Deslocação dos colaboradores à formação/ajudas de custo;
 - Planeamento e calendarização das acções a nível nacional;
 - Formação de Formadores;
 - Acompanhamento pedagógico das acções.

5.3 RESUMO DAS PRINCIPAIS ACTIVIDADES CORRENTES PREVISTAS

MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRECTIVA

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

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

- ↳ Adaptação das aplicações que compõem o Sistema de Ambiente (gestão de utilizadores, regras do sistema, tabelas gerais, etc.), com vista a assegurar a consistência do mesmo com a evolução do sistema operacional da Segurança Social
- ↳ Responder a novos requisitos, tendo em conta novas solicitações de negócio, adaptando as aplicações a essas necessidades.

Por outro lado, enquanto os sistemas legados distritais não forem integralmente substituídos pelo novo sistema único, certas funcionalidades ou interfaces precisam ser mantidos para que seja preservada a estrutura ainda necessária à consistência dos sistemas legados ainda em funcionamento.

As principais aplicações sobre as quais se prevê será realizada manutenção em 2005 são:

- Sistema IDQ
- Desemprego
- Protecção à Família
- Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)
- Verificação de Incapacidades
- ITPT
- RSI
- Inspeção de Beneficiários
- Fundo de Garantia Salarial
- Sistema Integrado de Conta-Corrente
- Gestão de Tesourarias
- Sistema GR
- Gestão de Ilícitos
- Inspeção de Contribuintes
- Sistema de Informação Global da Acção Social
- Gestão Documental e de Expediente

- Interconexão de Dados com as Finanças.

APOIO AO UTILIZADOR

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

Principais actividades previstas para 2005:

Suporte a Entidades Empregadoras utilizadoras do DRI e DR-Online

- Atendimento telefónico, respostas às solicitações enviadas por escrito, confirmação das informações constantes nos Registos de Adesão ao Serviço, esclarecimento das questões/situações que surgem após o envio das Declarações de Remunerações

Suporte a Utilizadores da Segurança Social

O IIES irá assegurar o adequado suporte aos utilizadores das seguintes aplicações:

- IDQ, GT, GR, DRI, DR-Online, DRD, Multibanco, SEF, ITPT, Gestão de Ilícitos;
- Desemprego, Protecção à Família, RSI, Acção Social, Inspeção de Beneficiários, Verificação de Incapacidades e Pensões Incapacidade Doença Profissional (CNPRP);
- Suporte aos Módulos das Aplicações SIF-SAP: AA, CO, FI, TR, IS-PS, IS-RE e MM, Inspeção de Contribuintes e Sistema Integrado de Conta Corrente.

GESTÃO ESTATÍSTICA

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

- Divulgação de Estatísticas da Segurança Social
- Carregamento periódico de dados do Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)
- Elaboração de listas de convocação para o SVIT
- Carregamento de modelos estatísticos e informação do Centro Nacional de Pensões
- Manutenção da informação da Entidade de Coordenação Sectorial
- Manutenção da informação estatística na Internet

- Resposta a solicitações de dados
- Resposta à solicitação de dados estatísticos por parte de entidades da Segurança Social e entidades externas
- Detecção de fraude e cruzamento de dados
- Elaboração das publicações em papel de dados estatísticos
- Concepção, desenvolvimento e disponibilização de:
 - Relatórios de gestão pré-definidos, de acordo com necessidades previamente identificadas.
 - Estatísticas da Segurança Social.
 - Metadados MicroStrategy que possibilitem a realização de pesquisas ad hoc, que permitam cruzar dimensões de análise sobre um determinado tema.

Os objectivos desta actividade passam pela concepção, desenvolvimento e disponibilização de: Relatórios de gestão pré-definidos, de acordo com necessidades previamente identificadas, Estatísticas da Segurança Social e Metadados MicroStrategy que possibilitem a realização de pesquisas ad hoc, que permitam cruzar dimensões de análise sobre um determinado tema, de forma a responder, tanto às exigências do SEN, como às necessidades inerentes ao processo de tomada de decisão política e de gestão da Segurança Social.

Os benefícios, entre outros, serão:

- Monitorização da actividade da Segurança Social, como um todo, de acordo com uma visão integrada da informação.
- Auxílio à decisão estratégica, na definição das grandes linhas de orientação estratégica da Segurança Social.
- Diminuição do esforço dispendido na recolha de informação, permitindo libertar recursos para a realização de outras tarefas com maior nível de valor acrescentado;
- Utilização de informação mais actual, no processo de tomada de decisão;
- Automatização do processo de elaboração das estatísticas da Segurança Social.
- Implementação de modelos previsionais, utilizando ferramentas de Data Mining, destinados ao acompanhamento das grandes variáveis que influenciam o “negócio” da Segurança Social. Identificam-se as seguintes tarefas a desenvolver no seu âmbito:
 - Definição das variáveis para as quais se pretende desenvolver modelos explicativos e/ou previsionais;
 - Preparação dos dados para análise (desenvolvimento de processos ETL);
 - Criação dos modelos previsionais ou explicativos e avaliação dos resultados dos mesmos;

- Depois de criados os modelos, disponibilização de processos automáticos de Data Mining, que permitam apresentar resultados de forma periódica e num formato perceptível para os destinatários da informação obtida.

Esta actividade consiste na implementação de modelos previsionais, utilizando ferramentas de DataMining, destinados ao acompanhamento das grandes variáveis que influenciam o “negócio” da Segurança Social.

Os Benefícios, entre outros, serão:

- Possibilidade de acompanhar e prever valores de variáveis importantes para a definição da estratégia da Segurança Social, permitindo uma melhor fundamentação das decisões estratégicas tomadas;
- Melhor fundamentação das decisões estratégicas a tomar;
- Diminuição dos tempos de recolha e tratamento da informação, permitindo correcções estratégicas e táticas mais céleres.

GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURAS

Compete ao IIES assegurar, por um lado, a disponibilização e administração dos sistemas e serviços distribuídos da Rede da Segurança Social sobre os quais assenta a utilização das aplicações nacionais e regionais, os serviços comuns internos à Segurança Social (correio electrónico, INTRANET e acesso INTERNET) e os serviços para o exterior disponibilizados através do Portal da Segurança Social; por outro lado, o IIES tem de assegurar a Gestão de sistemas, comunicações e operações, compreendendo a concepção, instalação, administração, manutenção e protecção de toda a infra estrutura informática de âmbito nacional compreendendo as redes e os equipamentos centrais que asseguram a utilização generalizada dos sistemas de informação nacionais da Segurança Social, disponibilizando o acesso à informação de forma universal, coerente e segura, ao cidadão, às empresas e aos serviços do Sistema de Segurança Social.

Linhas orientadoras da actividade prevista para 2005.

- Manutenção dos sistemas informáticos que actualmente suportam as aplicações informáticas, com melhoria contínua nos processos de suporte e manutenção;
- Revisão da infra-estrutura técnica da rede de comunicações nacionais, por forma a garantir a adequação desta às actuais e futuras necessidades, procurando sempre racionalizar os recursos disponíveis
- Consolidação de servidores, através de análise de utilização de equipamentos, possibilitando uma redução de custos considerando um período mais alargado (>2005)
- Desenvolvimento e implementação de uma solução de continuidade de negócio, incluindo as vertentes de recuperação de desastres, permitindo à SS a garantia de continuidade operacional em situações de falha

- Racionalização da infra-estrutura de armazenamento, que através de uma estratégia de armazenamento, podendo passar por alguns equipamentos de menor custo, será possível uma redução de custos considerando um período mais alargado (>2005)
- Análise de capacidades, permitindo uma eficaz e eficiente gestão da capacidade disponível (processamento, armazenamento e comunicações) e identificação de necessidades permanentemente alinhada com as necessidades operacionais

Principais actividades previstas para 2005:

- Administração do Datacenter
- Administração de Sistemas SUN
- Administração de Sistemas SAP/HP-UX
- Administração de Sistemas de Bases de Dados
- Supervisão dos sistemas aplicativos para melhoria dos níveis de serviço
- Administração de Backups
- Administração de Software Aplicacional (SunOne, Redwood, ..)
- Operação de Aplicações Nacionais
- Gestão da Infra-estrutura de comunicações da RNSS
- Implementação e manutenção de medidas de Segurança da RNSS
- Administração de Dados
- Administração do Portal Internet da Segurança Social
- Administração do Portal Intranet da Segurança Social
- Administração dos Serviços Globais da RNSS
- Suporte Técnico aos equipamentos terminais e servidores locais da RNSS.

QUADRO RESUMO DE ORÇAMENTO ACTIVIDADES CORRENTES

Actividade	Orçamento
Manutenção Evolutiva e Correctiva	4.849.495,00 €
Apoio ao Utilizador	613.050,00 €
Gestão Estatística	100.000,00 €
Assistência Técnica	5.538.323,00 €
Gestão de infra-estruturas	13.868.990,00 €
Gestão Interna	458.811,00 €

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

- **Manutenção Evolutiva e Correctiva**, são custos de contratos de serviços de manutenção evolutiva e correctiva dos Sistemas de Informação Financeira (SIF), dos Sistemas Legados e do Sistema de Informação da Segurança Social;
- **Apoio ao Utilizador**, são despesas dos contratos de outsourcing do helpdesk;
- **Gestão Estatística**, são custos de aquisição de serviços de manutenção e carregamento de informação estatística, assim como a detecção a fraudes e cruzamento de dados;
- **Assistência Técnica**, são custos de aquisição de contratos de licenciamento, manutenção e assistência técnica ao software e hardware;
- **Gestão da infra-estrutura**, são custos de aquisição de contratos de comunicações, redes, operações e supervisão, administração dos portais e sistemas e bases de dados;
- **Gestão interna**, são custos e despesas administrativas das Unidades de Suporte ao Conselho Directivo (Acessoria Jurídica, Administrativa e Financeira, Recursos Humanos, Aquisições e Contratos, Planeamento e Controlo) e do próprio Conselho Directivo.

5.4 MEDIDAS PARA REDUÇÃO DE CUSTOS DAS ACTIVIDADES CORRENTES

MICRO INFORMÁTICA E SISTEMAS LOCAIS

A procura da redução da despesa (quer corrente, quer de investimento) tem sido uma preocupação constante da área de Micro Informática e Sistemas locais. Como resultado é possível hoje apresentar o seguinte quadro de evolução:

Entre 2002 e 2004, excluindo já o valor referente às Comunicações, o orçamento já apresenta uma redução global de 47%.

Simultaneamente verifica-se que, no mesmo período orçamental (desde 2002 até 2005):

- O parque instalado de PCs aumentou em 53%
- O número de impressoras é 4,3 vezes superior ao instalado até 2002
- Aumentou em 25% o número de servidores instalados.

A única despesa corrente com significado, 73%, é a manutenção de hardware de servidores e switches core de cada rede local.

Assim, para 2005 preconiza-se, essencialmente, manter a orientação que vem sendo seguida desde 2002 no sentido de que a minimização da despesa corrente constitua uma preocupação contínua, cujos resultados acima indicados inequivocamente demonstram.

Para 2005, prevêem-se os seguintes problemas relacionados com a despesa corrente:

1. 50% do parque de PCs instalados estará fora de garantia de manutenção de hardware

Solução proposta:

- Aquisição de peças, aquisição de PCs para substituir equipam. sem reparação, contratação de + 2 RH para gestão do processo (reparação/recuperação de hardware e controlo de stocks). As peças e PCs para substituição são remetidas aos CDSS para os técnicos de informática solucionarem problema no local. Os equipamentos avariados são devolvidos ao IIES, verificada a não reparação, vão para abate sendo recuperadas outras peças não avariadas que engrossam o stock.

