



Instituto de Informática, I.P.

**PLANO de
ACTIVIDADES
2010**

Nota de Apresentação

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

- *Ponto 1 – Caracterização do II, abordando, designadamente, a Missão, a Visão, os Valores, os Órgãos, a Estrutura Orgânica e o Modelo de Gestão;*
- *Ponto 2 – Metodologia e Processo de Elaboração do Plano de Actividades;*
- *Ponto 3 – Apresentação dos objectivos estratégicos e operacionais constantes do Balanced Score Card (BSC) do II;*
- *Ponto 4 – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);*
- *Anexos 1, 2 e 3 – Listagem global dos Projectos, Quadro de Recursos Humanos necessários e a previsão de Recursos Financeiros;*

No âmbito do Sistema de Segurança Social, o II conduziu as suas actividades de acordo com o Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social (PESISS), estabelecido para o triénio findo em 2009, encontrando-se actualmente em curso o planeamento do triénio 2010-2012.

Prevê-se a realização de um estudo visando a concretização do alargamento das competências do Instituto a outras áreas do MTSS, que enquadre o nascimento de projectos orientados para novos clientes e utilize a capacidade instalada no II para responder a necessidades emergentes, nomeadamente da área do trabalho.

No âmbito das atribuições definidas por lei, o II encontra-se numa fase determinante de assunção de novas responsabilidades decorrentes do alargamento das suas competências, ao mesmo tempo que abraça novos e prementes projectos de desenvolvimento aplicacional, assumindo simultaneamente o alargamento necessário da infra-estrutura e as alterações evolutivas aos sistemas instalados, tanto ao nível tecnológico, como legislativo e adaptativo às necessidades identificadas dos utentes.

O presente plano contempla a conclusão, em 2010, de diversos projectos, estipulando a entrada em produção de novos subsistemas ou módulos aplicativos para o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), o Sistema Estatístico da Segurança Social (SESS) e Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF).

São de destacar, a título de exemplo, os seguintes projectos e actividades:

- *Implementação de medidas Simplex;*
- *Subsistema Gestão de Reclamações;*
- *Alargamento dos canais de pagamento às rendas do IGFSS;*
- *Plataforma de Integração dos fluxos estabelecidos entre o IGFSS e entidades externas;*
- *Gestão dos Orçamentos e Contas das IPSS's;*
- *Sistema Integrado da Dívida;*
- *Gestão da Venda de Bens Penhorados.*

Ao nível das alterações legislativas, são de realçar o novo Código de Regime Contributivo (CRC), a Nova legislação subjacente a riscos profissionais (DL 98/2009), o Código Contra Ordenações (DL 107/2009) e as medidas de Financiamento Directo às Famílias no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde.

O planeamento das actividades para 2010 beneficia o Sistema de Relacionamento da Segurança Social com a entrada em produção de novas aplicações para utilização directa dos cidadãos e empresas em seu próprio benefício, assim como a entrada em produção de aplicações de front-office que permitirão aos utilizadores internos da segurança Social, melhorar a qualidade do relacionamento com os clientes.

Possuem igual importância, nas actividades previstas para 2010, o desenvolvimento e implementação de novos serviços no canal Segurança Social Directa.

No que respeita à plataforma SAP, refira-se a importância dos projectos de alargamento do módulo de gestão de Recursos Humanos ao ISS, da integração automática da facturação no SIF, do desenvolvimento da Tesouraria Única (SIPSC-COOP e SICC), da Plataforma de Compras Electrónicas do MTSS, assim como das alterações decorrentes da reengenharia de processos no ISS ao nível da gestão financeira.

No âmbito da Plataforma de Combate à Fraude, destacamos a produção de listagens para fiscalização de Prestações, assim como a implementação de um sistema automático de geração de listas de pessoas colectivas e/ou pessoas singulares em situações de potencial fraude, quer no âmbito das obrigações contributivas, quer no abuso de direitos no âmbito das prestações sociais. Prevêem-se em 2010 o cruzamento de dados com o IEFPP, IRE e a DGITA, no âmbito do combate à fraude, enriquecimento de dados e incremento da qualidade dos mesmos.

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



Instituto de Informática, I.P.

No âmbito da Política da Qualidade, o Instituto vai prosseguir com o programa de certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, no seguimento da obtenção em 2008 da certificação ISSO 9001, e do certificado “Recognized for Excellence”, concedido pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), em 2009, e da certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação pela Norma ISO 27001. A optimização dos processos da cadeia de valor implementada implicará, em 2010, um acréscimo de eficácia e eficiência dos processos ao nível transversal e um controlo mais efectivo do valor acrescentado dos serviços disponibilizados no que respeita à satisfação das necessidades dos clientes, redobrando o trabalho e atenção da organização com esse intuito.

O Conselho Directivo

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

ÍNDICE

1	<i>O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P.</i>	8
1.1	<i>Missão e Atribuições</i>	8
1.2	<i>Visão</i>	8
1.3	<i>Valores</i>	8
1.4	<i>Política de Qualidade</i>	9
1.5	<i>Órgãos</i>	9
1.6	<i>Estrutura Orgânica</i>	9
1.7	<i>Competências dos Departamentos</i>	10
1.7.1	<i>Departamento de Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica (DASET)</i>	10
1.7.2	<i>Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)</i>	10
1.7.3	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)</i>	11
1.7.4	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR)</i>	11
1.7.5	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais (DSAEFPRL)</i>	11
1.7.6	<i>Departamento de Gestão da Informação (DGI)</i>	11
1.7.7	<i>Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC)</i>	11
1.7.8	<i>Departamento de Administração Geral (DAG)</i>	11
1.8	<i>Modelo de Gestão</i>	12
1.8.1	<i>Gestão do Desempenho organizacional</i>	13
1.8.1.1	<i>Gestão por Objectivos</i>	13
1.8.1.2	<i>Sistema de Planeamento e Controlo de Gestão</i>	13
1.8.1.3	<i>Balanced ScoreCard</i>	14
1.8.1.4	<i>Sistema de Gestão da Qualidade</i>	14
1.8.1.5	<i>Cadeia de Valor</i>	15
1.8.1.6	<i>Política da Qualidade</i>	16
2	<i>PREPARAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2010</i>	17
2.1	<i>Metodologia</i>	17
2.2	<i>Processo de elaboração do Plano</i>	17
2.3	<i>Medição do desempenho organizacional</i>	19
3	<i>OBJECTIVOS PARA 2010</i>	20
3.1	<i>Estrutura do BSC 2010</i>	20
3.1.1	<i>Perspectivas</i>	20
3.1.2	<i>Objectivos estratégicos</i>	20
3.1.3	<i>Objectivos Operacionais</i>	20



Instituto de Informática, I.P.

3.1.4	<i>Contribuição dos departamentos para os objectivos operacionais</i>	22
3.2	<i>Objectivos Operacionais (departamentos e áreas)</i>	25
3.2.1	<i>Departamento de Arquitectura de Sistemas Estratégia Tecnológica (DASET)</i>	25
3.2.1.1	<i>Projectos</i>	25
3.2.1.2	<i>Iniciativas em actividades correntes</i>	25
3.2.1.3	<i>RESUMO do BSC do DASET</i>	26
3.2.2	<i>Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)</i>	28
3.2.2.1	<i>Equipa de Planeamento e Controlo Interno</i>	28
3.2.2.1.1	<i>Projectos</i>	28
3.2.2.1.2	<i>Actividades Correntes</i>	28
3.2.2.1.3	<i>RESUMO do BSC da EPCI</i>	29
3.2.2.2	<i>Equipa de Auditoria e Qualidade</i>	29
3.2.2.2.1	<i>Projectos</i>	29
3.2.2.2.2	<i>Actividades Correntes</i>	30
3.2.2.2.3	<i>BSC da EAQ</i>	30
3.2.3	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)</i>	31
3.2.3.1.1	<i>PROJECTOS</i>	31
3.2.3.2	<i>Iniciativas em actividades correntes</i>	34
3.2.3.3	<i>RESUMO do BSC do DSAT</i>	34
3.2.4	<i>Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR)</i>	35
3.2.4.1	<i>PROJECTOS</i>	36
3.2.4.2	<i>Iniciativas em actividades correntes</i>	38
3.2.4.3	<i>RESUMO do BSC do DSASSR</i>	39
3.2.5	<i>Departamento de Gestão de Informação (DGI)</i>	41
3.2.5.1	<i>PROJECTOS</i>	41
3.2.5.2	<i>Iniciativas em Actividades Correntes</i>	41
3.2.5.3	<i>RESUMO do BSC do DGI</i>	42
3.2.6	<i>Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC)</i>	42
3.2.6.1	<i>PROJECTOS</i>	42
3.2.6.2	<i>Iniciativas em Actividades Correntes</i>	43
3.2.6.3	<i>RESUMO do BSC do DOSAC</i>	44
3.2.7	<i>Departamento de Administração Geral (DAG)</i>	45
3.2.7.1	<i>Área de Recursos Humanos (ARH)</i>	45
3.2.7.1.1	<i>PROJECTOS</i>	45
3.2.7.1.2	<i>Iniciativas em Actividades Correntes</i>	46
3.2.7.1.3	<i>RESUMO do BSC da ARH</i>	47
3.2.7.2	<i>Área Financeira e Administrativa (AFA)</i>	47

3.2.7.2.1	PROJECTOS	47
3.2.7.2.2	<i>Iniciativas em Actividades Correntes</i>	48
3.2.7.2.3	<i>BSC da AFA</i>	48
3.2.7.3	<i>Área de Aquisições e Contratos (AAC)</i>	48
3.2.7.3.1	PROJECTOS	48
3.2.7.3.2	<i>Iniciativas em Actividades Correntes</i>	48
3.2.7.3.3	<i>BSC da AAC</i>	49
3.2.8	<i>Comunicação e Imagem (CI)</i>	49
4	QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)	51
	<i>ANEXO 1 - Listagem global dos Projectos referenciados no Plano de Actividades para 2010</i>	54
	<i>ANEXO 2 – Recursos Humanos</i>	56
	<i>ANEXO 3 – Recursos Financeiros</i>	59

1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P.

1.1 Missão e Atribuições

No quadro das orientações definidas pelo Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado no tocante à modernização administrativa e à melhoria da qualidade dos serviços públicos, foi atribuída a **Missão** de *“definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS”*.

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

- a) Elaborar o plano estratégico de sistemas de informação do MTSS;
- b) Definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à selecção, aquisição e utilização de infra-estruturas tecnológicas e sistemas de informação;
- c) Assegurar a construção, gestão e operação de sistemas e infra-estruturas na área transversal do MTSS, em articulação com os organismos, numa lógica de serviços partilhados;
- d) Promover a unificação e a racionalização de métodos, recursos, processos e infra-estruturas tecnológicas nos organismos do MTSS, assegurando designadamente e nos termos fixados no plano estratégico previsto na alínea a), a aquisição, instalação e funcionamento dos equipamentos informáticos, bem como a sua substituição;
- e) Assegurar a articulação com os organismos com atribuições interministeriais na área das tecnologias de informação e comunicação;
- f) Prestar serviços a departamentos do sector do trabalho e da solidariedade social, a outros departamentos da Administração Pública, a empresas públicas ou a entidades privadas, com base em adequados instrumentos contratuais que determinem, designadamente, os níveis de prestação e respectivas contrapartidas.

1.2 Visão

O Conselho Directivo definiu a Visão do II, nos seguintes termos:

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

1.3 Valores

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

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

1.4 Política de Qualidade

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

1.5 Órgãos

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

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

1.6 Estrutura Orgânica

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

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

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

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

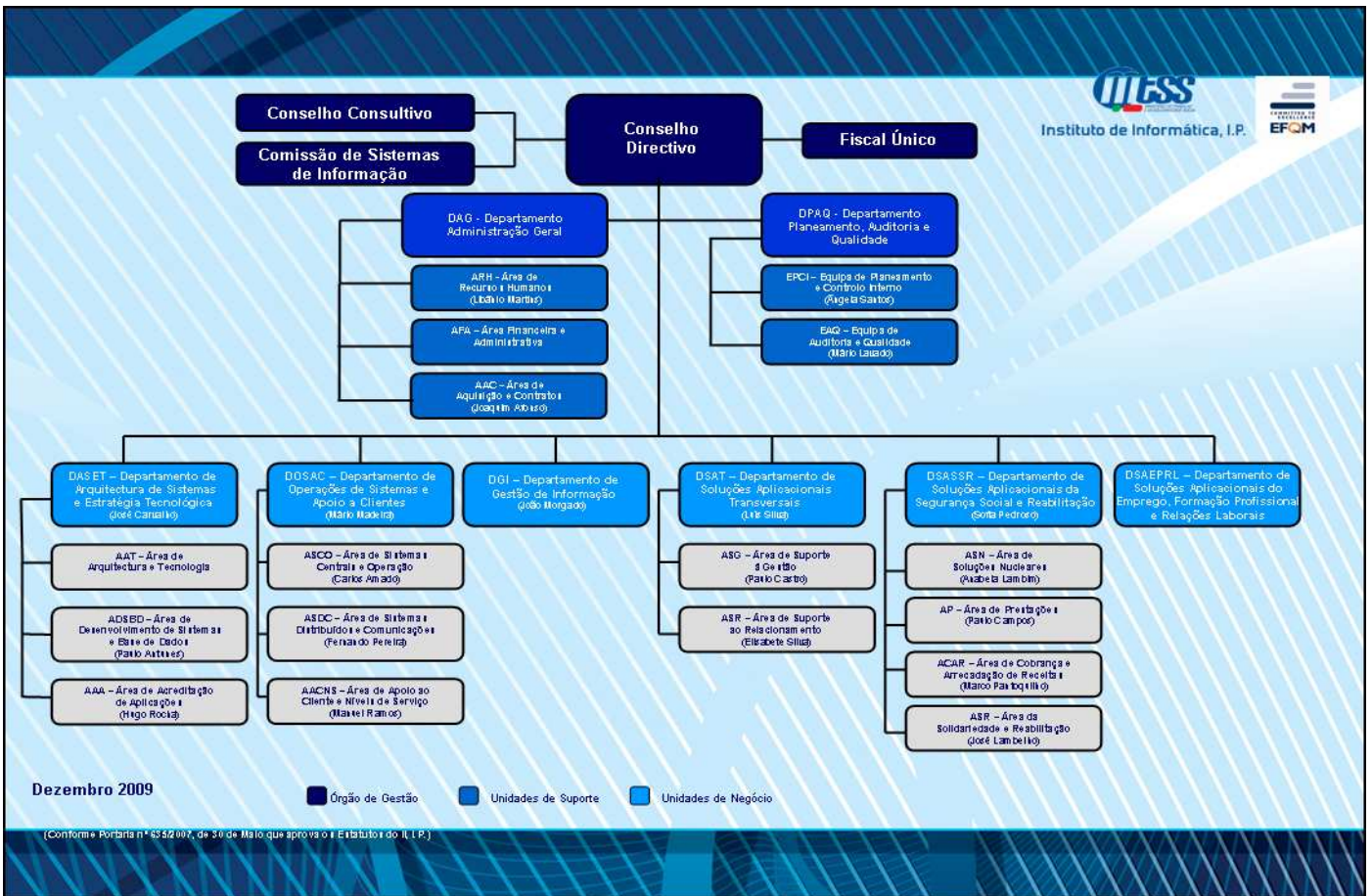
A estrutura hierarquizada do II é constituída pelas seguintes departamentos:

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

- Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC);
- Departamento de Administração-Geral (DAG).

