



Instituto de Informática, I.P.

# PLANO DE ACTIVIDADES

2011



## Nota de Apresentação

*O Plano de Actividades para o ano de 2011 foi elaborado de acordo com o Decreto Lei nº 183/96, de 27 de Setembro e traça as linhas gerais que irão orientar as actividades e os projectos do II,I.P.*

*O processo de planeamento da actividade a desenvolver em 2011 pelo II,I.P. teve como guia o Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2011-2013, comum a alguns parceiros do MTSS, as orientações da Tutela, a Carta de Missão do Conselho Directivo, os contributos das diferentes áreas internas e os seguintes objectivos estratégicos:*

- Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS);*
- Melhorar a satisfação dos clientes do SISS;*
- Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos;*
- Enriquecer o capital humano.*

*O planeamento das actividades de 2011 enquadra-se, no entanto, numa conjuntura particularmente difícil de forte restrição orçamental, pelo que o processo de elaboração do Plano de Actividades esteve forçosamente alinhado com as orientações da Tutela relativas à preparação da proposta de orçamento para 2011.*

*Neste contexto, a elaboração deste plano foi pautada por critérios rigorosos de selecção e priorização das actividades e projectos considerados imprescindíveis à manutenção dos serviços prestados ao Sistema de Segurança Social, embora tendo em conta as crescentes necessidades relativas à manutenção evolutiva e correctiva das aplicações em exploração, nomeadamente resultantes de alterações legislativas, assim como a necessária renovação dos equipamentos informáticos afectos à rede nacional e os compromissos adicionais decorrentes do alargamento de competências do II,I.P., nomeadamente ao nível das Comunicações e Assistência Técnica.*

*Apesar destas condicionantes, o Plano de Actividades de 2011 do Instituto prevê ainda objectivos de crescimento e consolidação, quer ao nível aplicacional, infra-estruturas de TI's ou arquitectura tecnológica.*

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

*No plano da Arquitectura Tecnológica, destacamos iniciativas no sentido de:*

- Potenciar a desmaterialização e reengenharia de processos da Segurança Social;*
- Operacionalizar a autenticação única dos utilizadores do SISS;*
- Promover a interoperabilidade com outras entidades públicas.*

*No plano das Soluções Aplicacionais Transversais ao Sistema da Segurança Social, destacamos iniciativas no sentido de:*

- Implementar o Sistema de Gestão do Relacionamento entre o cidadão/empresa e a Segurança Social centralizando os 3 canais existentes para o efeito (Presencial, Web e Telefónico);*
- Implementar a nova aplicação Segurança Social Directa de acordo com a nova arquitectura e com a nova imagem;*
- Concluir o projecto de Orçamentos e Contas da Instituições Particulares de Solidariedade Social, e*
- Alargar a Integração Automática de Facturas aos Serviços Centrais do ISS.*

No plano das Soluções Aplicacionais da Solidariedade Social e Reabilitação, merecem destaque iniciativas no sentido de:

- Implementar o Financiamento Directo ás Famílias no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde e
- O Sistema Atribuição de Produtos de Apoio.

No plano das Soluções Aplicacionais da Cobrança e Arrecadação de Receita, destacamos iniciativas no sentido de:

- Implementar o Sistema Integrado de Dívida;
- A Gestão de Revertidos em Execução Fiscal;
- O Alargamento de Penhoras em Execução Fiscal e
- O novo Código Contributivo.

No âmbito do Combate à Fraude, destacamos as seguintes iniciativas:

- Protocolo DGITA – cruzamento de informação para combate à evasão fiscal e contributiva e
- Elaboração de listagens para fiscalização de Prestações;
- Notificações;
- Declarações de Remunerações em falta;
- Entidades Empregadoras e Trabalhadores Independentes com dívida;
- Entidades Empregadoras com ilícitos criminais de abuso de confiança e
- Monitorização do Serviço de Verificação de Incapacidades.

No que respeita a equipamentos e infra-estrutura tecnológica, o II, IP irá manter em 2011 a preocupação de garantir elevados níveis de operacionalidade, assegurar a disponibilização de um bom serviço de monitorização do desempenho dos equipamentos e conseqüente resolução das anomalias detectadas.

Nas outras áreas do MTSS, o II manterá a linha definida para o ano de 2010, assegurando as respostas acordadas com os diversos organismos, fundamentalmente em termos de infra-estrutura tecnológica e equipamentos informáticos. Face à limitação de meios – quer humanos quer materiais – serão definidas prioridades, tendo em consideração os protocolos de acordo firmados com os vários organismos e as linhas de orientação que vierem a ser definidas superiormente.