Benefício:

- Em 2004 esta medida já permitiu não dispendir cerca de 184.000,00 €. Para 2005 o valor da despesa corrente que se prevê não ter efectuar será de 342.000,00€;

2. Em 2005, deixa de haver garantia de peças para reparação de 64% dos servidores em utilização;

Aumento contínuo do espaço ocupado nos servidores dos edifícios centrais dos CDSS. O aumento do número de servidores teria como consequência aumento da despesa corrente em anos futuros (manutenção e licenciamento).

Solução proposta:

- Instalar novos servidores de maior capacidade nos edifícios dos CDSS com simultânea consolidação de funções, reduzindo em 23% o número de servidores actualmente instalados;
- Reaproveitar os servidores substituídos para reutilização em casos de avaria irreparável (em Serviços Locais);
- Estabelecer quotas de espaço em disco por utilizador nos novos equipamentos
- Processo de cópia para CD de documentos e e-mails antigos dos utilizadores (solução já disponível)

Benefício:

- Redução da despesa corrente com contratos de manutenção e assistência técnica a servidores (estima-se assim não aumentar a despesa corrente de 2005 em 150.000,00€);
- Redução do número de operações de manutenção diária a realizar por técnicos do IIES e dos CDSS o que a curto prazo significaria aumento de RH;
- Normalizar procedimentos para ocupação de espaço em disco pelos utilizadores;

3. Fim da garantia dos equipamentos activos de rede local em LVT

Solução proposta:

- Colocar em contrato de manutenção apenas os switches L3, e adquirir switches L2 para stock e substituição em caso de avaria.

Benefício:

- Redução em cerca de 375.000,00 € do valor dos contratos (prevendo-se um investimento de 75.000,00 € em novos equipamentos L2 de substituição).

SISTEMAS E COMUNICAÇÕES

- Racionalização da utilização da rede de comunicações nacionais, através de projecto de VoIP, procurando minimizar custos de comunicações telefónicas entre edifícios da SS
- Revisão da infra-estrutura técnica de securização dos circuitos de dados, actualmente baseados em Frame Relay, procurando soluções com menores custos mantendo ou melhorando os actuais níveis de serviço acordados
- Consolidação de servidores, integrado no projecto de Recuperação de Desastres, através de análise de utilização de equipamentos, possibilitando uma redução de custos considerando um período mais alargado (>2005)
- Racionalização da infra estrutura de armazenamento, procurando alocar os dados em equipamentos de storage adequados à sua pertinência para o SI da SS. Através de uma estratégia de armazenamento, podendo passar por alguns equipamentos de menor custo, será possível uma redução de custos considerando um período mais alargado (>2005)

- Análise de capacidades, permitindo uma eficaz e eficiente gestão da capacidade disponível (processamento, armazenamento e comunicações) e identificação de necessidades permanentemente alinhada com as necessidades operacionais.

DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL

- Tem-se vindo a investir nos meios produtivos, que contribuem para a construção dos novos sistemas e na sua manutenção futura. A melhoria da organização, das práticas e dos processos produtivos, é um processo longo e que requer sempre continuidade ao longo tempo, pelo que faz parte da estratégia e das acções para o ano de 2005, reforçar as medidas para a redução dos prazos de desenvolvimento, com o envolvimento de recursos internos nos projectos mais transversais e essenciais ao sistema de informação. Assim, nesta vertente de redução de custos temos as seguintes medidas fundamentais:
 - em termos de organização, constituir equipas qualificadas, quer em termos de conhecimentos do negócio quer em termos técnicos, privilegiando a integração de elementos internos, nos sistemas mais transversais e 'core' do sistema de informação global. Com esta medida, para além de reduzir a contratação no desenvolvimento propriamente dita dos sistemas, temos capacidade de manutenção evolutiva e controlo de estimativas para eventuais contratações;
 - melhorar os métodos e práticas no desenvolvimento, por forma a reduzir os prazos de entrega dos sistemas e melhorar a sua qualidade. A redução de prazos, tem em norma redução de custos de investimento e a melhoria de qualidade tem influência nos custos de funcionamento.

6 ANEXO – FICHAS DE PROYECTO

OG 1 – P1 – Desemprego

A aplicação de Desemprego suporta o processo de decisão de atribuição e processamento de prestações de desemprego, tendo objectivos operacionais tais como

- Verificação das condições de acesso (regime, remunerações, período de garantia, etc.)
- Apuramento do valor e período de concessão da prestação;
- Processamento mensal de prestações;
- Gestão dos períodos de garantia e das interrupções;
- Registo de equivalências de remuneração.
- Tratamento de Lay-Off.

Em 2005 o projecto será encerrado com a conclusão da Gestão da Mudança e do apoio ao arranque.

OG 1 – P2 – Protecção à Família

A aplicação de Protecção à Família suporta a gestão uniformizada e controlo das situações de protecção à família (subsídio familiar a crianças e jovens, subsídio de dependência, entre outros), tendo objectivos operacionais tais como

- Registo do pedido de atribuição da prestação familiar;
- Análise da elegibilidade do beneficiário;
- Cálculo e processamento das prestações a atribuir;
- Verificação da manutenção da situação que origina a atribuição da prestação.

O projecto englobou ainda a migração dos dados das aplicações distritais e a formação dos novos utilizadores.

Em 2005, prevê-se a conclusão da Gestão da Mudança, a conclusão da implementação em todas as plataformas e o apoio ao arranque.

OG 1 – P3 – Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma nova aplicação para suportar a actividade desenvolvida pelo CNPRP no âmbito das doenças profissionais, permitindo gerir todo o processo de atribuição, processamento e pagamento de pensões por incapacidade para o trabalho.

Uma vez que se pretende que as actuais aplicações sejam descontinuadas, o projecto contempla também a implementação das funcionalidades relativas à intermediação do CNPRP com entidades seguradoras, relativas a acidentes de trabalho ocorridos fora do país.