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

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



1.7 Competências dos Departamentos

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

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

1.7.2 Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)

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

1.7.3 Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)

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

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

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

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

Compete ao DSAEFPRL a gestão da relação do II com as entidades clientes, bem como a gestão e o acompanhamento do ciclo de vida dos projectos de desenvolvimento aplicacional, nas áreas específicas do emprego, formação profissional e relações laborais e respectiva manutenção evolutiva e correctiva (3).

1.7.6 Departamento de Gestão da Informação (DGI)

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

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

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

1.7.8 Departamento de Administração Geral (DAG)

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

1.8 Modelo de Gestão

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

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

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

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



Figura 3 – Modelo global de gestão

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

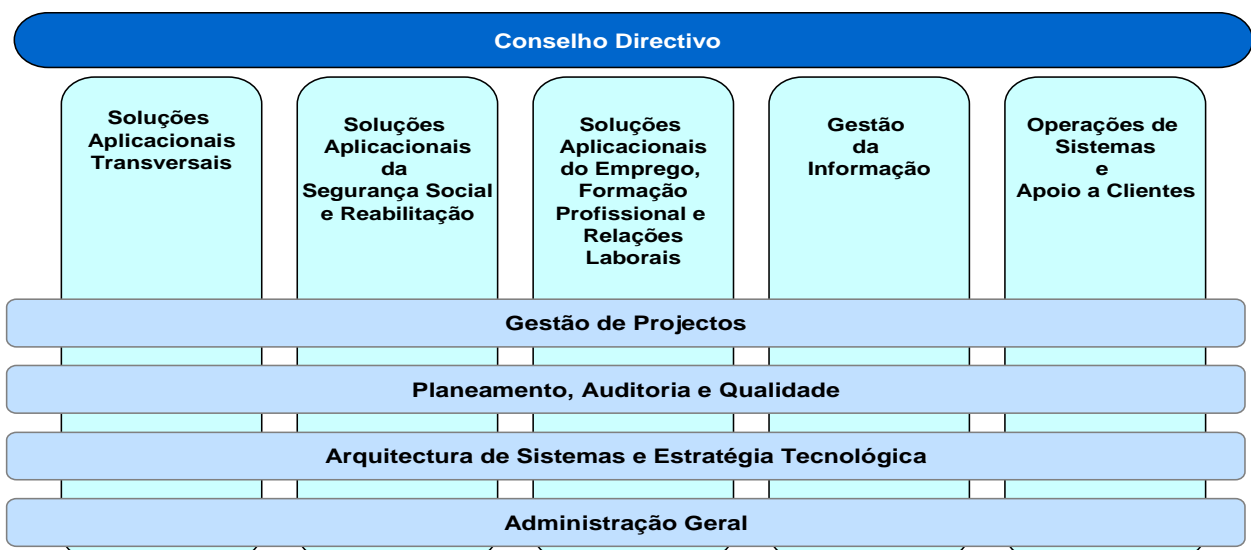


Figura 4 – Modelo de gestão – Estrutura matricial

1.8.1 Gestão do Desempenho organizacional

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

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

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

1.8.1.1 Gestão por Objectivos

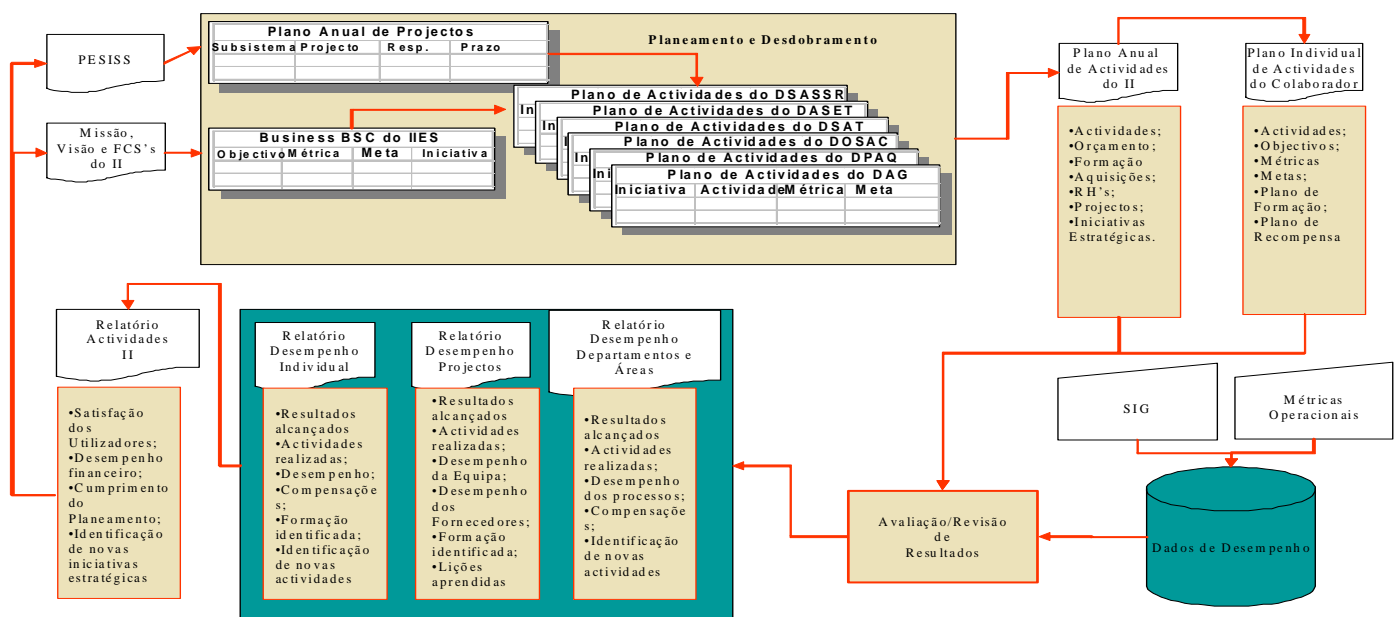
O II adoptou uma cultura de Gestão por Objectivos, numa atitude de orientação para resultados, de acordo com o SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública.

Para um controlo de gestão eficaz, indispensável a um sistema de gestão por objectivos, está implementado o processo de monitorização periódica do desempenho do II, assente no reporte regular dos níveis de desempenho alcançados para cada um dos objectivos fixados.

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

1.8.1.2 Sistema de Planeamento e Controle de Gestão

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



O PESISS e as Iniciativas Estratégicas do II são planeados, desdobrados e medidos quanto à sua eficácia e eficiência em toda a organização

Figura 5 – Sistema de Planeamento e controlo de gestão

1.8.1.3 *Balanced ScoreCard*

O II adoptou a metodologia BSC, como uma evolução natural do modelo de planeamento e de monitorização do desempenho.

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

Com base nesta ferramenta de gestão, está implementado um sistema de avaliação de desempenho organizacional, permitindo uma leitura global e integrada do desempenho do II, analisado e medido segundo as quatro perspectivas mais adequadas à actividade do Instituto e encaradas como mais representativas da evolução do cumprimento da sua missão organizacional:

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

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

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

1.8.1.4 Sistema de Gestão da Qualidade

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



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

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

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

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

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

1.8.1.5 Cadeia de Valor

Em 2007, o Conselho Directivo assumiu, na sua Carta de Missão, o compromisso com a Qualidade e estabeleceu, como metas, a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) até 2010, tendo o II obtido a certificação ISO9001 de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2000, em 2008, e o reconhecimento “*Recognized for Excellence*” pela APQ, em 2009.

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

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

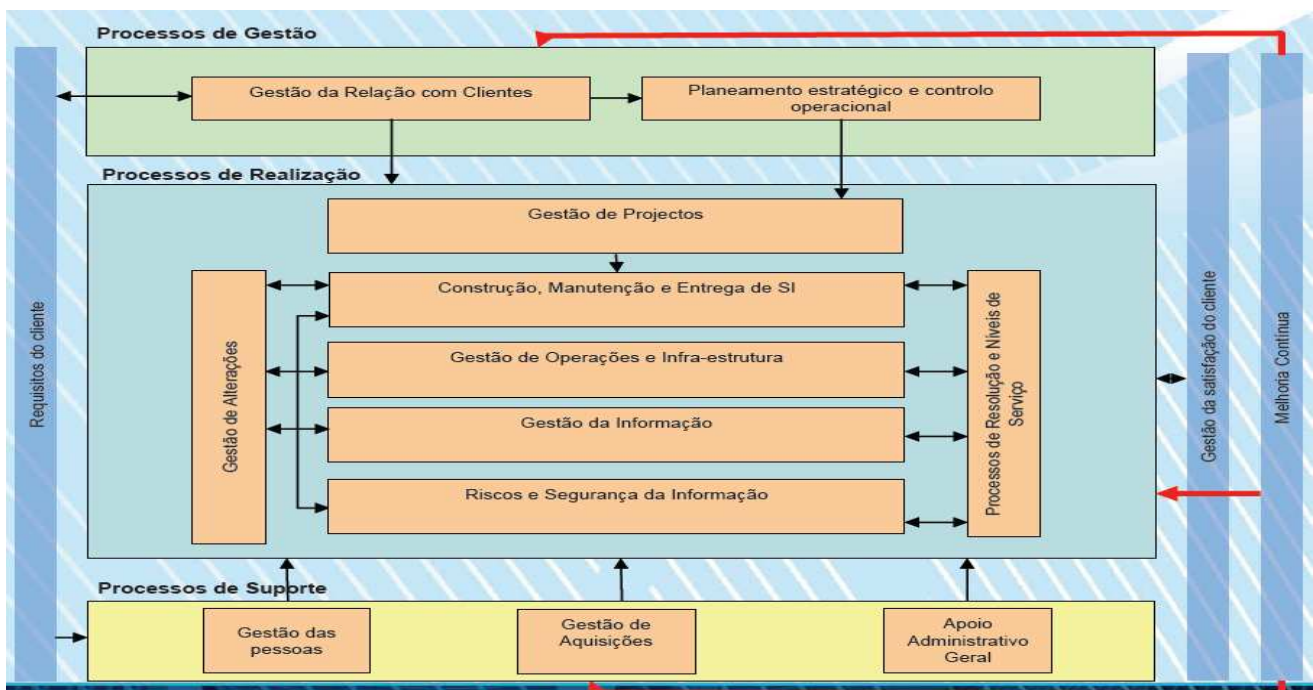


Figura 7 – Cadeia de Valor do II



1.8.1.6 Política da Qualidade

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

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

2 PREPARAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2010

2.1 Metodologia

O processo de planeamento da actividade anual do II assenta, em primeira instância, no Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), plano plurianual cuja primeira versão abrangeu o período 2004-2006, tendo sofrido uma revisão e actualização para o triénio 2007-2009. Em qualquer destes dois casos, o âmbito foi o Sistema da Segurança Social. O Plano Estratégico referente ao período de 2010 a 2012, em fase de elaboração, terá um âmbito alargado a outros organismos do MTSS.

Tendo em conta que os objectivos estratégicos da gestão de TI's têm de estar alinhados e em consonância com os objectivos e estratégias dos diversos organismos seus parceiros do MTSS, no sentido de se maximizar a inovação organizacional e o uso efectivo das tecnologias, a elaboração do PESI conta com a colaboração de todos os organismos envolvidos, em diferentes momentos da sua construção.

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

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

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

2.2 Processo de elaboração do Plano

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

O calendário de elaboração do Plano de Actividades para 2010 contemplou diversas etapas, nomeadamente:

- Recolha de informação e de sugestões junto dos departamentos, pela Equipa de Planeamento e Controlo Interno (EPCI);
- Definição de prioridades;
- Definição e ponderação de objectivos e seu desdobramento;
- Decisões sobre os projectos e seu planeamento;
- Apresentação e discussão das opções tomadas dos vários departamentos com o Conselho Directivo;

- Consolidação da informação e elaboração do Plano Anual de Actividades pela EPCI;
- Discussão final e aprovação do Plano pela Direcção.

O BSC do Instituto, para 2010, apresenta 15 objectivos Operacionais, operacionalizados por 22 Objectivos Departamentais, que por sua vez se desdobram em 63 Objectivos de Área.

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

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

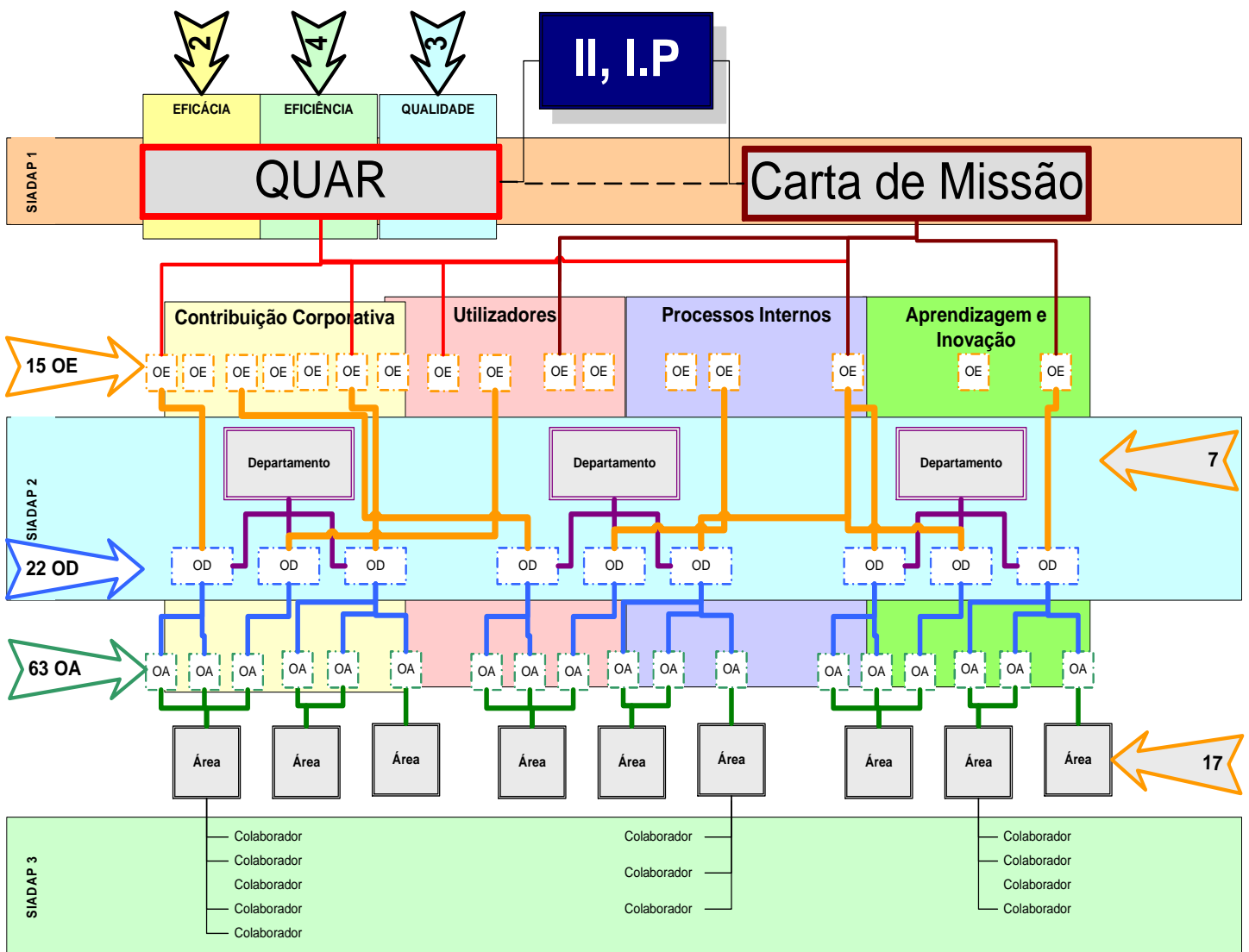


Figura 8 – BSC do II

2.3 Medição do desempenho organizacional

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

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

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

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

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

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

As áreas dependentes de cada departamento definem, com as mesmas características, os seus objectivos operacionais que contribuem para a prossecução dos respectivos objectivos do departamento.