Merece ainda referência especial a preocupação permanente com o objectivo de se procurar garantir uma gestão dos recursos humanos no sentido da obtenção de níveis de desempenho que permitam manter e melhorar o nível de competitividade organizacional já atingido pelo Instituto, o que se encontra reflectido nos objectivos que integram o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

O Conselho Directivo

Manuel da Cruz Pires  
Carlos Augusto Clamote  
Rosa Coelho Fernandes

## Definições (Glossário e Acrónimos)

Termo ou Acrónimo	Descrição
AAC	Área de Aquisições e Contratos
AF	Agregados Familiares
AFA	Área Financeira e Administrativa
ASU	Avaliação de Sistemas nos Utilizadores
BD	Base de Dados
BPA	Business Process Analysis
BPM	Business Process Model
BSC	Balanced Scorecard
CNA	Comissão Nacional de Acompanhamento
CNPCJR	Comissão Nacional de Protecção de Crianças e Jovens em Risco
Cobit	Control Objectives for Information and related Technology
CPM	Corporate Performance Management
CRC	Código para os Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social
DAG	Departamento de Administração-Geral
DASET	Departamento de Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica
DES	Desemprego
DGI	Departamento de Gestão de Informação
DGITA	Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGO	Direcção Geral do Orçamento
DOSAC	Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes
DPAQ	Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade
DPN	Desmaterialização dos Processos de Negócio
DR	Declaração de Remunerações
DSAEFPRL	Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais
DSASSR	Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação
DSAT	Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais
EAQ	Equipa de Auditoria e Qualidade
ECM	Enterprise Content Management
EFQM	European Foundation for Quality Management
ETL	Extract Transform Load
e-valorRH	Sistema de Gestão de Recursos Humanos
GC	Gestão de Contribuições
GLASSFISH	Servidor de aplicação desenvolvido pela Sun Microsystems
GO-PRO/GF	Gestão Financeira
GO-PRO-GOISS	Gestão por Objectivos
GRI	Gestão de Relações Internacionais
GT	Gestão de Tesourarias

Termo ou Acrónimo	Descrição
IAF-SIF	Integração Automática da Factura
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGFCSS	Instituto de Gestão de Fundos de capitalização da Segurança Social
IGFSE	Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
II,I.P.	Instituto de Informática, I.P.
ILM	Information Lifecycle Management
IRE	Instituto Regional do Emprego
ISO	International Organization for Standardization
ISR	Instituto Socialmente Responsável
ISS,I.P.	Instituto de Segurança Social, I.P.
IT	Tecnologias da Informação
ITPT	Impedimentos Temporários para o Trabalho
M059	Medida Simplex M059/2008 - Simplificação das comunicações das empresas ao Estado
MSTR	Mestre
MTSS	Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
NIF	Número de Identificação Fiscal
OCIP	Orçamentos e Contas de IPSS
PCN	Plano de Continuidade de Negócio
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	Prestações Familiares
POPH	Programa Operacional Potencial Humano
PPD	Plano de Preservação Digital
PS	Pessoa Singular
PSE	Provas Escolares
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RPC	Regime Público de Capitalização
RSI	Rendimento Social de Inserção
SAMA	Sistema de Apoios à Modernização Administrativa
SAP	É uma empresa alemã criadora do Software de Gestão de Negócios do mesmo nome
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEPA	Single Euro Payments Area
SGAE	Sistema de gestão de Arquivos Electrónicos
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SICC	Sistema de Informação das Contas Correntes - gere as contas correntes dos beneficiários da Segurança Social
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIPSC	Sistema de Informação dos Beneficiários (Indivíduo / Família) que recorrem ao Atendimento / Acompanhamento Social
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SOA	Service-oriented architecture (Arquitetura Orientada a Serviços)
SS	Segurança Social

Termo ou Acrónimo	Descrição
TC	Tribunal de Contas
THAI	Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação
TI	Trabalhador Independente
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
TU	Tesouraria Única
ÚNICA	Definição do Modelo Integrado de Canais e Reengenharia de Processos e Monitorização da Qualidade da Informação
Database Vault	Framework de Segurança para o sistema de gestão de base de dados