O projecto inclui ainda a migração e uniformização dos dados das aplicações actuais e a formação dos utilizadores.

A concretização deste projecto permitirá substituir as diferentes aplicações utilizadas actualmente, unificando a informação de beneficiários e pensionistas portadores de doença profissional.

Estando a Análise concluída em 2004, prevê-se, em 2005, a conclusão do desenvolvimento da aplicação, a sua implementação e respectivo apoio ao arranque.

OG 1 – P4 – Verificação de Incapacidades

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma aplicação para suportar o processo de verificação de incapacidades temporárias ou permanentes para o trabalho.

Pretende-se que a selecção de beneficiários a convocar seja feita com base em métodos e algoritmos de Data Mining, que permitam aferir com maior grau de confiança quais os beneficiários que apresentam maior probabilidade de estarem a usufruírem de “baixas” indevidas.

OG 1 – P6 – Fundo de Garantia Salarial

O Fundo de garantia Social tem como objectivo assegurar os pagamentos aos trabalhadores dos créditos emergentes de contratos de trabalho em caso de incumprimento pela entidade empregadora.

O projecto consiste na concepção, construção e disponibilização em exploração do novo sistema de informação. Trata-se de solução integrada para suporte à gestão do Fundo que viabilize o registo integrado de candidaturas, o cálculo automático dos limites de crédito a considerar e as deduções relativas a contribuições para a segurança social e retenções de IRS, a articulação com o sistema de Informação Financeira (SIF) e com o sistema de Execuções Fiscais (SEF).

OG 1 – P7 – Inspeção de Beneficiários

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma aplicação de suporte ao processo de inspecção na área de beneficiários e prestações, com o objectivo de agilizar e tornar mais eficientes as acções de inspecção.

O projecto será decomposto em duas fases, sendo que a primeira delas corresponde à disponibilização da aplicação de Inspeção de Beneficiários propriamente dita e a segunda à construção dos modelos de Data Mining que permitam a extracção automática de listagens de beneficiários a inspecionar.

OG 2 – P1 – Sistema Integrado de Conta Corrente

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma aplicação que assegure uma visão integrada sobre a conta-corrente de pessoas singulares e colectivas com a Segurança Social, realizando o cruzamento de todos os movimentos financeiros a débito e a crédito. O cruzamento desta informação permitirá que esta aplicação seja responsável pela realização de pagamentos e que seja possível o recurso a compensações automáticas.

O projecto engloba ainda a formação dos utilizadores na nova aplicação, o desenvolvimento de interfaces com as demais aplicações do sistema e a migração de dados históricos relevantes.

Este sistema tem objectivos operacionais como

- Realizar a gestão e tratamento da informação referente ao recebimento de Contribuições e atribuição de prestações, permitindo a realização de compensação de créditos e débitos;

- Centralizar todos os movimentos a débito e a crédito, registados nos sistemas de informação da Segurança Social, criando uma visão única sobre cada pessoa;
- Consultar saldos, movimentos e datas de vencimento para pagamentos a realizar;
- Efectuar pagamentos, procedendo a compensações de créditos sempre que se adequê;
- Emitir listagens com as pessoas singulares e colectivas em situação de incumprimento;
- Criar (de forma automática ou por intervenção manual) processos de gestão da dívida;
- Contabilizar os movimentos a débito e a crédito, reportando-os através de interface para o Sistema Financeiro.

Em 2005, prevê-se apenas a conclusão do apoio ao arranque.

OG 2 – P2 – Gestão de Ilícitos

Implementação da aplicação de Gestão de Ilícitos Criminais nos Núcleos de Ilícitos Criminais e nos serviços centrais, permitindo, por um lado, a instauração e gestão dos processos de averiguação, nas suas várias fases e etapas, e, por outro lado, um maior controlo e acompanhamento ao nível central da evolução global dos processos.

OG 2 – P3 – Inspeção de Contribuintes

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma aplicação para suportar o processo de inspecção aos contribuintes, desde a selecção do universo a inspeccionar, até ao registo das conclusões das acções de inspecção.

O projecto, que tem por objectivo agilizar e tornar mais eficientes as acções de inspecção, contempla ainda as acções de formação aos utilizadores e gestores da nova aplicação.

A implementação destas funcionalidades será realizada em duas fases, derivado da necessidade da existência de dados reais para a construção de modelos de Data Mining que permitirão realizar a selecção dos contribuintes a inspeccionar.

OG 3 – P1 – Sistema Global da Acção Social

Este sistema é composto por dois módulos principais:

- ***Gestão de Beneficiários da Acção Social***

Identificação e caracterização dos beneficiários da Acção Social e respectivos agregados familiares e gestão dos planos de intervenção em que são integrados.

A concretização deste projecto permite conhecer, com maior rigor, as necessidades de cada agregado familiar (mediante a caracterização da situação socioeconómica, de saúde, de emprego, de educação, etc.) de modo a conceber o plano de intervenção social mais adequado a cada agregado.

- ***Gestão de Recursos da Acção Social***

- *Gestão de Programas da Acção Social*

Gestão das medidas e programas específicos promovidos pela Protecção Social de Cidadania/Acção Social.

A disponibilização desta aplicação contemplou cinco fases distintas:

- Disponibilização de uma aplicação que reflecta uma estrutura comum aos vários programas da Acção Social;
- Módulo “Apoios Económicos”;
- Módulo “PCAAC” (Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados);
- Módulo “Adopção”;
- Módulo “Acolhimento Familiar para Crianças e Jovens”.

- *Gestão de Equipamentos Sociais*

Gestão da informação sobre os equipamentos existentes no âmbito da Protecção Social de Cidadania, efectuando o controlo financeiro das verbas atribuídas e possibilitando a gestão de um programa de avaliação de qualidade dos equipamentos.