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

3 OBJECTIVOS PARA 2010

3.1 Estrutura do BSC 2010

3.1.1 Perspectivas

Perspectiva	Peso
Aprendizagem e Inovação	5%
Contribuição Corporativa	60%
Processos Internos	15%
Utilizadores	20%

3.1.2 Objectivos estratégicos

Os objectivos estratégicos plurianuais do Instituto de Informática são:

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

3.1.3 Objectivos Operacionais

De acordo com a Estratégia, foram definidos os objectivos operacionais do II para 2010, seleccionados os indicadores de medição e fixadas as metas a alcançar, numa lógica de melhoria contínua.

Para o ano de 2010, foram fixados para cada perspectiva BSC, seguindo a metodologia, os processos e as etapas atrás referidos, os seguintes objectivos operacionais:

Desdobramento para 2010

Perspectiva BSC / Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional 2010	Peso dentro da perspectiva
Contribuição Corporativa / Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social	Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações em produção e o nº de novos módulos nos Sub-sistemas/aplicações em produção	50%
	Evoluir e actualizar a arquitectura tecnológica	10%
	Implementar novos datamarts no Sistema de Gestão da Informação	15%
	Implementar acções de melhoria da qualidade dos dados, histórico e acessibilidade de informação e interoperabilidade	15%
	Formulação do Plano Estratégico da Segurança Social para 2010-2012, alargado a alguns organismos do MTSS	5%
	Realização de um estudo visando a concretização do alargamento do âmbito das competências do II, IP a outras áreas do MTSS	5%
Utilizadores / Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social	Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental	25%
	Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	35%
	Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais (capacidade de resposta e disponibilidade)	30%
	Assegurar 90% de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	10%
Processos Internos / Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos	Iniciar um estudo de integração de sistemas de outros organismos no Plano de Continuidade do Negócio	10%
	Continuar as acções relativas à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade	50%
	Optimizar os processos da cadeia de valor	40%
Aprendizagem e Inovação / Enriquecer o capital humano	Desenvolver acções que promovam o incremento da motivação dos colaboradores	50%
	Desenvolver acções que promovam o incremento das competências dos colaboradores	50%

3.1.4 Contribuição dos departamentos para os objectivos operacionais

Objectivo Operacional 2010	DEP	Contribuição dos departamentos	Peso no Obj Operacional
Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações em produção e o nº de novos módulos nos Sub-sistemas/aplicações em produção	DASET	Contribuir com novos projectos: Simplificação de meios de prova de beneficiários ADM, Sub-Sistema de gestão de reclamações, Novo módulo do Cartão do Cidadão e Sistema Único de Impressões	26%
	DSASSR	Contribuir com novos projectos: GTE_Incentivos ao emprego, Nova legislação subsistema GESRISP, Código Contra-Ordenacional, Sistema Integrado da Dívida, RNCCI, Código Contributivo, SAPA, Gestão de Revertidos em Execução Fiscal e Alargamento de Penhoras em Execução Fiscal	37%
	DSAT	Contribuir com novos projectos: Orçamentos e Contas das Instituições Particulares da Segurança Social, Upgrade SAP - Transição, Tesouraria Única, GO-PRO/GF, GO-PRO/GOISS, Alargamento do e-ValorRH ao ISS e Integração Automática da Facturação no SIF	37%
Evoluir e actualizar a arquitectura tecnológica	DASET	Contribuir com os seguintes projectos / actividades: Desmaterialização dos Processos de Negócio, Videoconferência, Upgrade Java Client e Framework Batch	100%
Implementar novos datamarts no Sistema de Gestão da Informação	DGI	Disponibilizar ao sistema da SS, um novo conjunto de informação de gestão associado ao desenvolvimento de novos datamarts para aplicações em produção, com relevancia para informação de apoio à gestão: SVIP – Incapacidades Permanentes, PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados, Gestor do Contribuinte (fase 1) e RCCI_FASE1 – Rede de Cuidados Continuados (fase 1)	70%
		Disponibilizar ao sistema da Segurança Social, um conjunto de informação no âmbito do combate à fraude e evasão, para efeitos de fiscalização	30%
Implementar acções de melhoria da qualidade dos dados, histórico e acessibilidade de informação e interoperabilidade	DASET	Contribuir com os seguintes projectos / actividades: Alargamento dos Canais de pagamento às Rendas IGSS, Centralizar e consolidar todos os fluxos da PI do IGSS, Auditoria ao SISS e Gestão do Ciclo da Informação (sistemas GC nível 2, SICC e GR nível 3)	20%
	DGI	Disponibilizar ao sistema da Segurança Social, um conjunto de dados que incrementem a qualidade de Dados actualmente existente promovendo cruzamento e interacção entre sistemas	20%
	DSASSR	Desenvolver e implementar um novo conjunto de processos de detecção e correcção de anomalias de dados do SISS	60%
Formulação do Plano Estratégico do MTSS para 2010-2012	EPCI	Gerir a elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSS	100%
Realização de um estudo visando a concretização do alargamento do âmbito das competências do II, IP a outras áreas do MTSS	DOSAC	Estudar e projectar a infraestrutura tecnológica do MTSS	100%

Objectivo Operacional 2010	DEP	Contribuição dos departamentos	Peso no Obj Operacional
Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental	DASET	Resolução/implementação, até 31/12/2010, de todos os pedidos de 1ª prioridade, no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, referentes a todas as aplicações nacionais do SISS em produção. Este objectivo refere-se aos pedidos endereçados ao II, entre 1/10/2009 e 30/09/2010 e devidamente aprovados pelos intervenientes até 30/09/2010, e com cobertura orçamental	25%
	DSASSR		50%
	DSAT		25%
Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	DSAT	Aumentar o nº de Aplicações para utilização ou benefício do utilizador externo (cidadão/empresa) <u>através dos seguintes projectos / actividades</u> : Gestão de Venda de Bens Penhorados e Património da SS, SSD - Disponibilização de novos serviços, Implementação da nova imagem da SSD (vertente transaccional), e ÚNICA- Uniformização dos canais de atendimento (identificação da Solução de suporte)	50%
		Aumentar o nº de Aplicações que permitam ao utilizador interno à SS incrementar melhorias no relacionamento para com os seus clientes <u>através dos seguintes projectos / actividades</u> : Gestão de Procedimentos Concursais e Candidaturas, GO-PRO/RH e AJUDIC - Novo Módulo de finishing	50%
Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais (capacidade de resposta e disponibilidade)	DOSAC	Assegurar a contínua evolução de equipamentos e tecnologias de acordo com um plano estruturado de aquisições plurianual	50%
		Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais (capacidade de resposta e disponibilidade)	50%
Assegurar 90% de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	DOSAC	Assegurar 90% de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	100%
Iniciar um estudo de integração de sistemas de outros organismos no Plano de Continuidade do Negócio	DOSAC	Iniciar um estudo de integração de sistemas de outros organismos no Plano de Continuidade do Negócio	100%
Continuar as acções relativas à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade	AFA	Implementar acções de melhoria na gestão do edifício	20%
	EAQ	Estudo de exequibilidade do alargamento do Sistema de Gestão da Segurança de Informação ao processo prestações imediatas da Segurança Social	20%
		Conceber, desenvolver e implementar o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social	20%
	DOSAC	Continuar a implementação de acções conducentes à futura Certificação ISO20000	40%

Objectivo Operacional 2010	DEP	Contribuição dos departamentos	Peso no Obj Operacional
Optimizar os processos da cadeia de valor	AAC	Melhorar a eficácia do processo de gestão de aquisições através da elaboração do plano de aquisições para 2010 no início do ano e o de 2011 até final do ano	5%
		Melhorar a eficiência dos processos internos/prazo médio de adjudicação	8%
		Melhorar a eficiência dos processos internos/validação da facturação	4%
	AFA	Acções de Controlo e Validação do Imobilizado Copóreo do II.IP	4%
		Manter Prazos de Cabimento e de Abastecimento	1%
		Reformular os procedimentos administrativos e contabilísticos	3%
		Elaborar Manual de Procedimentos Administrativos e Contabilísticos	8%
	ARH	Implementar soluções de automatização de actividades e procedimentos nos processos GESTÃO das PESSOAS que contribuam para melhorar os serviços prestados pela ARH	5%
	DASET	Optimizar o processo de Construção, Manutenção e Entrega de SI's e Utilização de ferramentas, ao nível dos diferentes processos da cadeia de valor	9%
	DSASSR	Rever o processo por forma a garantir um nível de resposta de 2ª linha por aplicação do SISS adequado ao volume de tickets recebidos.	8%
	DSAT	Implementar funcionalidades que permitam o melhor funcionamento integrado entre as diversas soluções de suporte à gestão	8%
	EAQ	Alcançar um nível de médio de maturidade superior a 3,5 de todos os controlos aplicáveis do CobiT	5%
		Definir e implementar, no modelo de avaliação da satisfação dos clientes, o índice de satisfação dos clientes e implementar o conceito de "clínica de clientes" de forma a melhorar a recolha e análise da satisfação do CNA's	4%
		Revisão da abordagem de Avaliação do Desempenho Organizacional e dos Processos	4%
	EPCI	Atingir 80% de implementação do projecto de Gestão de Custos por projecto e actividade	9%
		Consolidar a solução CPM	6%
	DOSAC	Aumentar a eficiência dos processos IT da Cadeia de Valor	9%
Desenvolver acções que promovam o incremento da motivação dos colaboradores	ARH	Incrementar a qualidade das relações e condições de trabalho, através do aumento da participação dos colaboradores em iniciativas no âmbito das Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SH & ST)	100%
Desenvolver acções que promovam o incremento das competências dos colaboradores	ARH	Operacionalizar a ocupação dos postos de trabalho previstos no Mapa de Pessoal (MP) aprovado para o ano de 2010 com as competências para cada Posto de Trabalho (PT)	60%
		Incrementar as qualificações profissionais, técnicas, gestão e comportamentais dos colaboradores	30%
		Elaborar e implementar Regulamento Interno de Organização e Disciplina no Trabalho (RIODT)	10%

3.2 Objectivos Operacionais (departamentos e áreas)

Para a prossecução dos 15 objectivos operacionais definidos para o II em 2010, foram definidos os objectivos / contributos, desdobrados por departamento e área.

3.2.1 Departamento de Arquitectura de Sistemas Estratégia Tecnológica (DASET)

O Plano de Actividades para 2010 do DASET, concorre para os Objectivos operacionais do II através de diversas iniciativas, umas que se integram em actividades correntes do departamento e outras em projectos de sua responsabilidade:

3.2.1.1 Projectos

- Simplex M104 – Simplificação de meios de prova de beneficiários ADM;
- Simplex M041 – Disponibilização de novos meios de pagamentos à Segurança Social;
- Subsistema Gestão de Reclamações - 2ª fase: Elaboração, Construção e Transição do Tratamento de Reclamações;
- Novo módulo Cartão de Cidadão - Candidatura SAMA;
- Migrar os fluxos da Plataforma de Integração do IGFSS;
- Tratamento Histórico de Informação;
- Sistema Único Impressões (SSN2);
- Desmaterialização de Processos de Negócio - DPN. Projecto iniciado em 2009 e a concluir em 2011;
- Upgrade Java Cliente;
- Framework Batch.;
- Definição e implementação de um novo modelo para o processo de Acreditação de aplicações;
- AUDIT SISS: Implantar e consolidar a exploração do sistema de segurança, Auditoria ao SISS.

3.2.1.2 Iniciativas em actividades correntes

- Participar na componente de desenvolvimento em novas aplicações/módulos sob responsabilidade de outros departamentos;
- Participar com competências de Suporte Técnico, Tratamento de Entregas, Gestão de Modelos de Dados, Interoperabilidade e Desenho de Relatórios;
- VideoConferência - Fase 2. A Fase 2 visa alargar o campo de utilização, desta oferta tecnológica, por mais serviços do ISS e IGFSS;
- Participar, quer com orientações e pareceres técnicos quer com a afectação de recursos, nos sistemas já em Produção, sob a gestão dos Departamentos de Soluções e sob responsabilidade directa do DASET, que contribuam para o aumento da cobertura e disponibilidade de funcionalidades do SISS e para o incremento de interoperabilidade ao nível dos organismos do Estado;



Instituto de Informática, I.P.

- Participar com competências de Suporte Técnico, Tratamento de Entregas, Gestão de Modelos de Dados, Interoperabilidade e Desenho de Relatórios;
- Plano de Ferramentas Global do II;
- No âmbito do Processo da cadeia de valor, Construção, Manutenção e Entrega de SI foram identificadas 2 iniciativas:
 - Qualidade Entregáveis Desenvolvimento; e
 - Melhorar a intervenção da Equipa de Verificação.
- Na vertente de formação ao utilizador, foi identificada uma acção de melhoria:
 - Realizar o diagnóstico de necessidades de formação de reciclagem com os clientes do SISS e SEF e implementar o plano de formação de reciclagem a 3 anos, de forma a aumentar a satisfação dos utilizadores e diminuir o nº de chamadas telefónicas por dúvidas aplicacionais.

3.2.1.3 RESUMO do BSC do DASET

No quadro seguinte é resumido o BSC do DASET.