# Índice

<i>Definições (Glossário e Acrónimos)</i> .....	4
<i>Índice</i> .....	7
<b>1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P.</b> .....	<b>8</b>
1.1 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLITICA DA QUALIDADE .....	8
1.2 ÓRGÃOS .....	8
1.3 ESTRUTURA ORGÂNICA .....	9
1.4 MODELO DE GESTÃO .....	11
<b>2 PREPARAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2011</b> .....	<b>14</b>
2.1 METODOLOGIA .....	14
2.2 MEDIÇÃO DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL .....	15
<b>3 OBJECTIVOS OPERACIONAIS, PROJECTOS E ACTIVIDADES</b> .....	<b>16</b>
3.1 PERSPECTIVAS BSC 2011 .....	16
3.2 OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS PLURIANUAIS.....	16
3.3 OBJECTIVOS OPERACIONAIS PARA 2011, PROJECTOS E ACTIVIDADES.....	16
3.3.1 <i>Departamento de Arquitectura de Sistemas Estratégia Tecnológica (DASET)</i> .....	17
3.3.2 <i>Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)</i> .....	21
3.3.3 <i>Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR)</i> .....	25
3.3.4 <i>Departamento de Gestão de Informação (DGI)</i> .....	30
3.3.5 <i>Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC)</i> .....	32
3.3.6 <i>Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)</i> .....	34
Equipa de Planeamento e Controlo Interno.....	34
Equipa de Auditoria e Qualidade .....	34
3.3.7 <i>Departamento de Administração Geral (DAG)</i> .....	36
Área de Recursos Humanos (ARH).....	36
Área Financeira e Administrativa (AFA).....	37
Área de Aquisições e Contratos (AAC).....	38
3.3.8 <i>Comunicação e Imagem</i> .....	39
3.4 OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS/OBJECTIVOS OPERACIONAIS - QUADRO RESUMO.....	41
<b>4 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)</b> .....	<b>46</b>
<b>5 PLANO DE FORMAÇÃO</b> .....	<b>49</b>
<b>ANEXO 1 - LISTAGEM GLOBAL DOS PROJECTOS PARA 2011</b> .....	<b>52</b>
<b>ANEXO 2 – RECURSOS HUMANOS</b> .....	<b>54</b>
ENQUADRAMENTO .....	55
PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA 2011 – DESPESAS COM PESSOAL .....	55
<b>ANEXO 3 – RECURSOS FINANCEIROS</b> .....	<b>56</b>
ENQUADRAMENTO .....	57
PROPOSTA DE ORÇAMENTO 2011 .....	58

# 1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P.

## 1.1 Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade

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”.
Visão	O Conselho Directivo definiu a Visão do II,I.P., 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”.
Valores	O Conselho Directivo aprovou uma Carta de Valores, onde são estabelecidos os princípios éticos e deontológicos que devem reger a actuação do II,I.P., 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”.
Política da Qualidade	Na mesma linha de intervenção, o Conselho Directivo definiu e implementou uma Política de Qualidade que se concretiza no compromisso assumido pelo II,I.P. 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”. A Política da Qualidade do II,I.P., decorrente da Missão, Visão e dos Valores, é um elemento agregador da cultura organizacional e constitui, com aqueles, um quadro de referência comum. Nos termos da Política de Qualidade definida, o II,I.P. compromete-se a cumprir todos os requisitos aplicáveis à sua actividade e a melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

## 1.2 Órgãos

Órgãos do II,I.P.	O II,I.P. tem os seguintes órgãos, com as respectivas competências definidas no já referido D.L. nº 211/2007, de 29 de Maio: <ul style="list-style-type: none"><li>• O Conselho Directivo;</li><li>• O Conselho Consultivo;</li><li>• A Comissão de Sistemas de Informação;</li><li>• O Fiscal Único.</li></ul>
-------------------	---



## 1.3 Estrutura Orgânica

### Modelo Organizacional

A estrutura orgânica do II,I.P. 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,I.P. 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,I.P. 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,I.P., de uma forma matricial, com reporte aos departamentos em que se integram e ou directamente dependentes do Conselho Directivo.

### Departamentos

A estrutura hierarquizada do II,I.P. é constituída pelas seguintes departamentos:

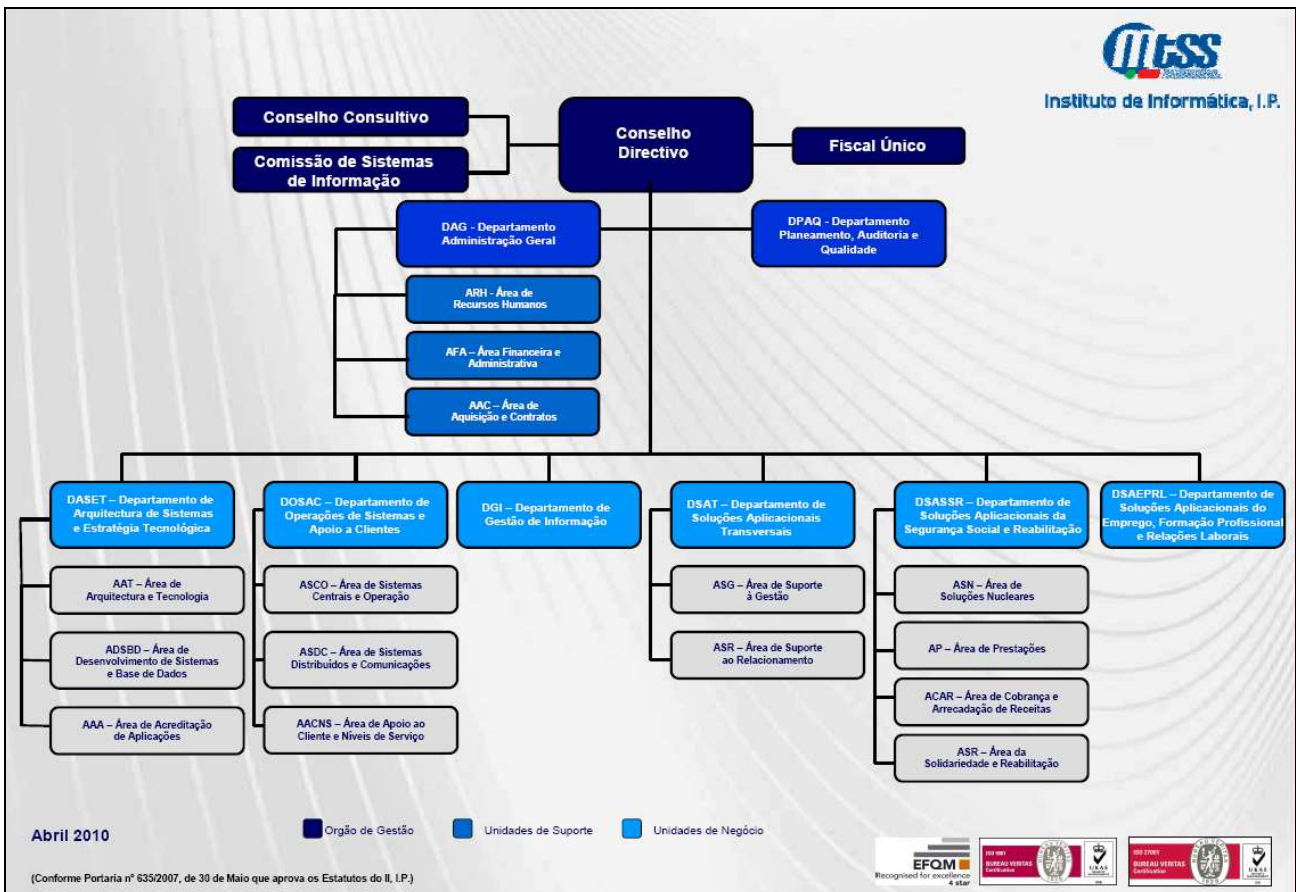
- Departamento de Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica (DASET), cujas competências são definir, normalizar, planear e controlar a arquitectura de sistemas, a estratégia tecnológica, a acreditação de soluções aplicacionais e a visão tecnológica do planeamento estratégico de sistemas de informação;
- Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ), a quem compete definir, normalizar, planear e controlar o sistema de planeamento estratégico e operacional, gestão de projectos, gestão orçamental, gestão do desempenho organizacional, gestão da qualidade, auditoria e controlo interno, gestão de riscos e de segurança de informação;
- Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT), com a competência de gerir a relação do II,I.P. 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;
- Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação (DSASSR), a quem compete 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;
- Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais (DSAEFPRL), cujas competências serão 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, à medida que os sistemas de informação dos respectivos organismos forem sendo incorporados no sistema global de informação gerido pelo II,I.P.;
- Departamento de Gestão de Informação (DGI), a quem compete 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;
- Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes

(DOSAC), a quem compete 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;

- Departamento de Administração-Geral (DAG), com a competência de assegurar e apoiar o funcionamento interno do II.I.P., nomeadamente, nas áreas da gestão dos recursos humanos, da gestão financeira e contabilística, da gestão de aquisições e contratos e do apoio jurídico.

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

A actual estrutura orgânica do II.I.P., constituída por serviços operacionais e serviços de suporte, é a que representa o organograma seguinte.



Organograma do II.I.P.