Prevê-se, em 2005, a conclusão da Gestão da Mudança e do apoio ao arranque.

OG 3 – P2 – Inspeção Acção Social

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma aplicação para gerir e suportar as actividades de inspecção na área de acção social, definição de procedimentos de inspecção e formação dos colaboradores da Segurança Social.

A concretização deste projecto permitirá reforçar o combate à fraude e maximizar a rentabilidade dos investimentos efectuados no domínio da Acção Social.

A realização de todas as actividades contempladas permitirá aos funcionários da Segurança Social:

- Definir e acompanhar a execução de um plano de inspecções e avaliar os seus respectivos resultados;
- Acompanhar a tramitação das acções de inspecção das IPSS e de outras entidades privadas de apoio social, registar as conclusões e accionar os mecanismos necessários à reparação da situação irregular detectada;
- Acompanhar a tramitação das acções de inspecção sobre beneficiários de acção social.

Inclui-se ainda no âmbito do projecto a construção e disponibilização de modelos de *Data Mining* para selecção automática de beneficiários e entidades a inspecionar. A execução desta tarefa está, no entanto, condicionada pela existência de dados reais, o que, uma vez não existirem dados a migrar, obrigará a que exista um período de diferimento de cerca de seis meses, a partir do momento da disponibilização da aplicação, pelo que o projecto compreenderá duas fases distintas de execução (Fase I – Implementação da aplicação, Fase II – Desenvolvimento dos modelos de *Data Mining*).

OG 4 – P3 – Sistema Integrado de Gestão

Aquisição, parametrização e disponibilização de uma aplicação de planeamento e controlo de projectos, a implementar no IIES, que permita aos diferentes intervenientes visualizar e actualizar informação dos projectos (orçamento, tempo, tarefas, recursos, etc.), de acordo com o seu perfil (membros das equipas, gestores de projectos, responsáveis máximos, etc.), possibilitando o acompanhamento do orçamento, prazo e recursos de cada projecto.

Esta aplicação permite uma gestão integrada de recursos e tarefas, incluindo as seguintes funcionalidades:

- Criar e editar planos de projectos e recursos pelos gestores de projecto;
- Visualizar e actualizar dados dos projectos, tais como folhas de tempo;
- Consultar o estado de um projecto ou mais projectos (programa) e de cada uma das tarefas que lhe estão associadas;
- Gravar e arquivar um número ilimitado de versões do projecto;
- Emitir um conjunto de relatórios pré-definidos (progresso dos trabalhos, horas e recursos consumidos, recursos afectos, etc.);
- Proporcionar uma plataforma de trabalho única, designadamente através da indexação de documentos a determinadas tarefas, de forma que possam estar acessíveis a todos os interessados;
- Registrar, num repositório central, o trabalho realizado, prazos estimados para conclusão, riscos que poderão afectar os prazos de conclusão da tarefa.

Como benefícios, entre outros, este projecto irá proporcionar ao IIES:

- Maior controlo na gestão dos projectos (controlo financeiro, de prazos, de recursos humanos etc.);
- Diminuição do tempo despendido nas tarefas de gestão dos projectos;
- Maior divulgação de informação relativa a projectos;
- Maior controlo sobre os desvios face ao planeado;
- Melhor gestão global dos recursos, conhecendo a cada momento os recursos afectos a projectos ou disponíveis para novos projectos;
- Visão estratégica integrada de todos os projectos.

Em 2004 foi implementada no IIES a 1ª fase deste projecto, a qual consiste na aquisição, parametrização e disponibilização de um sistema com três grandes módulos, integrados entre si:

- Gestão de projectos, que permitirá aos diferentes intervenientes visualizar e actualizar informação dos projectos (orçamento, tempo, tarefas, recursos, etc.), de acordo com o seu perfil (membros das equipas, gestores de projecto, responsáveis máximos, etc.), e possibilitando o acompanhamento do orçamento, prazo e recursos de cada projecto;
- Planeamento Operacional, que irá permitir a geração automática dos Planos e Relatórios de actividades do IIES, assim como actualização automática do respectivo plano pluri-anual;
- Avaliação de Desempenho Individual, que permitirá a indexação do desempenho individual ao cumprimento dos objectivos dos projectos.

Em 2005, será concluída a Gestão da Mudança e a consolidação do sistema.

OG 5 – P1 – Gestão Documental e de Expediente

Concepção, desenvolvimento e disponibilização do sistema de suporte à gestão de expediente e da documentação, incluindo:

- Suportar as actividades de registo/classificação, tratamento, workflow e encaminhamento automático, pesquisa e arquivo da informação;
- A classificação temática (por tipo de documento, por tema, por área organizacional, etc.) de toda a informação da Segurança Social e/ou que provenha do exterior;
- Assegurar o tratamento e encaminhamento automático dos documentos (desencadeando fluxos de trabalho);
- O acesso simples, e em tempo útil, à informação recebida e produzida pelos organismos da Segurança Social, através de um “motor de busca” flexível, que permita o acesso célere ao conhecimento existente na organização;
- Assegurar o registo das intervenções sobre a informação, através de mecanismos de controlo de versões;
- Facilitar o arquivo da informação considerada relevante.
- Fase de Gestão de correspondência:
 - Melhorar os processos administrativos de registo e circulação dos documentos nos Organismos e Serviços da Segurança Social;
 - Garantir um tratamento rápido, seguro e facilmente auditável de todos os documentos que transitam através dos Organismos e Serviços;

- Assegurar uma alta produtividade e eficiência, através do recurso à utilização generalizada de meios informáticos.

Objectivos:

- Melhorar os processos administrativos de registo e circulação dos documentos nos Organismos e Serviços da Segurança Social;
- Garantir um tratamento rápido, seguro e facilmente auditável de todos os documentos que transitam através dos Organismos e Serviços;
- Assegurar uma alta produtividade e eficiência, através do recurso à utilização generalizada de meios informáticos.
- Fase de Gestão de correspondência:
 - Uniformização do ambiente de trabalho;
 - Desburocratização das regras de comunicação;
 - Simplificação da gestão de processos.