Departamento	Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica			
Objectivo departamental	Área	Objectivo de área	Indicador	Meta
Participar, quer com orientações e pareceres técnicos quer com a afectação de recursos, novas iniciativas projectos sob a gestão dos Departamentos de Soluções e sob responsabilidade directa da DASET	Desenvolvimento de Sistemas e Bases de Dados	Participar com competências e recursos, de análise, programação e base de dados, no desenvolvimento de novos projectos que contribuam para o aumento da cobertura e disponibilidade de funcionalidades do SISS e para o incremento de interoperabilidade ao nível dos organismos do Estado	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Nº de novas aplicações e/ou módulos em produção	3
			Nº participações novas aplicações/módulos outros dep.	3
	Acreditação de Aplicações	Participar com vários níveis de competências, nas fases da acreditação e formação para novos projectos que contribuam para o aumento da cobertura e disponibilidade de funcionalidades do SISS e para o incremento de interoperabilidade ao nível dos organismos do Estado	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Nº de novas aplicações e/ou módulos em produção	4
			Nº participações novas aplicações/módulos outros dep.	15
Alargar a infra-estrutura tecnológica a áreas e ofertas novas, tendo em conta o plano global e consolidação das infra-estruturas	Desenvolvimento de Sistemas e Bases de Dados	Desenvolver iniciativas que concorram para uma evolução dos sistemas em termos de soluções transversais e de consolidação da infra-estrutura aplicacional em produção	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Nº de iniciativas em produção	3
	Acreditação de Aplicações	Promover o desenvolvimento de iniciativas que concorram para uma evolução dos sistemas em termos de soluções tecnológicas e consolidação da infra-estrutura em produção	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Nº de iniciativas em produção	3
	Arquitectura Tecnológica	Promover o desenvolvimento de iniciativas que concorram para uma evolução dos sistemas em termos de soluções tecnológicas e consolidação da infra-estrutura em produção	Nº de iniciativas em produção	3
Estender, rever e avaliar a aplicação prática das soluções de suporte técnico, em termos de ciclo de vida da informação e auditoria aos acessos de utilizadores permitidos	Arquitectura Tecnológica	Estender, rever e avaliar a aplicação prática das soluções de suporte técnico, em termos de ciclo de vida da informação e auditoria aos acessos de utilizadores permitidos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Participar, quer com orientações e pareceres técnicos quer com a afectação de recursos, sistemas já em Produção, sob a gestão dos Departamentos de Soluções e sob responsabilidade directa da DASET	Desenvolvimento de Sistemas e Bases de Dados	Participar com vários níveis de competências e recursos, de análise, programação e base de dados no desenvolvimento de sistemas em manutenção evolutiva e correctiva que contribuam para a consolidação do SISS e para o incremento de interoperabilidade ao nível dos organismos do Estado	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Acreditação de Aplicações	Participar com vários níveis de competências na acreditação e formação de sistemas em manutenção evolutiva e correctiva que contribuam para a consolidação do SISS e para o incremento de interoperabilidade ao nível dos organismos do Estado	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Optimizar o processo de Construção, Manutenção e Entrega de SI's e Utilização de ferramentas, ao nível dos diferentes processos da cadeia de valor	Desenvolvimento de Sistemas e Bases de Dados	Optimizar o processo da cadeia de valor: Construção, Manutenção e Entrega de SI's, nas disciplinas de análise, desenho, programação e bases de dados	nº de builds sobre pacotes alterações até aceitação	4
			% média de aumento do resultado do indicador desempenho sobre % aplicações com processo de verificação e validação das entregas	50%
	Acreditação de Aplicações	Optimizar o processo de Construção, Manutenção e Entrega de SI's no âmbito dos testes aplicacionais	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Arquitectura Tecnológica	Promover a melhoria na utilização das ferramentas de trabalho e gestão que suportam os processos internos do II	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%



3.2.2 Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)

3.2.2.1 Equipa de Planeamento e Controlo Interno

A EPCI concorre para os Objectivos operacionais do II através de diversas iniciativas, umas que se integram em actividades correntes da equipa e outras em projectos de sua responsabilidade:

3.2.2.1.1 Projectos

- **Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSS:** Gerir o projecto, validar os documentos, coordenar a participação de todos os organismos envolvidos na análise da situação actual, na definição das necessidades futuras e no planeamento das acções futuras;
- **Automatizar a Gestão de Custos por projecto e actividade:** Implementação do projecto de Contabilidade Analítica, através da customização, parametrização e implementação do módulo SAP-PS, de forma integrada com o SIF-SAP e com o Enterprise Project.

3.2.2.1.2 Actividades Correntes

- **Avaliação de desempenho organizacional**

A EPCI tem a seu cargo realizar periodicamente a avaliação de desempenho organizacional através do apuramento dos resultados obtidos relativamente à Carta de Missão, QUAR, Objectivos Estratégicos, Objectivos Operacionais dos Departamentos e Áreas, Projectos, Execução Orçamental e Processos da Cadeia de Valor do II, emitindo os respectivos relatórios, após as avaliações terem sido apresentadas em reuniões gerais. Estas avaliações são trimestrais, sendo comunicadas à organização em reuniões gerais e com emissão de relatório publicado na Intranet. Em 2010 será consolidada e melhorada a aplicação informática de *Corporate Performance Management* desenvolvida e implementada no final de 2009;

- **Relatórios de gestão (legais e definidos internamente)**

Recolha de informação e elaboração de vários relatórios de gestão, nomeadamente o Relatório consolidado de projectos (mensal e anual), com apuramento de custos por projecto e actividade, Relatório anual de Actividades, Relatório anual de Gestão e Relatório da Carta de Missão do II;

- **Planos e definição de objectivos do II**

Coordenação da definição anual e revisão trimestral dos objectivos, iniciativas, indicadores e projectos, recolha de informação e elaboração do Plano anual de Actividades do II, coordenação, junto do Conselho Directivo, da definição do QUAR e contribuição do II para o Plano de Actividades do MTSS com interlocução com o GEP;

- **Gestão Orçamental**

Gestão do orçamento do II, através da sua elaboração, definição dos centros de custo e distribuição orçamental respectiva, revisão semestral ao orçamento, alterações e transferências orçamentais, operações de abertura e fecho de ano, estimativas de execução orçamental, cálculo dos Indicadores de Performance Orçamental e Relatórios de execução (real e prevista). Em 2010 será também concretizado um estudo sobre a Contabilização da Receita do II;

- **Gestão do PIDDAC Informática SS - P&C**

O II tem a responsabilidade de gerir o PIDDAC Informática de todos os organismos da Segurança Social. A EPCI faz essa gestão, em articulação com o GEP e os referidos organismos, preparando o Plano Anual do PIDDAC da Segurança Social e produzindo relatórios de gestão, anuais e trimestrais;

- **Gestão da Qualidade**

Acompanhamento, medição e eventual revisão aos processos e procedimentos dos processos de Gestão Orçamental, Planeamento e Gestão de Projectos;

- **Gestão das candidaturas a fundos comunitários:**

Coordenação e Gestão Orçamental das candidaturas.

3.2.2.1.3 RESUMO do BSC da EPCI

No quadro seguinte é resumido o BSC da EPCI.

Área	Planeamento e Controlo Interno		
Objectivo	Indicador	Meta	Iniciativas
Gerir a elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSS	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	Plano Estratégico PESI
Automatizar a Gestão de Custos por projecto e actividade	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	80%	Contabilidade Analítica
Consolidar a solução CPM	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	Validar toda a informação 2010 inserida pelos departamentos na aplicação
			Detectar e implementar melhorias

3.2.2.2 Equipa de Auditoria e Qualidade

A EAQ concorre para os Objectivos operacionais do II através de diversas iniciativas, umas que se integram em actividades correntes da equipa e outras em projectos de sua responsabilidade:

3.2.2.2.1 Projectos

- **Estudo de exequibilidade da expansão do Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança de Informação ao processo prestações imediatas da Segurança Social:** Definir, avaliar e implementar as actividades necessárias à extensão do Sistema de Gestão da Segurança de Informação ao processo prestação da Segurança Social, realizar acções de formação em Segurança de Informação, rever e comunicar as políticas e controlos da Segurança de Informação;
- **Implementar acções de melhoria tendo em vista alcançar o nível médio de 3,5 em todos os processos abrangidos pelo *framework* CobiT:** Implementar a ferramenta aplicacional para a gestão de risco e conformidade, desenvolver o Manual de Controlo Interno e implementar o Modelo Integrado de *IT Governance*;



Instituto de Informática, I.P.

- **Definir e implementar o conceito de “clínica de clientes”:** definir o índice global de satisfação de clientes, definir o conceito de "clínica de clientes" de forma a melhorar a recolha e análise da satisfação de grupos de clientes, como por exemplo, os CNA's;
- **Conceber, desenvolver e implementar o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social**
A implementação de um Sistema de Gestão de Responsabilidade Social de acordo com a Norma SA 8000 é um garante de que o II, I.P. assume uma atitude de compromisso para com a sua responsabilidade individual relativa a questões de condições de trabalho dos seus colaboradores, protecção ambiental, actuação ética no mercado em que opera e políticas relativas à comunidade. É o abraçar do conceito de Empresa Cidadã que trará as maiores vantagens para todos os visados.
Este projecto visa implementar este sistema de forma integrada com o Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança de Informação;
- **Revisão da abordagem de Avaliação do Desempenho Organizacional e dos Processos**
Revisão da abordagem de Avaliação do Desempenho Organizacional tendo em vista a sua integração com o processo de monitorização e avaliação do desempenho dos processos.

3.2.2.2.2 Actividades Correntes

- **Gestão da Qualidade**
No âmbito da melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, da manutenção das certificações ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2005 e do reconhecimento R4E da EFQM, está previsto gerir a avaliação da Satisfação dos Clientes, a implementação das Acções Correctivas, Preventivas e de Melhoria, garantir que o Sistema de Gestão de Serviços de TI (ISO/IEC 20000-1:2005) seja integrado no Sistema de Gestão da Qualidade e de Segurança de Informação, gerir e realizar as auditorias internas ao Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança de Informação de acordo com as normas ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2005, ISO/IEC 20000:2005 e dos *frameworks* do Modelo de Excelência da EFQM e do CobiT;
- **Gestão da Segurança de Informação**
No âmbito da melhoria da Segurança de Informação, está previsto analisar os riscos de segurança da informação, os impactos na segurança da informação (incidentes e alterações), acompanhar as acções do Plano de Tratamento de Riscos e implementar indicadores de desempenho dos controlos.

3.2.2.2.3 BSC da EAQ

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da EAQ.

Area	Auditoria e Qualidade		
Objectivo	Indicador	Meta	Iniciativas
Proceder ao estudo de exequibilidade da expansão do Sistema de Gestão da Segurança de Informação ao processo prestações imediatas da Segurança Social	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	ISO 27001 - Fase 2
Implementar acções de melhoria tendo em vista alcançar um nível de médio de maturidade superior a 3,5 de todos os controlos aplicáveis do CobiT	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	Implementar a ferramenta para Gestão de Risco e Conformidade
			Implementar o manual de controlo interno
			Implementar o Modelo Integrado de IT Governance, assegurando o alinhamento dos objectivos da Carta de Missão e do QUAR com os Objectivos e Metas dos Processo da Cadeia de Valor e apoiar a constituição, organização e funcionamento do Conselho de Sistemas de Informação.
Definir e implementar, no modelo de avaliação da satisfação dos clientes, o índice de satisfação dos clientes e implementar o conceito de "clinica de clientes" de forma a melhorar a recolha e análise da satisfação do CNA's	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	Definir e implementar o índice global de satisfação de clientes Desenvolver e implementar o método de "clinica de clintes" com os CNA's
Conceber, desenvolver e implementar o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	Conceber, desenvolver e implementar o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social de acordo com a norma internacional SA 8000 de forma integrada com o Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança de Informação
Revisão da abordagem de Avaliação do Desempenho Organizacional e dos Processos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	Revisão da abordagem de Avaliação do Desempenho Organizacional tendo em vista a sua integração com o processo de monitorização e avaliação do desempenho dos processos
			Revisão dos objectivos e indicadores, tendo por base as melhores práticas de métricas de desempenho e produtividade da indústria de SI/TI

3.2.3 Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)

O DSAT concorre para os Objectivos operacionais do II através de diversas iniciativas, umas que se integram em actividades correntes do departamento e outras em projectos de sua responsabilidade:

3.2.3.1.1 PROJECTOS

- **OCIP - Gestão dos Orçamentos e Contas das Instituições Privadas de Solidariedade Social**

Conceber, implementar e disponibilizar em produção uma aplicação (com componente web e cliente SISS) com o objectivo de permitir a Gestão dos Orçamentos e Contas das Instituições Privadas de Solidariedade Social.

Prevê-se a sua disponibilização faseada em 2010 (tendo sido identificados 3 módulos distintos);

▪ **Upgrade da plataforma SAP**

A actual versão do ERP SAP ainda se encontra na versão inicialmente instalada em 2001 que é a 4.6.C. É imprescindível fazer o upgrade para a versão mais recente deste ERP que é a versão 2005. O Upgrade envolverá uma revalidação a todo o sistema. No final disponibilizará uma nova versão do SIF, já adaptada à mais recente versão da plataforma SAP e DB da Oracle. O projecto foi iniciado em 2009 e prevê-se que, em 2010, seja concluída a fase de transição (caso seja resolvida o impedimento motivado por falta de infra-estrutura adequada), decorrente das fases que foram concluídas em 2009;

▪ **Tesouraria Única**

Projecto incluído no programa que visa o alargamento de âmbito de cobertura da Tesouraria Única da SS. Este projecto irá cobrir diferentes âmbitos da Tesouraria Única.

Em 2010 estão previstas duas iniciativas no âmbito deste projecto que são:

- Implementar a TU para os pagamentos de pensões do CNP. Em concreto esta iniciativa irá permitir a concepção, construção e implementação de um novo módulo da TU que suportará a interface entre o sistema do CNP e o SIF, no que toca aos pagamentos de pensões;
- Implementar a TU no que toca à interface entre o sistema SIPSC no seu módulo de Cooperação e o SICC – Prestações e a sua integração em SIF. A entrada em produção deste projecto tem como precedentes o SICC e SIPSC, estarem prontos para a alteração;

▪ **Alargamento da utilização do e-ValorRH ao ISS – Administração de Pessoal**

Conceber, implementar e disponibilizar em produção uma nova versão do sistema e-ValorRH que permita a sua utilização pelo ISS. Para o ano de 2010 é objectivo colocar em produção os módulos do sistema que dizem respeito à componente de Administração de Pessoal, (ex. Estrutura organizativa, Cadastro, Vencimentos etc) e as funcionalidades correspondentes do portal do colaborador.