Benefícios:

- Redução da circulação de papel;
- Capacidade de reutilização de documentos e informação transmitida;
- Contribuição para uma melhor gestão do espaço ocupado por arquivos documentais;
- Informação útil e disponível de forma rápida e expedita fruto de uma prévia classificação dos documentos com base em taxonomia pré-definida;
- Menor consumo de tempo e recursos no processo de pesquisa da informação;
- Incremento da produtividade individual dos recursos humanos, pela redução do tempo de acesso a documentos;
- Diminuição de esforços na gestão de documentos “partilhados”;
- Diminuição dos riscos de duplicação de documentos com versões dispersas dentro da organização;
- Controlo do tempo decorrido na tramitação de documentos e das tarefas que lhes estão associadas;
- Partilha de documentos ao longo de toda a organização da Segurança Social, permitindo a realização de uma gestão colaborativa de determinadas tarefas;
- Redução de barreiras de comunicação e hierarquia.

O projecto contempla a vertente da infra-estrutura técnica, que inclui o equipamento, as redes, as comunicações e os sistemas operativos, e a vertente aplicacional concretizada nas funcionalidades disponibilizadas pela solução que vier a ser seleccionada.

OG 5 – P2 – Sistema Integrado de Homebanking

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de um sistema de Homebanking que permita aos organismos da Segurança Social manusearem contas do IGFSS para concretização das suas operações de emissão de despesa e registo de receitas.

A concretização deste projecto permitirá aos organismos:

- Solicitar a abertura de novas contas, alterar dados associados a uma conta ou encerrar uma conta;
- Emitir meios de pagamento sobre a conta, nomeadamente cheques e transferências electrónicas interbancárias (TEI), sendo estes sujeitos a autorização por parte do IGFSS;
- Registrar nas suas contas informação relativa a cheques ou numerário em sua posse, resultantes de cobranças ou reembolsos efectuados;
- Consultar saldos das contas, movimentos sobre uma conta, totais de meios de pagamento emitidos (cheques, transferências ou outros), pedidos efectuados ao banco que se encontram pendentes (requisição de cartas-cheque, cancelamento de meios de pagamento, etc.);
- Requisitar cartas-cheque (papel físico de suporte à emissão dos cheques).

Benefícios:

- Efectiva implementação da Tesouraria Única da Segurança Social;
- Aumento da celeridade das transacções financeiras internas e externas à Segurança Social;
- Maior e melhor controlo dos fluxos financeiros dos organismos do sector;
- Melhor gestão de tesouraria, permitindo melhorar a capacidade de investimento e incremento do retorno financeiro, através da minimização das disponibilidades em tesouraria;
- Optimização dos processos de gestão financeira.

OG 5 – P3 – Pagamento electrónico

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de um novo serviço através do Portal Internet da Segurança Social que permita a utilizadores credenciados receber a electronicamente a informação necessária (Código de Entidade, Referencia e Montante) que permita procederem ao pagamento electrónico das suas contribuições à Segurança Social através dos serviços de homebanking das entidades bancárias de que cada um é subscritor.

A concretização deste projecto irá permitir uma maior comodidade aos utentes da Seg. Social, ao mesmo tempo que permite assegurar a transferência mais célere de contribuições devidas e melhoria do controlo dos pagamentos efectuados.

OG 7 – P1 – Cartão de Identificação da SS (CISS)

Implementação de cartão único, e de carácter nacional, de identificação das pessoas singulares e das pessoas colectivas, perante a Segurança Social.

O planeamento tem como pressuposto a adjudicação em regime de ajuste directo à INCM. Caso se recorra à adjudicação através de concurso, o planeamento terá que ser reformulado.

A 1ª Fase é constituída pela emissão de 4 milhões de Cartões de Identificação da Segurança Social.

A 2ª Fase é constituída pela emissão aproximada de 150 mil Cartões de Identificação da Segurança Social por mês, resultado de novas inscrições, renovações e deterioração ou caducidade.

OG 8 – P1 – Generalização do Datamining ao SVIT

Implementação de um processo de convocação de beneficiários, com recurso ao Datamining, para elaboração de listas para convocação ao Serviço de Verificação de Incapacidades.

Este projecto está em curso e desenvolve-se em sintonia com o desenvolvimento das aplicações de Impedimentos Temporários e Verificação de Incapacidades.

OG 8 – P2 – Sistema de Informação Estatística da SS

Criação de um Sistema que permita produzir informação relevante em termos estatísticos, de forma autónoma e independente, das aplicações que estão ou venham a estar em produção e dotar as Instituições da Segurança Social de instrumentos de controlo sobre a sua actividade.

Este projecto está em curso e manter-se-á activo, em sintonia com o desenvolvimento das novas aplicações.

OG 9 – P1 – Alargamento do SAP

Este projecto consiste, numa 1ª fase, no estudo sobre a implementação de uma solução integrada de suporte às áreas administrativas que integre, além da gestão financeira, de património e aprovisionamento (já disponíveis no SIF), a gestão de recursos humanos da Segurança Social.

Está prevista, ainda em 2005, a implementação do módulo de Recursos Humanos, apenas no IGF.

A concretização deste projecto, permitirá:

- Suportar as actividades de gestão de um conjunto de informação associada ao colaborador, como dados pessoais, contactos, habilitações, formação, competências, avaliação de desempenho, serviços onde o colaborador exerceu funções, etc.;
- Suportar o processamento de vencimentos, tendo em conta a assiduidade, horas extraordinárias, ajudas de custo, abonos, mas também o processamento de descontos para regimes de protecção social, descontos tributários e outros;
- Suportar o processo de elaboração e emissão de relatórios e mapas legais;
- Suportar o processo de atribuição de cursos de formação, de realização e de avaliação dos mesmos, tendo em conta as necessidades dos serviços, as competências a desenvolver, os cursos disponíveis e as preferências dos funcionários;
- Suportar o processo de admissão dos colaboradores, incluindo o recrutamento (registando informação relativa a concursos internos e externos) e respectiva contratação;
- Suportar as actividades de identificação e planeamento de necessidades de pessoal, afectação de pessoal, elaboração de indicadores e gestão de promoções.

Benefícios:

- Optimização dos processos de gestão de recursos humanos, segundo critérios de maior eficiência e eficácia.
- Diminuição de trabalho administrativo na área de Recursos Humanos;
- Agilização dos processos de gestão de recursos humanos (nomeadamente o de processamento de vencimentos);
- Centralização da informação “cadastral” dos funcionários da Segurança Social;
- Actualidade da informação sobre os recursos humanos;
- Maior conhecimento das necessidades e competências dos funcionários;
- Uniformização dos processos relacionados com a área de recursos humanos da Segurança Social;

- Simplificação do desenvolvimento de planos de formação adequados às necessidades de qualificação dos recursos humanos.

OG 10 – P1 – Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação

Criar uma plataforma tecnológica que permita desenvolver, desencadear e tratar auscultações aos utilizadores. É um projecto que permitirá melhorar o serviço face à importância e necessidade demonstrada pelos utilizadores. É um dos elementos que contará para a avaliação de desempenho do Outsourcing.

OG 10 – P2 – Sistema de Gestão da Qualidade

Determinar as necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas, estabelecer a política e os objectivos da qualidade, definir os processos e responsabilidades necessárias para atingir os objectivos da qualidade, determinar e disponibilizar os recursos necessários para atingir os objectivos da qualidade, estabelecer métodos para medir a eficácia e eficiência de cada processo, aplicar estas medidas para determinar a eficácia e eficiência de cada processo, identificar os meios de prevenção de não conformidades e eliminação das suas causas e estabelecer e aplicar um processo para a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

OG 10 – P3 – Projecto de melhoria da monitorização dos equipamentos

O IIES tem vindo a conceber e implementar um vasto conjunto de meios técnicos que possibilitam a monitorização permanente da infraestrutura tecnológica distribuída e que assegura em todo o País o funcionamento dos organismos e serviços da Segurança Social.

Esses diferentes produtos de monitorização permitem identificar proactivamente situações potenciais de ocorrência de falha dos sistemas instalados, segundo o tipo de situações que são especificamente aptos a monitorar (equipamentos activos de rede, tráfego, serviços activos nos servidores, volume ocupado em disco, erros de sistema, erros de backups, etc.). Essa informação encontra-se já hoje disponibilizada em tempo real aos técnicos de informática dos organismos e

serviços da Segurança Social e permitem ainda uma visão nacional ao IIES dessas mesmas situações.

Pretende-se com este projecto integrar numa ferramenta de monitorização única os diferentes alarmes produzidos relacionando-os entre si, por forma a permitir identificar mais rapidamente as suas causas e conseqüentemente otimizar as intervenções necessárias pelos técnicos de informática de cada serviço.

OG 11 – P1 – Computer Telephony Integration

Integrar o sistema telefónico com o Remedy, diminuindo o número de solicitações não registadas, visto que todas as chamadas serão registadas automaticamente no Remedy, aumentando assim o controlo e a qualidade do serviço prestado.

OG 11 – P2 – Sistema de ACD/IVR

Revêr o sistema instalado e adequá-lo às necessidades, face à evolução tecnológica. Pretende-se otimizar o sistema de atendimento por voz, diminuindo o número de chamadas perdidas.

OG 11 – P3 – Actualização e alargamento do Remedy

Actualizar a versão em exploração face ao conhecimento da ferramenta existente no IIES, sendo requerido um acompanhamento por uma empresa externa no que toca aos aspectos mais técnicos.

O objectivo alargar o uso da ferramenta Remedy a mais colaboradores do IIES e deste modo otimizar os processos de suporte a utilizadores, diminuindo o número de colaboradores das 3^{as} linhas que não usam o Remedy. Com um uso mais vasto, é possível estabelecer mais SLA's e aumentar a qualidade do serviço prestado.

OG 12 – P1 – Gestão do PIDDAC

Implementação do novo sistema de informação para a Gestão dos Processos PIDDAC.

Global ao MSST.

OG 12 – P2 – Cartão Europeu de Seguro de Doença

A primeira fase do Cartão Europeu de Seguro de Doença pretende a substituição dos formulários actualmente necessários para beneficiar de cuidados de saúde num outro Estado-Membro.

Nesta primeira fase de introdução do cartão europeu de seguro de doença, prevê-se a substituição dos formulários E111 e E111B.

Na proposta de regulamento para a introdução do cartão europeu de seguro de doença, está previsto o alinhamento dos direitos e a simplificação dos procedimentos.

As entidades envolvidas são: DRISS, ISSS, Regiões Autónomas, Ministério da Saúde e Subsistemas de Saúde Autónomos.

OG 12 – P3 – Interconexão de Dados com as Finanças

Interconexão de dados a efectivar entre os serviços da Administração fiscal e o IIES, no domínio do acesso e tratamento de informação de natureza tributária e contributiva relevante para assegurar o controlo do cumprimento das obrigações fiscais e contributivas.

O projecto contempla três vectores:

A - Enriquecimento de dados na base de dados do IQD no âmbito das variáveis identificativas (designações, NIFs; NIPC, datas de início e fim de actividade...)

B - Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma base de dados que comporte os dados advindos da Administração Fiscal e residente no IIES e cruzável com o "IDQ" e com o "GR".

C - Gerar informação mensal com origem no IDQ e no GR para posterior envio para a DGITA.

O projecto inclui ainda a disponibilização de reports de dados para a área fiscal da Seg. Social.

O arranque das actividades está dependente da formalização do protocolo entre as duas entidades.