O seu objectivo principal é responder a uma necessidade do ISS e dotar esse Instituto de um sistema integrado de gestão de recursos humanos. O projecto levará a cabo o alargamento da utilização do sistema e-ValorRH existente, ao ISS;

▪ **Gestão da Venda de Bens Penhorados**

Conceber, implementar e disponibilizar em produção uma aplicação web com o objectivo de permitir a Gestão de venda de Bens Penhorados e Património da Segurança Social;

▪ **Portal único (componente transaccional)**

Concepção e implementação do Portal Internet no que respeita à componente transaccional (SSD). Implementar a **nova imagem do site SSD** em conformidade com o output resultante do projecto Novo Portal da Segurança Social (NPSS-1);

▪ **ÚNICA – Uniformização dos Canais de Atendimento**

Identificação da solução tecnológica para dar suporte ao *front end* dos serviços de atendimento presenciais do ISS, de forma a homogeneizar as soluções nos dois canais (presencial e Contact Center).

Projecto de candidatura SAMA a dois anos (2010 e 2011);

▪ **GO-PRO/GORH - Gestão de RH**

Identificação de requisitos base, desenho de processos e implementação do Contact Center dos RH do ISS;

▪ **GO-PRO/GF - Gestão Financeira**

O Projecto visa implementar as alterações que vierem a ser consideradas necessárias no decorrer do projecto de reorganização e reengenharia de processos que vai decorrer no ISS;

▪ **GO-PRO/GOISS - Gestão Por Objectivos**

Acompanhar a definição dos requisitos base e, com base nestes requisitos, promover a escolha da ferramenta tecnológica para suportar os processos de Gestão por objectivos do ISS;

▪ **Gestão de pedidos de declaração da SS**

Conceber, implementar e disponibilizar em produção uma aplicação com o objectivo de permitir a gestão centralizada de todos os pedidos de emissão de declarações e respectivo *workflow* de estados até à emissão da mesma. Prevê-se a sua disponibilização faseada em 2010 (tendo sido identificados 3 módulos distintos);

▪ **AJUDIC – Novo Módulo de Finishing**

Conceber, implementar e disponibilizar em produção, o novo módulo da aplicação de apoio judiciário que visa a adaptação e implementação dos formulários recorrendo a *finishing printing* nacional. A complexidade deste projecto resulta na adaptação do vasto leque de formulário que a mesma detém;

▪ **Integração Automática da facturação no SIF**

Implementação de um conjunto de funcionalidades que permitirão uma maior integração entre várias soluções de suporte à gestão, visando em concreto contemplar a necessidade sentida em diversas instituições utilizadoras do SIF, e que se centra na possibilidade de se implementar um ponto único de recepção de facturas baseado num sistema de gestão documental (no caso o smartdocs) que comunicará com o SIF sempre que em sede de levantamento de requisitos se identifique como

necessário. Será implementado um Workflow que permitirá às áreas financeiras saber o estado da facturação;

▪ **Prestação Electrónica de Contas ao Tribunal de Contas**

Este projecto visa dotar o sistema SIF das capacidades técnicas e funcionais necessárias para que as instituições utilizadoras do SIF tenham a possibilidade de fazer a Prestação das suas contas por via electrónica directamente no sistema informático do Tribunal de Contas.

3.2.3.2 Iniciativas em actividades correntes

• **SSD- 2010 – Implementação de novos serviços**

Implementar 4 a 5 novos Serviços no canal Segurança Social Directa contribuindo para uma simplificação dos processos realizados nos serviços de atendimento presencial. Pretende dar resposta às exigências impostas pelo Novo Código de Regimes Contributivos.

Identificação de potenciais novos serviços SSD previstos para 2010:

- Autenticação com cartão do cidadão;
- Entrega de DR's na SSD;
- Enriquecimento de Dados de contacto (telefone, fax e email) em IDQ;
- Actualização do NIF;
- Emissão de 2 novas declarações;

• **Pedido de licenciamento de instituições;**

• **Implementação de serviços assíncronos;**

• **Gestão de Procedimentos Concursais e candidaturas**

Conceber, implementar e disponibilizar em produção, uma aplicação que se destina a colmatar a necessidade que os DRH dos IP do MTSS têm na recolha e organização de toda a informação dos opositores a concursos de recrutamento.

3.2.3.3 RESUMO do BSC do DSAT

No quadro seguinte é resumido o BSC do DSAT.

Departamento	Soluções Aplicacionais Transversais			
Objectivo departamental	Área	Objectivo de área	Indicador	Meta
Aumentar o nº de Aplicações SISS e SAP, em produção, da responsabilidade do DSAT	Sistemas de Relacionamento	Desenvolvimento e disponibilização de aplicações que visem alargar o leque de cobertura do SISS.	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Sistemas de Gestão	Alargar a abrangência do SIF	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
		Alargar a abrangência do e-valor-RH	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Aumentar o nº de Aplicações para utilização ou benefício do utilizador externo (cidadão/empresa)	Sistemas de Relacionamento	Melhorar o sistema de relacionamento da SS para com o cliente externo	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
			Cardinalidade de novos serviços disponibilizados em Produção - para projecto SSD_2010	4
Aumentar o nº de Aplicações que permitam ao utilizador interno à SS incrementar melhorias no relacionamento para com os seus clientes	Sistemas de Relacionamento	Aumentar o nº de Aplicações que permitam ao utilizador interno à SS incrementar melhorias no relacionamento para com os seus clientes	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Implementar funcionalidades que permitam o melhor funcionamento integrado entre as diversas soluções de suporte à gestão	Sistemas de Gestão	Implementar funcionalidades nas ferramentas que suportam o processo de aquisições, de forma a otimizar este processo	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%

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

Ao Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação compete a gestão e acompanhamento do ciclo de vida dos projectos de desenvolvimento aplicacional nas áreas da Segurança Social e Reabilitação e respectiva manutenção correctiva e evolutiva.

No alinhamento com esta missão o plano de actividades para este departamento em 2010 desenvolve-se com as seguintes vertentes principais:

- O alargamento da cobertura aplicacional do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS);
- A consolidação e evolução, através de novos módulos, dos sistemas que já se encontram em produção, bem como através da implementação das alterações solicitadas pelos clientes, de acordo com a prioridade atribuída e acordada;
- Melhoria progressiva do nível de resposta, aos incidentes e problemas reportados pelos diversos clientes, numa lógica de melhoria contínua da prestação do serviço, e simultaneamente contribuindo para a optimização dos processos da cadeia de valor do II, I.P.

3.2.4.1 PROJECTOS

▪ **GTE – Alargamento de Incentivos**

Pretende-se, com este alargamento de âmbito do subsistema GTE, implementar os incentivos à permanência e contratação de trabalhadores em situações específicas, previstos no novo Código dos Regimes Contributivos (CRC) do Sistema Previdencial de Segurança Social ou em legislação definida pelo Governo de carácter transitório, designadamente, incentivos ao emprego de deficientes, incentivos à pré-reforma e incentivos à recuperação de regiões com problemas de interioridade;

▪ **Sistema Integrado de Dívida**

Este projecto, dividido em dois componentes/subprojectos distintos, implementará a contabilização automática de cobrança coerciva através da integração entre o SEF e o SIF e a integração de dívida entre vários subsistemas no que respeita, entre outros, à participação e instauração de dívida e a existência de uma visão conjunta de dívida de contribuições independentemente da dívida se encontrar em cobrança voluntária ou coerciva;

▪ **Nova legislação subsistema GesRisp DL 98/2009**

O projecto visa a implementação, no subsistema GesRisP, de alterações relacionadas com a aplicação do factor de correcção à incapacidade permanente por doença profissional e de alterações introduzidas pela Lei 98/2009, de 4 de Setembro;

▪ **Código Contra-Ordenacional DL 107/2009**

A fase de concepção deste projecto foi iniciada ainda em 2009, após a aprovação da Lei n.º 107/2009, de 14 de Setembro, relativa ao novo regime processual aplicável às Contra – Ordenações Laborais e de Segurança Social. Em 2010 prevê-se a sua implementação contemplando, entre outras funcionalidades, a adaptação da aplicação a conceitos como a tipificação da contra-ordenação, a criação de autos de infracção e notificação de pagamento voluntário;

▪ **Qualidade de Dados**

O Projecto de Qualidade de Dados, de carácter permanente no plano de actividades do II, I.P., integra iniciativas e projectos para a melhoria/incremento da qualidade dos dados do SISS.

Relativamente ao ano de 2010, prevê-se o desenvolvimento de iniciativas/projectos, entre outras, nas seguintes áreas de intervenção:

- Enriquecimento de dados de identificação de PS;
- Redução de NISS duplicados de PS;
- Detecção e correcção de regimes incorrectos em qualificações;
- Detecção e correcção de incoerências entre dados de GR e GC;
- Requalificação de dados do SEF;

▪ **FDF_RNCCIS – Financiamento Directo às Famílias no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde – Fase 1**

O sistema integrado de financiamento directo às famílias, será disponibilizado através das plataformas Web e SISS e insere-se no âmbito da intervenção da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, no que à realização das competências do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social diz respeito, especificamente, ao nível do apuramento dos rendimentos globais do agregado fiscal, e do processo de cálculo sobre o valor diário a pagar pelo utente e a participar pela Segurança Social. O financiamento bipartido entre o utente e a Segurança Social só é aplicável para o regime de internamento em unidades de média duração e reabilitação e de longa duração e manutenção. Este projecto, dada a sua amplitude, será implementado de forma faseada;

▪ **Reabilitação – SAPA (Sistema Atribuição de Produtos de Apoio) – Fase 1**

Este projecto assenta no desenvolvimento de um Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio, que permita a gestão e tratamento das prescrições relativas á atribuição dos produtos de apoio de forma a garantir, por um lado, a eficácia do sistema, através da operacionalidade e eficiência dos seus mecanismos e a sua aplicação criteriosa e, por outro, a desburocratização do sistema actual ao simplificar as formalidades exigidas pelos serviços prescritores criando uma base de dados de registo de pedidos.

O sistema deverá disponibilizar através das plataformas Web e SISS, um conjunto de funcionalidades a utilizar, pelas estruturas dos ministérios da Saúde, Educação e do Trabalho e Solidariedade Social, INR -Instituto Nacional da Reabilitação (enquanto Entidade Gestora), bem como de organismos indicados por estas estruturas (Centros Prescritores). As funcionalidades a disponibilizar na plataforma SISS serão unicamente para utilização dos elementos da Segurança Social e pelo INR;

▪ **CRC_ Código Contributivo**

O Projecto do Código para os Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social (CRC), abrange todos os regimes contributivos da Segurança Social. Decorrente da implementação dos conceitos desta legislação (Lei nº 110/2009, de 16 de Setembro), será necessário rever e adaptar os subsistemas já existentes, e em produção no SISS, de forma a capacitá-los para suportar e responder às alterações decorrentes da nova legislação, assim como o desenvolvimento de novos módulos e/ou subsistemas que sejam identificados. A implementação de todas as alterações prevê-se faseada, sendo que a última fase está prevista para 2011.

3.2.4.2 Iniciativas em actividades correntes

Os subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social já implementados e consolidados em termos de exploração, requerem uma manutenção permanente que assegure a sua operacionalidade, não só ao nível da correcção de anomalias, como também na implementação de melhoramentos e alterações. Esta é uma actividade corrente, com um carácter anual e permanente, desde o momento da entrada em produção de determinado subsistema.

De entre as inúmeras actividades que se prevê serem asseguradas pelo Departamento, associadas à manutenção dos cerca de 30 grandes subsistemas que compõe o SISS, destacam-se pela importância e/ou complexidade que representam as seguintes:

- Alargamento do âmbito do projecto “*Gestor Contribuinte*”, garantindo-se a articulação com outros subsistemas, através da apresentação de informação pertinente, com vista à obtenção de uma visão transversal, actualizada e integrada sobre o contribuinte;
- Solidificar a *interoperabilidade de informação* com o Ministério da Educação. Esta troca de informação será realizada com o uso de “*web services*” As informações a trocar serão no âmbito do subsistema de *Protecção à Família*, nomeadamente referentes às PSE – Provas Escolares e às prestações de Abono de Família, tendo como objectivo a concessão, manutenção e fiscalização das respectivas prestações;
- Optimização do processo de *cálculo de juros* no subsistema de execuções fiscais. Pretende-se alterar a simulação de acordos em sede de SEF reflectindo a alteração introduzida pela LOE de 2009 que permite o pagamento da dívida escalonada até 96 prestações sendo que apenas são exigíveis os juros dos últimos 60 meses (5 anos). Aproveitando esta alteração, pretende-se também alterar a componente funcional para minimizar o número de registos de juros mensais criados em sede de execução fiscal ultrapassando actualmente os 900 milhões de registos;
- Estudo de *reformulação da arquitectura técnica e funcional do subsistema de Identificação e Qualificação (IDQ)* do SISS. O IDQ foi o subsistema pioneiro na implementação do Sistema de Informação Nacional, estando em produção há mais de 5 anos, pelo facto importa agora evoluir na solução proposta procurando acompanhar não só a evolução tecnológica, mas também as necessidades dos utilizadores directos do sistema. Este trabalho será um dos alicerces para a implementação do novo regime contributivo na Segurança Social;
- Evolução e consolidação do módulo de tratamento de situações de “*LayOff* “ no subsistema de Desemprego. O módulo de layoff é praticamente um subsistema dentro do subsistema de Desemprego. Existem funcionalidades como a de registo e consulta que não estão ajustadas à dimensão actual destes processos. O que se pretende com a actual intervenção no layoff é ajustar essas funcionalidades para processos de layoff com elevado número de trabalhadores (efectuado



Instituto de Informática, I.P.

actualmente pelo II como medida de contingência) e introduzir alguns controlos para facilitar a gestão dos períodos de concessão e das dívidas dos respectivos processos;

- Consolidação dos trabalhos desenvolvidos ao nível da *Integração de RSI* com outros subsistemas. Evolução das funcionalidades essenciais já disponibilizadas através do projecto RSI_Integração com os subsistemas do SISS, e incremento através de processos “batch” inseridos na cadeia de processamento mensal, para obtenção dos rendimentos existentes e respectiva actualização constante em RSI.

3.2.4.3 RESUMO do BSC do DSASSR

No quadro seguinte é resumido o BSC do DSASSR.

Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação				
Departamento	Área	Objectivo de área	Indicador	Meta
Objectivo departamental				
Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social	Soluções Nucleares	Disponibilizar em produção 3 novos subsistemas/aplicações/novos módulos da Área de Soluções Nucleares	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos Nº aplicações / módulos novas em produção da ASN	95% 3
	Prestações	Disponibilizar em produção 2 novos subsistemas/aplicações/novos módulos da Área de Prestações	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos Nº aplicações / módulos novas em produção da AP	95% 2
	Cobrança e Arrecadação da Receita	Disponibilizar em produção 4 novos subsistemas/aplicações/novos módulos da Área de Cobrança e Arrecadação de Receitas	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos Nº aplicações / módulos novas em produção da ACAR	95% 4
	Solidariedade e Reabilitação	Disponibilizar em produção 2 novos subsistemas/aplicações/novos módulos da Área Solidariedade e Reabilitação	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos Nº. aplicações novas em produção da ASR	95% 2
Resolução/implementação, até 31/12/2009, de todos os pedidos de 1ª prioridade, no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, referentes a todas as aplicações nacionais da SISS em produção. Este objectivo refere-se aos pedidos endereçados ao II, entre 1/10/2009 e 30/09/2010 e devidamente aprovados pelos intervenientes até 30/09/2010, e com cobertura orçamental	Soluções Nucleares	Resolução/implementação, até 31/12/2010, de todos os pedidos de 1ª prioridade, no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, referentes a todas as aplicações nacionais da Área de Soluções Nucleares em produção. Este objectivo refere-se aos pedidos endereçados ao II, entre 1/10/2009 e 30/09/2010 e devidamente aprovados pelos intervenientes até 30/09/2010, e com cobertura orçamental	% concretização de pedidos de 1ª prioridade das aplicações da ASN	95%
	Prestações	Resolução/implementação, até 31/12/2010, de todos os pedidos de 1ª prioridade, no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, referentes a todas as aplicações nacionais da Área de Prestações em produção. Este objectivo refere-se aos pedidos endereçados ao II, entre 1/10/2009 e 30/09/2010 e devidamente aprovados pelos intervenientes até 30/09/2010, e com cobertura orçamental	% concretização de pedidos de 1ª prioridade das aplicações da AP	95%
	Cobrança e Arrecadação da Receita	Resolução/implementação, até 31/12/2010, de todos os pedidos de 1ª prioridade, no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, referentes a todas as aplicações nacionais da Área de Cobrança e Arrecadação de Receitas em produção. Este objectivo refere-se aos pedidos endereçados ao II, entre 1/10/2009 e 30/09/2010 e devidamente aprovados pelos intervenientes até 30/09/2010, e com cobertura orçamental	% concretização de pedidos de 1ª prioridade das aplicações da ACAR	95%
	Solidariedade e Reabilitação	Resolução/implementação, até 31/12/2010, de todos os pedidos de 1ª prioridade, no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, referentes a todas as aplicações nacionais em produção da Área da Solidariedade e da Reabilitação. Este objectivo refere-se aos pedidos endereçados ao II, entre 1/10/2009 e 30/09/2010 e devidamente aprovados pelos intervenientes até 30/09/2010, e com cobertura orçamental	% concretização de pedidos de 1ª prioridade das aplicações da ASR	95%
Melhorar a qualidade dos dados do SISS através da implementação de processos de detecção e de correcção de anomalias de dados. Concretizar 5 processos de qualidade dados transversais ao DSASSR	Soluções Nucleares	Melhorar a qualidade dos dados do SISS através da implementação de processos de detecção e de correcção de anomalias de dados. Concretizar 5 processos de qualidade dados transversais ao DSASSR	nº processos novos de qualidade de dados concretizados	5
Garantir um nível de resposta de 2ª linha por aplicação do SISS adequado ao volume de tickets recebidos. Consoante o nº médio de tickets recebidos mensalmente (calculado com base nos últimos 3 meses anteriores (avaliação trimestral) ou com base nos 12 meses do ano (avaliação anual até 15/12)) de cada aplicação assim é a meta a atingir e a superação, de acordo com os limites definidos	Soluções Nucleares	Garantir um nível de resposta de 2ª linha por aplicação da Área de Soluções Nucleares adequado ao volume de tickets recebidos.	Média ponderada da % de resolução de tickets dos projectos da ASN	<= 50 tickets/mês => meta = 99% resolução; > 50 e <= 150 tickets/mês => meta = 80% resolução; > 150 tickets/mês => meta = 60% resolução
	Prestações	Garantir um nível de resposta de 2ª linha por aplicação da Área de Prestações adequado ao volume de tickets recebidos	Média ponderada da % de resolução de tickets dos projectos da AP	<= 50 tickets/mês => meta = 99% resolução; > 50 e <= 150 tickets/mês => meta = 80% resolução; > 150 tickets/mês => meta = 60% resolução
	Cobrança e Arrecadação da Receita	Garantir um nível de resposta de 2ª linha por aplicação da Área de Cobrança e Arrecadação de Receitas adequado ao volume de tickets recebidos	Média ponderada da % de resolução de tickets dos projectos da ACAR	<= 50 tickets/mês => meta = 99% resolução; > 50 e <= 150 tickets/mês => meta = 80% resolução; > 150 tickets/mês => meta = 60% resolução
	Solidariedade e Reabilitação	Garantir um nível de resposta de 2ª linha por aplicação da Área de Solidariedade e Reabilitação adequado ao volume de tickets recebidos	Média ponderada da % de resolução de tickets dos projectos da ASR	<= 50 tickets/mês => meta = 99% resolução; > 50 e <= 150 tickets/mês => meta = 80% resolução; > 150 tickets/mês => meta = 60% resolução

3.2.5 Departamento de Gestão de Informação (DGI)

3.2.5.1 PROJECTOS

▪ SESS – novos Datamarts

Desenvolvimento de datamarts para os subsistemas de informação da Segurança Social de:

- SVIP – Incapacidades Permanentes;
- PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados;
- GCONTRIB_FASE1 – Gestor do Contribuinte (fase 1);
- RCCI_FASE1 – Rede de Cuidados Continuados (fase 1).

▪ Projecto de “Plataforma de Combate à Fraude”

Novos desenvolvimentos deste projecto.

3.2.5.2 Iniciativas em Actividades Correntes

- No contexto do projecto **THAI**, todos os processos de ETL de todos os datamarts (de acordo com o plano do THAI) terão de ser alterados para que os dados possam continuar a ser carregados dos sistemas operacionais;
- No âmbito do SESS, serão autonomizados os datamarts que se encontram juntos num único projecto MSTR, de forma a obter ganhos de performance na utilização do SESS e também na manutenção do sistema;
- **Cruzamento de Dados (com subsistemas fora da SS e entre subsistemas da SS)**
Estão previstos para 2010, os cruzamentos de informação com:
 - DGITA – no âmbito do combate à fraude e enriquecimento/qualidade de dados;
 - IEFP – no âmbito de enriquecimento/qualidade de dados;
 - IRE - no âmbito de enriquecimento/qualidade de dados;
 - DGITA/Abono – cruzamento de informação entre rendimento DGITA e recebedores de abono para efeitos do enquadramento do escalão de rendimentos de abono.
- **Combate à Fraude**
No âmbito do plano de combate à fraude, estão previstos várias actividades/acções como resultado do trabalho que tem vindo a ser efectuado e ainda a entrada em produção da plataforma de combate à fraude.

Acções de Combate à Fraude previstas:

- Protocolo DGITA – cruzamento de informação para combate à evasão fiscal e contributiva;
- Elaboração de listagens para fiscalização de Prestações (RSI, ITPT, DES, Notificações, DR em falta, EE com dívida, TI com dívida, EE com ilícitos criminais de abuso de confiança e Monitorização SVI;

• **Controlo e Qualidade de Dados**

Estão previstas para 2010, um conjunto de actividades para incrementar a qualidade e enriquecimento de dados do sistema de informação quer da Segurança Social, quer das entidades com os quais existe cruzamento de dados.

As acções planeadas, consistem em Enriquecimento de NIF, Eliminação de duplicações de NISS, Cessação de Qualificações, Cruzamento de dados com IIEFP e Cruzamento de Dados com IRE.

3.2.5.3 RESUMO do BSC do DGI

No quadro seguinte é resumido o BSC do DGI.

Departamento	Gestão de Informação		
Objectivo departamental	Indicador	Meta	Iniciativas
Disponibilizar ao sistema da Segurança Social, um novo conjunto de informação de gestão associados ao desenvolvimento de novos datamarts para aplicações em produção, com relevância para informação de apoio à gestão	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	SESS - PCAAC
			SESS - G CONTRIB_FASE1
			SESS - RCCI_FASE1
			SESS - SVIP
Disponibilizar ao sistema da Segurança Social, um conjunto de informação no âmbito do combate à fraude e evasão, para efeitos de fiscalização	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	Geração de Informação para fiscalização
Disponibilizar ao sistema da Segurança Social, um conjunto de dados que incrementem a qualidade de Dados actualmente existente promovendo cruzamento e interacção entre sistemas	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%	Cruzamento Dados
			Administração Fiscal
			Cruzamento de Dados AF\PF
	Nº de Acções	6	Enriquecimento NIFs

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

3.2.6.1 PROJECTOS

▪ **ISO20000**

Continuação da adaptação dos processos com vista à obtenção da certificação ISO 20000.

▪ **Estudo de integração da infra-estrutura tecnológica do MTSS**

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

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

▪ **Reformulação do Modelo de Operação de Sistemas**

Estudo e implementação de um modelo de suporte ao funcionamento das aplicações do SISS durante 24 horas, todos os dias da semana;

▪ **Avaliação de satisfação dos utentes (ASU)**

Este projecto enquadra-se no ponto V da alínea c) do Artigo 5º do Regulamento de Execução do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa, tratando-se de um projecto de avaliação de satisfação dos utentes, monitorização dos níveis de serviço alcançados, de certificação de qualidade dos serviços disponibilizados e introdução e difusão das melhores práticas orientadas para os cidadãos e empresas e visa dotar o II, I.P. de uma ferramenta que monitorize a qualidade dos serviços prestados aos Cidadãos e às Empresas e que assegure o nível de disponibilidade dos serviços celebrada em sede de Acordos de Níveis de Serviço.

3.2.6.2 Iniciativas em Actividades Correntes

• **Promover a contínua actualização da IT adequada às necessidades dos Clientes**

A infra-estrutura tecnológica é um dos aspectos dos Sistemas de Informação que mais rapidamente evolui no mercado, para além da obsolescência de equipamentos e tecnologias utilizadas. A eventual perda de actualidade da infra-estrutura tecnológica condiciona fortemente o desempenho de todo o Sistema de Informação e o desenvolvimento de novas funcionalidades. Importa por isto assegurar a contínua evolução de equipamentos e tecnologias de acordo com um plano estruturado de aquisições plurianual.

As iniciativas que concorrem para o objectivo definido são:

- Elaboração de um plano plurianual de aquisições;
- Substituição/reforço de servidores centrais;
- Aumentar a capacidade dos acessos Internet;
- Consolidação de servidores por reforço da virtualização;

• **Reduzir custos operacionais**

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



Instituto de Informática, I.P.

- **Aumentar a eficiência dos processos IT da Cadeia de Valor**
Assegurar a melhoria contínua dos processos da Cadeia de Valor integrados no macro-processo de Gestão de Operações e Infra-estrutura e nos Processos de Resolução e Níveis de Serviço. A avaliação da melhoria atingida decorre da análise da evolução dos indicadores definidos para cada processo efectuada através de auditorias internas e/ou externas.

3.2.6.3 RESUMO do BSC do DOSAC

No quadro seguinte é resumido o BSC do DOSAC.

Departamento	DOSAC			
Objectivo departamental	Área	Objectivo de área	Indicador	Meta
Estudar e projectar a infraestrutura tecnológica do MTSS	ASCO	Estudar e projectar alojamento e administração de servidores dos Organismos MTSS a partir de Data Center comum	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	ASDC	Estudar e conceber projectos de implementação de uma infraestrutura distribuida comum ao MTSS	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	AACNS	Desenvolver propostas de Acordos de Nível de Serviço e projectar os adequados serviços de atendimento e suporte aos utilizadores/clientes	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Assegurar a contínua evolução de equipamentos e tecnologias	ASCO	Assegurar a contínua evolução de equipamentos e tecnologias de acordo com um plano estruturado de aquisições plurianual	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	ASDC	Assegurar a contínua evolução de equipamentos e tecnologias de acordo com um plano estruturado de aquisições plurianual	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	AACNS	Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais (capacidade de resposta)	Tempo médio de espera por atendimento no Helpdesk (em segs) % de incidentes resolvidos em 24h	25 80%
Assegurar 90% de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa			% de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	90%
Melhorar os indicadores dos processos IT e de Resolução da Cadeia de Valor		Estudo de implementação do modelo de funcionamento do DOSAC	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	ASCO	Melhorar os indicadores dos processos IT da Cadeia de Valor	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	ASDC	Aumentar a eficiencia dos processos da Cadeia de Valor	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	AACNS	Aumentar a eficiencia dos processos da Cadeia de Valor	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Continuar as acções relativas à obtenção da certificação ISO20000			Média ponderada da % de execução das iniciativas previstas para 2010	100%
Estudo de integração de sistemas de outros organismos no Plano de Continuidade do Negócio			Média ponderada da % de execução das iniciativas previstas para 2010	100%

3.2.7 Departamento de Administração Geral (DAG)

3.2.7.1 Área de Recursos Humanos (ARH)

3.2.7.1.1 PROJECTOS

- **MP OPT** - Operacionalização de todos os procedimentos com vista ao preenchimento dos Postos de Trabalho propostos no Mapa de pessoal para 2010;
- **EPF** - Execução do Plano de Formação;
- **RIOFT** - Elaboração e implementação de Regulamento Interno de Organização e Funcionamento do Trabalho;
- **GESCOM** - Desenvolvimento de Modelo de Gestão de Competências.