OG 12 – P4 – Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios

Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios / FASE I – reformulação dos Sistemas de Informação dos Serviços Sociais do MSST.

OG 13 – P1 – Implementação do Processo e Estrutura de Avaliação de Qualidade

O presente projecto visa disponibilizar um Processo formal de avaliação de qualidade do software aplicacional a desenvolver no IIES, quer internamente quer com a colaboração do exterior. O processo compreende a criação de uma estrutura pluridisciplinar e de uma metodologia de avaliação e de reporte dos resultados da avaliação. Pretende-se acompanhar o projecto em todas as fases do seu ciclo de vida, de forma a avaliar e validar e assim garantir a qualidade dos trabalhos e aplicações a disponibilizar.

Com a estrutura em funcionamento, temos a nível geral do IIES um processo de Verificação, de forma continuada e ao longo do ciclo de vida de projecto, da qualidade de software.

OG 13 – P2 – Avaliação de procedimentos e formas de processamento das aplicações em exploração que sejam susceptíveis de provocarem erros críticos

Este projecto tem como objectivo identificar de uma forma pró-activa e sistémica situações de anomalias, falhas ou pontos críticos das aplicações em exploração (ou em pré-produção) de forma a garantir as condições para atingir os níveis de desempenho e qualidade de serviço adequados às aplicações operacionalizadas por esta Unidade.

Da identificação referida, nas várias vertentes (infra-estruturas, operações e aplicações), deverão ser analisadas situações que, consoante o seu âmbito, sejam reportadas às equipas responsáveis.

Enquadra-se também neste projecto a identificação de necessidades de revisão e/ou implementação de novos processos de automatização e controlo de operações necessárias no âmbito global do projecto.

OG 14 – P1 – Renovar o Equipamento de Comunicações

Substituição de um conjunto de equipamentos de comunicações (Routers) que já não são comercializados pela Cisco e para os quais já não há suporte de software.

Renovar 100% das LAN's.

OG 14 – P2 – Implementar o Plano de Recuperação de Desastres e Preparar um Data Center alternativo

Criação de mecanismos de resposta a eventos catastróficos de origem natural (incêndios, terremotos, etc.), falhas técnicas, actos maliciosos ou erro humano. O projecto de “Disaster Recovery”, também designado por “Business Continuity” deverá oferecer à Segurança Social as respostas tecnológicas, processuais e organizacionais que permitam manter um nível de operacionalidade adequado às diferentes entidades dependentes dos sistemas informáticos mais críticos (aplicações nacionais – IIES/CNP).

Objectivos:

- Identificar os desastres a suportar e definir a correspondente estratégia de recuperação, após situações de desastre
- Implementar a estratégia definida
- Definir processos de auditoria para garantir a adequação permanente dos procedimentos aos objectivos
- Definir processos de revisão de estratégia e implementação
- Racionalizar a infraestrutura existente em ambos os centros de dados (Principal e Alternativo)
- Definir processos para garantir permanente adequação aos requisitos.

OG 14 – P3 – Criar um arquivo digital de informação dos sistemas distritais

Definir formato de envio e migrar, catalogar, consolidar e permitir a exploração dos dados da Segurança Social existentes nos Centros Distritais.

OG 14 – P4 – Implementar Certificados Digitais

Assegurar a disponibilização de Certificados Digitais em 100% do universo definido da rede da SS e para os utilizadores dos serviços transaccionais.

OG 14 – P5 – Consolidar Servidores

A Consolidação de Servidores é um conjunto de metodologias e tecnologias, catalizador de poupança em infra-estruturas computacionais que envolvem hardware, software e as disciplinas de gestão de sistemas informáticos que permitem tornar o conjunto coerente.

Pretende-se racionalizar a Infraestrutura Tecnológica Central do IIES.

OG 14 – P6 – Implementar uma política de Information Lifecycle Management

Implementar uma arquitectura informacional e tecnológica que permita gerir, com eficácia e eficiência, o ciclo de vida dos dados/informação da Segurança Social.

OG 14 – P7 – Reformulação da Topologia de Rede

Adequação da topologia da rede a nível de backbone de forma a garantir a melhor qualidade de serviço com os menores custos bem como garantir que essa nova topologia é a mais adequada a uma configuração Disaster Recovery.

OG 14 – P8 – Implementação de um Sistema de Detecção de Intrusão – IDS

Estudo, selecção e implementação, de um sistema de detecção de intrusão que monitorize acessos tanto internos como externos da rede da Segurança Social de forma a que, com base em informação credível de tentativas de intrusão, sejam definidas políticas de segurança adequadas.

OG 14 – P9 – Projecto Piloto de voz sobre IP (entre Centrais)

Este Projecto tem por objectivo a instalação e configuração das Centrais Telefónicas do IIES e de um Centro Distrital a eleger, de modo a que seja possível a passagem de comunicações de voz sobre a infra-estrutura de dados existente da Segurança Social.

No âmbito do projecto prevê-se apenas o redireccionamento das chamadas de voz directas entre os 2 locais acima referidos, das linhas telefónicas para a infra-estrutura de dados.

Com esta implementação pretende-se avaliar a poupança de custos nas chamadas de voz, assim como o possível impacto na estrutura de comunicações existente e na performance das aplicações nacionais da Segurança Social.

No levantamento inicial dever-se-á apurar qual o Centro Distrital em melhores condições técnicas e financeiras para a realização do projecto piloto.

OG 14 – P10 – Renovação do parque informático da SS

Substituir 3000 PC's e 300 servidores.

OG 15 – P4 – Plano de Transição dos Recursos Humanos

Identificar objectivos e metas, programar e calendarizar as acções a desenvolver, visando fixar e garantir o quadro de recursos humanos adequado à implementação e sustentação do novo Sistema de informação da Segurança Social, atentos os Recursos Humanos afectos às áreas tecnológicas dos sistemas actuais e do IIES.