3.2.7.1.2 Iniciativas em Actividades Correntes

- Desenvolvimento de iniciativas que contribuam para aumentar a motivação e envolvimento dos trabalhadores e que conduzam à eficácia e eficiência dos processos de Gestão de Recursos Humanos, no âmbito da avaliação de desempenho, gestão de tempos, participação no tempo de trabalho e em acções de formação, visando melhorar a gestão dos recursos humanos do II;
- Implementação do Cartão Único e Integrado de identificação e utilização para registo por todas as pessoas que, com diferentes perfis, entram e saem do II, suportado pelo SIATE - Sistema de Informação de Acessos e Tempos no Edifício. Trata-se de resultado do projecto SIATE e constitui uma medida de desmaterialização e automatização de processos e melhoria da qualidade da informação sobre os eventos ocorridos, a que acresce a segurança, rigor e confiança de quem entra e sai do edifício, de viaturas e bens materiais e imateriais da responsabilidade do Instituto;
- Operacionalização do Mapa de Pessoal proposto e aprovado, mediante o preenchimento de postos de trabalho previstos como necessários para o cumprimento das atribuições e competências das unidades e do Instituto e através do lançamento dos procedimentos concursais adequados ao recrutamento e selecção de candidatos com os perfis adequados aos mesmos postos de trabalho. Neste âmbito, prevê-se a automatização da fase de candidatura dos procedimentos concursais, contribuindo para introduzir maior celeridade e incrementar melhorias na gestão dos procedimentos;
- Elaboração e implementação de Regulamento Interno de Organização e Disciplina no Trabalho (RIODT) no II, tendo por base a identificação das matérias nucleares de regulamentação adequada à realidade do II e a construção de articulado que consagre as especificidades e práticas que têm vindo a ser seguidas e adequadas à legislação vigente, designadamente os regimes da LVCR e CTFP. Neste âmbito, vão prosseguir-se as acções de sensibilização sobre a qualidade das relações e condições das relações de trabalho no Instituto, incrementando a participação dos trabalhadores do II, face às alterações das regras das relações e condições de trabalho;
- Dinamização de iniciativas de participação no ISR - Instituto Socialmente Responsabilidade - vertentes do Voluntariado, SH & ST e do Ambiente, através da identificação, sistematização e implementação de práticas inovadoras no âmbito do programa do ISR bem como o número de participantes. O incremento de acções e participação integra-se no compromisso a assumir por cada colaborador, Responsável / departamento e pelo II, para o período de 2010 e 2012 e conducente à certificação, segundo as normas internacionais sobre estas matérias;
- Prossecução do objectivo de elaborar o Código de Responsabilidade Ambiental (CRA-II, I.P.Verde), na vertente das relações e condições dos processos de trabalho, no âmbito das actividades de TIC acometidas ao II. Trata-se de preparar um Código de Responsabilidade Ambiental, na vertente das relações e condições dos processos de trabalho, através da identificação, sistematização e implementação de boas práticas da indústria de SI/TI que conduzam à corporização de normas e

procedimentos, no domínio do ambiente, que concorram para concretizar as metas da sustentabilidade ambiental, nas actividades e resultados do II e dos seus parceiros/clientes, de modo a que os compromissos a assumir passem a integrar normativos e procedimentos das relações de trabalho e de contratação de bens e serviços, estabelecendo/vinculando, nessa medida, os direitos e deveres dos respectivos intervenientes (trabalhadores, II, clientes, parceiros, fornecedores...);

- Realização de acções de formação/sensibilização em domínios/temáticas específicas das indústrias de TIC, da gestão e comportamental. Pretende-se realizar acções de formação de natureza transversal, em domínios e temáticas que interessem ao desempenho de todos os trabalhadores e concorram para um maior envolvimento e motivação do trabalho em equipa, atentas as Boas Práticas recomendadas para as indústrias das TIC: 1. Ética e Ambiente; 2. Segurança da Informação; 3. Gerir Equipas e obter Compromissos; 4. Optimização de Recursos; 5. Análise Exploratória de Dados e Crítica de Informação;
- Definir e implementar o modelo de Gestão por Competências do II em estreita integração com os processos de recrutamento e selecção, formação, avaliação do desempenho e, saúde ocupacional higiene e segurança no trabalho.

3.2.7.1.3 RESUMO do BSC da ARH

No quadro seguinte é resumido o BSC da ARH.

Área Objectivo	Recursos Humanos	
	Indicador	Meta
Implementar soluções de automatização de actividades e procedimentos nos processos GESTÃO das PESSOAS que contribuam para melhorar os serviços prestados pela ARH	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de processos a automatizar	5
Operacionalizar a ocupação dos postos de trabalho previstos no Mapa de Pessoal (MP) aprovado para o ano de 2010 com as competências para cada Posto de Trabalho (PT)	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de PT ocupados do MP aprovado	320
Incrementar as qualificações profissionais, técnicas, gestão e comportamentais dos colaboradores	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Nº de colaboradores participantes em acções de formação	80
Incrementar a qualidade das relações e condições de trabalho, através do aumento da participação dos colaboradores em iniciativas no âmbito das Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SH & ST)	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	% de participação de colaboradores nas iniciativas de SH & ST	85%
Elaborar e implementar Regulamento Interno de Organização e Disciplina no Trabalho (RIODT)	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%

3.2.7.2 Área Financeira e Administrativa (AFA)

3.2.7.2.1 PROJECTOS

- MIC - Manual Interno de Contabilidade;
- Projecto AUDI - Auditoria de Imobilizado.

3.2.7.2.2 Iniciativas em Actividades Correntes

- Realização de acções de verificação e validação físicas nos locais em que estão instalados bens integrantes do Imobilizado corpóreo do II e respectiva reconciliação dos registos em SIF com o Inventário operacional do DOSAC;
- Reformular os procedimentos administrativos e contabilísticos no tratamento de facturas decorrente da entrada em produção do módulo IAF-SIF;
- Implementar acções de melhoria na gestão do edifício em adequação às boas práticas de gestão ambiental.

3.2.7.2.3 BSC da AFA

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da AFA.

Área	Financeira e Administrativa	
	Indicador	Meta
Acções de Controlo e Validação do Imobilizado Copóreo do II.IP	Número de Acções realizadas	5
Manter Prazos de Cabimento e de Abastecimento	Prazo de cabimento (dias)	100%
	Prazo de abastecimento (dias)	1
Implementar acções de melhoria na gestão do edifício	N.º de iniciativas	2
Reformular os procedimentos administrativos e contabilísticos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
Elaborar Manual de Procedimentos Administrativos e Contabilísticos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%

3.2.7.3 Área de Aquisições e Contratos (AAC)

A AAC tem como objectivo principal a condução e organização administrativa dos processos de aquisição de bens e serviços do II, independentemente da sua natureza, bem como a responsabilidade da administração dos contratos, especialmente na componente administrativa e financeira e respectivas renovações ou cancelamentos, assegurando o cumprimento das normas legais de contratação pública aplicáveis.

3.2.7.3.1 PROJECTOS

- Conceber e implementar o modelo de construção do plano de aquisições anual;
- Identificar e implementar solução para controlo da evolução dos procedimentos de aquisição, desde o seu início até à concretização da contratação, devendo estar contemplado, nomeadamente fases, intervenientes/responsáveis, prazos (previstos, reais, desvios) em cada fase e no total e alertas para os desvios.

3.2.7.3.2 Iniciativas em Actividades Correntes

- Disponibilização dos suportes contratuais dos serviços permanentes em formato electrónico;
- Implementação da validação automática e electrónica das facturas;
- Optimização dos prazos médios de concretização das adjudicações dos processos de aquisição, seja em regime de ajuste directo seja em regime de concurso público;

- Melhorar a taxa de renovação em tempo dos serviços permanentes;
- Aumentar o grau de satisfação, das competências e qualificações dos colaboradores;
- Melhorar os processos de avaliação do desempenho, formação e gestão de tempos de trabalho.

3.2.7.3.3 BSC da AAC

No quadro seguinte é evidenciado o BSC da AAC.

Área Objectivo	Aquisições e Contratos	
	Indicador	Meta
Melhorar a eficácia do processo de gestão de aquisições/definir o plano de aquisições para 2011	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	100%
	Data de remessa do plano para o CD	30/11/2010
Melhorar a eficiência dos processos internos/prazo médio de adjudicação	Prazo médio do ajuste directo (dias)	25
	Prazo médio do concurso público (dias)	90
Melhorar a eficiência dos processos internos/validação da facturação	Prazo médio de validação (dias)	4

3.2.8 Comunicação e Imagem (CI)

A actividade de Comunicação e Imagem no Instituto centrar-se em 3 domínios de actuação:

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

Neste âmbito, para 2010, foram identificados os seguintes **Objectivos Operacionais**:

- **Consolidar os instrumentos de comunicação e coesão interna**, designadamente através da afirmação de mecanismos recentes de consulta e de participação dos colaboradores, da divulgação regular informação interna, e de maior presença comunicacional do Conselho Directivo;
- **Contribuir para a integração de novos colaboradores**, com o recurso a meios de informação que facilitem o conhecimento do Instituto e da cultura organizacional;
- **Melhorar a imagem pública do Instituto**, através da dinamização da página electrónica do II, I.P. na Internet e da disponibilização de um Manual de regras relacionadas com a Identidade Corporativa da organização.

Os objectivos definidos serão concretizados através das seguintes iniciativas:

- **Reuniões Temáticas com Grupos de Colaboradores**
Sessões de trabalho periódicas com grupos de colaboradores (representativos da organização e sempre distintos), subordinadas a um tema relevante para a organização, para troca de opiniões e identificação de acções de melhoria a concretizar;
- **Iniciativas de Comunicação do Conselho Directivo**



Instituto de Informática, I.P.

Acções que aumentem o contacto dos elementos do Conselho Directivo com as equipas e com os colaboradores;

- **Actividades no Dia do Instituto**

Conjunto de iniciativas a realizar por ocasião da data em que se celebra a criação da organização, visando a interacção entre os colaboradores e o reforço da missão e valores do Instituto;

- **Integração de “Novos colaboradores”**

Disponibilização de um conjunto de informação institucional para pessoas que iniciam funções no Instituto, de modo a facilitar a sua integração;

- **Manual de Identidade Corporativa**

Conjunto de princípios, normas e directrizes relacionadas com a identidade, logótipo e suportes de comunicação do Instituto;

- **Reestruturação da Página Electrónica do II, I.P.**

Implementação de uma nova arquitectura de informação e disponibilização regular de conteúdos no sítio do Instituto na Internet.

4 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

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

Por conseguinte, o QUAR deve conter a seguinte informação:

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

Apesar de ainda sujeito à aprovação pela tutela, apresentam-se, neste Plano de Actividades, os objectivos que foram considerados na construção do QUAR 2010 do II:

OE 1 Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social

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

OE 3 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos

OE 4 Enriquecer o capital humano

Figura 9 – Objectivos estratégicos plurianuais do II

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

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



Instituto de Informática, I.P.

Os 9 objectivos definidos no QUAR apresentam grande relevância, uma vez que traduzem as grandes apostas estratégicas para o período. Estes objectivos serão monitorizados, trimestralmente, no âmbito do processo de Gestão de Desempenho Organizacional, através da medição dos 12 indicadores que os compõem.

No quadro seguinte identificam-se os 9 objectivos definidos no QUAR.

Serviço: Instituto de Informática, I.P.
Missão: definir e propôr as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.
Objectivos estratégicos (OE):

- OE 1 Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social
- OE 3 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social
- OE 4 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos
- OE 5 Enriquecer o capital humano

Objectivos operacionais	Meta 2009	Meta 2010	Ano 2010			Desvios
			Resultado	Concretização		
				Classificação		
			Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA						
OB 1			Ponderação de 70%			
Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção	Ind 1		Nº de novos projectos plataforma SISS	7	4	
	Peso		60%			
	Ind 2		Nº de novos projectos plataforma SAP	2	1	
	Peso		10%			
	Ind 3		Nº de novos datamarts plataforma SESS	4	2	
	Peso		30%			
OB 2			Ponderação de 30%			
Implementar acções de melhoria do histórico, acessibilidade de informação e interoperabilidade	Ind 4		nº de novos sistemas contemplados com tratamento histórico	6	2	
	Peso		40%			
	Ind 5		nº de novos sistemas contemplados na plataforma de Integração	NA	3	
	Peso		60%			
EFICIÊNCIA						
OB 3			Ponderação de 10%			
Implementar processos de automatismo de gestão interna	Ind 6		nº de processos internos automatizados	1	1	
	Peso		100%			
OB 4			Ponderação de 40%			
Implementar a resolução dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente até 30/9/2010 e que tenham cobertura orçamental	Ind 7		% de resolução de pedidos de 1ª prioridade	100%	90%	
	Peso		100%			
OB 5			Ponderação de 30%			
Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II	Ind 8		Tempo médio de espera (segs)	NA	<30	
	Peso		100%			
OB 6			Ponderação de 20%			
Garantir o tempo de disponibilidade dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	Ind 9		nº horas de disponibilidade / 24 horas	NA	90%	
	Peso		100%			
QUALIDADE						
OB 7			Ponderação de 40%			
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	Ind 10		nº de processos concretizados	5	4	
	Peso		100%			
OB 8			Ponderação de 20%			
Melhorar as competências dos Recursos Humanos	Ind 11		nº de colaboradores com acções de formação concluídas / total de colaboradores	NA	70%	
	Peso		100%			
OB 9			Ponderação de 40%			
Realizar auditorias internas a sub-sistemas do SISS	Ind 12		nº de auditorias realizadas	NA	2	
	Peso		100%			



Instituto de Informática, I.P.

ANEXO 1 - Listagem global dos Projectos referenciados no Plano de Actividades para 2010

Iniciativas / Projectos	Iniciado em anos anteriores	A iniciar em 2010	Data prevista de início	Data prevista de conclusão
Simplex M104 - Simplificação de meios de prova de beneficiários ADM	X		01/09/2009	31/03/2010
SimplexM041 - Disponibilizar novos meios de pagamentos à Segurança Social		X	01/01/2010	31/12/2010
Sub-sistema Gestão de Reclamações - 2ª fase: Elaboração, Construção e Transição do Tratamento de Reclamações		X	01/01/2010	31/12/2011
Cartão de Cidadão - Candidatura SAMA	X		01/06/2009	31/12/2010
Migrar os Fluxos da PI do IGFSS	X		01/09/2009	30/12/2010
Tratamento Histórico de Informação	X		01/01/2010	31/12/2010
Sistema Único Impressões (SSN2)	X		01/09/2009	30/06/2010
Desmaterialização de Processos de Negócio - DPN	X		01/09/2009	30/09/2011
Upgrade Java Cliente		X	01/01/2010	31/12/2010
Framework Batch		X	01/01/2010	30/06/2011
Definição e implementação de um novo modelo para o processo de Acreditação de aplicações		X	01/01/2010	31/12/2010
AUDIT SISS	X		06/01/2009	31/12/2010
GTE_Alargamento de Incentivos		X	20/10/2010	31/12/2010
Sistema Integrado da Dívida		X	01/02/2010	30/06/2011
Nova legislação subsistema GesRisp DL 98/2009	X		01/09/2009	31/12/2010
Código Contra-Ordenacional DL 107/2009	X		22/09/2009	31/12/2010
Qualidade de Dados	X		16/01/2007	31/12/2011
FDN_RNCCIS - Financiamento Directo às Famílias no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde - Fase 1	X		01/02/2009	31/12/2010
Reabilitação - SAPA (Sistema Atribuição de Produtos de Apoio) - Fase 1	X		01/02/2009	30/06/2011
Código Contributivo	X		01/10/2009	30/06/2011
OCIP - Orçamento e Contas das Instituições Privadas de Solidariedade Social	X		04/05/2009	31/07/2010
Upgrade SAP - Fase de Transição	X		02/01/2008	30/06/2010
Tesouraria Única	X		02/01/2009	31/12/2010
Alargamento do e-ValorRH ao ISS - Administração de Pessoal	X		12/11/2009	31/12/2010
Gestão de Venda de Bens Penhorados e Património da SS		X	01/01/2010	31/12/2010
Implementação da nova imagem da SSD	X		14/04/2009	31/12/2011
ÚNICA- Uniformização dos canais de atendimento (identificação da Solução de suporte)		X	01/01/2010	31/12/2011
GO-PRO/RH		X	01/01/2010	31/12/2011
GO-PRO/GF		X	01/01/2010	31/12/2011
GO-PRO/GOISS		X	01/01/2010	31/12/2011
Gestão de pedidos de declaração da SS		X	01/04/2010	31/12/2011
AJUDIC - Novo Módulo de finishing		X	01/04/2010	30/11/2010
Integração Automática da Factura no SIF - Fase de Construção e transição	X		03/04/2009	31/12/2010
Prestação Electrónica de Contas ao Tribunal de Contas		X	01/03/2010	31/12/2010
ISO 27001 - Estudo de exequibilidade de expansão ao sector da SS		X	18/01/2010	31/12/2010
ISO20000	X		01/01/2009	31/12/2010
Estudo de integração da infra-estrutura tecnológica do MTSS		X	01/01/2010	31/12/2010
Modelo de funcionamento 24*7		X	01/01/2010	31/12/2010
Avaliação de satisfação dos utentes (ASU)	X		25/09/2009	30/06/2010
SESS - novos Datamarts		X	01/01/2010	31/12/2010
PCCF - novos desenvolvimentos		X	01/01/2010	31/12/2010
Implementação de acções controlos CobiT			18/01/2010	31/12/2010
Clinica de clientes			18/01/2010	31/10/2010
Sistema de Gestão de Responsabilidade Social			18/01/2010	31/12/2010
Integração da avaliação BSC/Cadeia de Valor			18/01/2010	31/12/2010
Contabilidade Analítica		X	22/02/2010	31/03/2011
Plano Estratégico PESI	X		15/11/2009	31/05/2010
Manual Interno de Contabilidade		X	01/01/2010	31/12/2010
Auditoria de Imobilizado		X	01/01/2010	31/12/2010
Modelo de construção do plano de aquisições anual		X	01/02/2010	30/06/2010
Controlo da evolução dos procedimentos de aquisição		X	01/03/2010	30/11/2010
MP OPT - Operacionalização de todos os procedimentos com vista ao preenchimento dos Postos de Trabalho propostos no Mapa de pessoal		X	01/01/2010	31/12/2010
EPF - Execução do Plano de Formação		X	01/01/2010	30/11/2010
RIOFT - Elaboração e implementação de Regulamento Interno de Organização e Funcionamento do Trabalho		X	01/01/2010	31/12/2010
GESCOM - Desenvolvimento de Modelo de Gestão de Competências		X	01/03/2010	31/12/2010



Instituto de Informática, I.P.

ANEXO 2 – Recursos Humanos

1. Mapa de pessoal - Necessidades 2010 - Síntese Global - Grupo de Pessoal

Mapa de pessoal - Necessidades 2010 - Síntese Global

Grupo de Pessoal	Postos de Trabalho ocupados	Postos de Trabalho a ocupar	Total
CONSELHO DIRECTIVO	3		3
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO	5	2	7
COORDENADOR DE ÁREA	13	3	16
ASSESSOR	2		2
TECNICO	138	25	163
APOIO TÉCNICO	18		18
TECNICO ADMINISTRATIVO	16		16
ESPECIALISTA DE INFORMÁTICA	10		10
TÉCNICO DE INFORMÁTICA	49		49
TÉCNICO SUPERIOR	10	6	16
ASSISTENTE TÉCNICO	9		9
ASSISTENTE OPERACIONAL	1		1
Total II, IP	274	36	310

2. Mapa de Pessoal 2010 - Postos de Trabalho Necessários - Por Unidade Orgânica, Cargos/carreiras/categorias

Instituto de Informática, IP														
Mapa de Pessoal 2010 - Postos de Trabalho Necessários - Por Unidade Orgânica, Cargos/carreiras/categorias														
Unidade Orgânica	Pessoal Dirigente				Carreiras Não Revistas Quadro específico CIT				Carreiras Não Revistas Informáticos		Carreiras Revistas			Nº de Postos de Trabalho
	Presidente Conselho Directivo	Vogal Conselho Directivo	Director de Depº	Coordenador de Área	Assessor	Técnico *	Apoio Técnico	Técnico Admin.	Espec. Inform.	Téc Inform	Téc Sup	Assist. Téc	Assist. Oper.	
-	1													1
-		2												2
Depº de Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica			1	2		38	4		3		3			51
Depº de Operação de Sistemas e Apoio a Clientes			1	3		43	8	1	3	49	4	4		116
Depº de Gestão de Informação			1			11		1						13
Depº de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação			1	4		39	2		2	1		1		50
Depº de Soluções Aplicacionais Transversais			1	2		14		1	1		5			24
Depº de Planeamento, Auditoria e Qualidade			1			10	2				1			14
Depº de Apoio Geral			1	3	1	8	2	8			1	3		27
Assessoria e apoio aos órgãos de gestão					1			5	1		1	1	1	10
Áreas (A definir)				2										2
Totais Gerais	1	2	7	16	2	163	18	16	10	50	15	9	1	310

* - Inclui 25 PT necessários previstos no Mapa Pessoal a 01/01/09, aprovado por Despacho do Senhor Secretário de Estado da Segurança Social



Instituto de Informática, I.P.

3. Mapa de Pessoal – Proposta de Orçamento para 2010 – Despesas com Pessoal

Notas de fundamentação da necessidade dos Recursos Financeiros Inscritos nas Rubricas de Pessoal (RFIRP)

O **Mapa de Pessoal proposto para 2010**, num total de **310 Postos de Trabalho Necessários (PTN)**, fundamenta-se nas necessidades de resposta às actividades acometidas ao II, decorrentes da sua missão e, conseqüente do alargamento do âmbito, como fornecedor de TIC a todo o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS).

Os PTN propostos e que fundamentam a previsão dos **RFIRP** da proposta de orçamento para 2010 correspondem os **310 PTN** do Mapa de Pessoal aprovado para **2009**, com efeitos a 01/06/09.

Os RFIRP previstos respondem aos encargos dos PTN já preenchidos e a preencher, **através de Procedimentos Concurrais (PC)** e da alteração de posicionamento remuneratório e atribuição de prémios de impacto da avaliação de desempenho.

A previsão inclui o **preenchimento de PTN, 25 dos quais integrados no Mapa de Pessoal aprovado a 01 de Janeiro de 2009.**

O **Programa de Procedimentos Concurrais (PPC)** lançado em 2009 e a continuar em 2010, propõe-se operacionalizar todos os procedimentos para preencher na totalidade aqueles **25 PT.**

Nesta medida, o total da previsão dos **RFIRP** para o ano de **2010** representa uma variação significativa, quando comparado com a estimativa de execução prevista para 2009, o que corresponde aos pressupostos mencionados, designadamente ao **incremento de efectivos** resultante da **reafecção de pessoal** e, designadamente, aos **25 PTN a recrutar**, cujo preenchimento por procedimentos concursais e respectivos encargos vão incidir, especialmente, na execução do 2º semestre relativamente ao orçamento de 2010.

Os valores das verbas propostas para Alteração de Posicionamento Obrigatório (FP e CIT), Prémios de desempenho (FP e CIT), Alteração de Posicionamento Facultativo (FP e CIT) e Novos recrutamentos, nas respectivas rubricas, assumem-se como necessárias para responder aos encargos que os pressupostos mencionados ao nível dos PTN a preencher e dos impactos da avaliação de desempenho cumpre assegurar.

De salientar ainda que a distribuição dos valores por rubricas, como o caso de “Despesas com saúde”, por efeito do alargamento da condição de beneficiário a todos os trabalhadores, com prazo definido até 30 de Junho de 2009, conhece um aumento muito significativo em 2010.

O Mapa de Pessoal proposto visa criar condições para que o II, IP responda com eficiência, eficácia e qualidade ao cumprimento da sua missão e crescentemente cumpra o propósito de prestar melhores e mais serviços aos seus clientes do MTSS, da AP, aos Cidadãos, às empresas e a todas as entidades que utilizam e beneficiam dos SI/TI da responsabilidade do Instituto.



Instituto de Informática, I.P.

ANEXO 3 – Recursos Financieros

1. Enquadramento

A proposta de orçamento do II, I.P para 2010 foi baseada nas estimativas dos Recursos Financeiros necessários para fazer face ao Plano de Actividades do Instituto que se apresenta neste documento.

As previsões elaboradas para 2010 têm como pressuposto, quer o prosseguimento dos projectos que tiveram início em anos anteriores, quer o lançamento de novos projectos.

De relevar as crescentes necessidades orçamentais no que diz respeito à manutenção evolutiva e correctiva das aplicações em exploração, na medida em que o número de aplicações postas em produção tem aumentado ao longo do tempo.

Assim, o montante previsto para a despesa fixa em 2010, respeitante a actividades correntes e serviços permanentes (manutenção do serviço prestado ao Sistema da Segurança Social e funcionamento interno do II), ascende a 40.879.392 €:

- Acreditação de aplicações e formação externa;
- Manutenção Evolutiva e Correctiva das aplicações em exploração;
- Apoio ao Utilizador (1ª e 2ª linha);
- Gestão da Informação estatística;
- Manutenção e gestão das infra-estruturas centrais e distribuídas, Sistemas de Comunicações e Operações, nomeadamente licenciamentos de Hardware e Software; e
- Gestão Interna do II.

O orçamento proposto assume um crescimento global de 21,9% em Despesa Corrente, sendo de realçar a contribuição da Despesa com o Pessoal para este crescimento (46%) o qual decorre do novo Quadro de Efectivos do II.IP. Relativamente à Despesa de Capital, o crescimento proposto para 2010 é de 32,4% face ao orçamento aprovado de 2009.

Nota: Caso esta proposta de orçamento não seja aprovada pela Tutela na sua totalidade, haverá lugar necessariamente a um re-planeamento dos Objectivos, Projectos e Actividades previstos, no sentido de se ajustar o Plano de Actividades ao Orçamento aprovado, com base em gestão de prioridades e na garantia de continuidade dos Serviços Permanentes.

No Quadro 1 é apresentada a proposta de Orçamento para 2010 em termos globais, comparativamente aos valores aprovados em 2009.

No Quadro 2 é evidenciada a contribuição de cada Departamento para a proposta de Orçamento 2010, com a decomposição em Serviços Permanentes, Actividades Correntes e Projectos.

O Quadro 3 completa a informação constante do quadro 1, evidenciando, por Rubrica de Classificação Económica, a decomposição em Serviços Permanentes, Actividades Correntes e Projectos.

2. Quadros demonstrativos da proposta de Orçamento 2010

Recursos Financeiros 2010

Valores Globais

Quadro 1 U: €

RUBRICAS		Orçamento 2009 (Aprovado) <i>1</i>	Orçamento 2010 (Proposta) <i>2</i>	Var. 2009-2010 <i>2-1</i>	Em % <i>(2 - 1) / 1</i>
1	D.01 – Despesas com Pessoal	10.325.769,00	15.072.516,84	4.746.747,84	46,0%
	D.02 – Aquisição Bens e Serviços	12.693.553,00	12.998.550,28	304.997,28	2,4%
	D.03 – Juros e Outros Encargos	5.000,00	5.000,00	0,00	0,0%
	D.05 - Subsídios C.C.D.	82.500,00	82.500,00	0,00	0,0%
	D.06 – Outras Despesas Correntes	2.500,00	2.500,00	0,00	0,0%
2	Total Aquis. Bens Serv. e Outras	12.783.553,00	13.088.550,28	304.997,28	2,4%
1 + 2	Despesa Corrente	23.109.322,00	28.161.067,12	5.051.745,12	21,9%
3	D.07 – Despesa de Capital	14.900.721,00	19.722.747,67	4.822.026,67	32,4%
1 + 2 + 3	Total Orçamento	38.010.043,00	47.883.814,79	9.873.771,79	26,0%

Quadro 2

Composição do Orçamento 2010 (Proposta)

Total II.IP por Departamento

U: €

Departamento/Área	Funcionamento e S. Permanentes	%	Actividades Correntes	%	Projectos	%	Total 2010 (Proposta)	%
II GERAL	18,282,912.64	71%		0%		0%	18,282,912.64	38%
DOSAC	6,449,000.00	25%	6,971,561.59	46%	1,205,000.00	17%	14,625,561.59	31%
DASET	394,090.08	2%	6,590,425.81	43%	3,021,660.20	43%	10,006,176.09	21%
DSAT	150,000.00	1%	853,663.64	6%	1,768,763.01	25%	2,772,426.65	6%
DSASSR		0%	91,060.62	1%		0%	91,060.62	0%
DGI	380,000.00	1%	165,958.29	1%	660,000.00	9%	1,205,958.29	3%
EPCI		0%	66,209.21	0%	180,000.00	3%	246,209.21	1%
EAQ		0%	118,835.11	1%	169,000.00	2%	287,835.11	1%
OD		0%	250,218.43	2%		0%	250,218.43	1%
ARH	7,500.00	0%	85,188.17	1%		0%	92,688.17	0%
AAC		0%	14,178.95	0%		0%	14,178.95	0%
AFA		0%	8,589.04	0%		0%	8,589.04	0%
Total Orçamento	25,663,502.72	100%	15,215,888.86	100%	7,004,423.21	100%	47,883,814.79	100%
Em % da Proposta 2010	54%		32%		15%		100%	

Quadro 3

Decomposição da Actividade 2010 por Agrupamento da Despesa

U: €

Agrupamento	Funcionamento e Serviços Permanentes	Peso %	Actividades Correntes	Peso %	Projectos	Peso %	Total 2010 (Proposta)	%
D.01 Despesas com Pessoal	15,072,516.84	59%	0.00	0%	0.00	0%	15,072,516.84	31%
D.02 Aquisição Bens e Serviços	10,350,985.88	40%	2,023,564.40	13%	624,000.00	9%	12,998,550.28	27%
D.03 Juros e Outros Encargos	5,000.00	0%		0%		0%	5,000.00	0%
D.05 CCD's, Fed.Associações	82,500.00	0%		0%		0%	82,500.00	0%
D.06 Outras Despesas Correntes	2,500.00	0%		0%		0%	2,500.00	0%
Total Aquis. Bens Serv. e Outras	10,440,985.88	41%	2,023,564.40	13%	624,000.00	9%	13,088,550.28	27%
Despesa Corrente	25,513,502.72	99%	2,023,564.40	13%	624,000.00	9%	28,161,067.12	59%
D.07 Despesas de Capital	150,000.00	1%	13,192,324.46	87%	6,380,423.21	91%	19,722,747.67	41%
Hardware			2,449,000.00	0.16	1,350,000.00	0.19	3,799,000.00	8%
Software			10,732,324.46	71%	5,030,423.21	72%	15,762,747.67	33%
Outras D. Capital	150,000.00	1%	11,000.00	0%		0%	161,000.00	0%
Total Orçamento	25,663,502.72	100%	15,215,888.86	100%	7,004,423.21	100%	47,883,814.79	100%
Em % da Proposta 2010	54%		32%		15%		100%	



Instituto de Informática, I.P.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, N.º 17

Edifício Ciência I • Taguspark

2740-120 PORTO SALVO

Tel.: 214 230 000 • Fax: 214 230 001

E-mail: ii@seg-social.pt