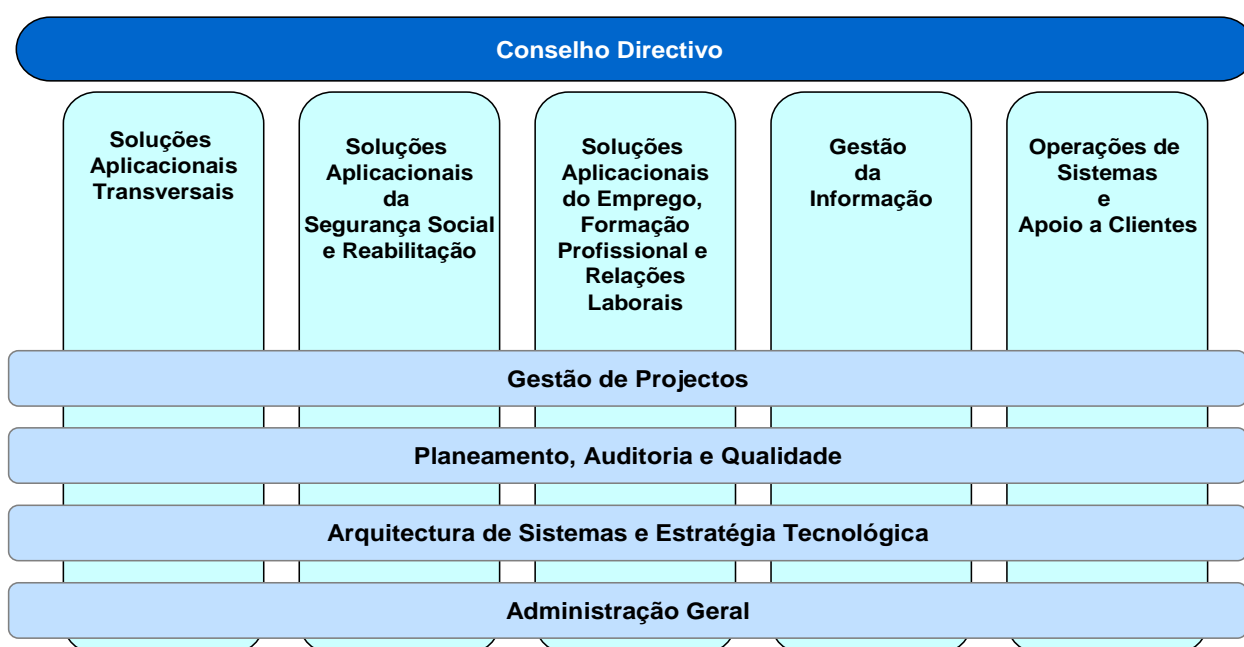
## 1.4 Modelo de Gestão

### Gestão flexível

O II, I.P. tem adoptado mecanismos de gestão flexíveis e inovadores, cujos resultados são orientados, sobretudo, para a satisfação das necessidades dos clientes, tendo vindo este esforço a ser reconhecido através das diversas certificações, quer do Sistema de Gestão da Qualidade, quer do Sistema de Gestão de Informação do Instituto.

### Estrutura Matricial

Nesse sentido o modelo de gestão organizacional do Instituto não está restringido a uma estrutura meramente hierárquica, contemplando departamentos operacionais de negócio, que são suportados por departamentos e funções com um âmbito de actuação transversal.



Modelo de gestão – Estrutura matricial

### Gestão do desempenho Organizacional

Com o objectivo de clarificar e comunicar corporativamente a estratégia do II, I.P., definir e acompanhar o cumprimento dos objectivos operacionais de forma a colmatar desvios atempadamente, a Gestão do Desempenho Organizacional no II, I.P. 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.

### Gestão por Objectivos

A Gestão por Objectivos adoptada pelo II, I.P. tem por base uma atitude de orientação para resultados, tal como determinado pelo 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,I.P., 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.

## Sistema de Planeamento e Controlo de Gestão

O ciclo de Planeamento e Controlo de Gestão actualmente em funcionamento no II,I.P. passa por diversos passos, nomeadamente:

- Carta de Missão negociada entre a Tutela e o Conselho Directivo do Instituto
- Planeamento Estratégico Trienal de Sistemas de Informação, de acordo com os Planos Estratégicos dos Organismos do MTSS considerados no seu âmbito;
- Plano Anual de Actividades, que operacionaliza a estratégia definida;
- QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilidade), que contém os objectivos considerados mais relevantes para a avaliação de desempenho anual do Instituto;
- Monitorização periódica do grau de execução do Plano de Actividades e dos projectos que dele fazem parte, do QUAR e da Carta de Missão;
- Relatório Anual de Actividades.

Com base no Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), nas orientações da Tutela, na definição de prioridades do II,I.P. 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.

## Balanced Scorecard

O sistema de avaliação de desempenho organizacional, com base no modelo de Balanced Scorecard, permite uma leitura global e integrada do desempenho do II,I.P., 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.

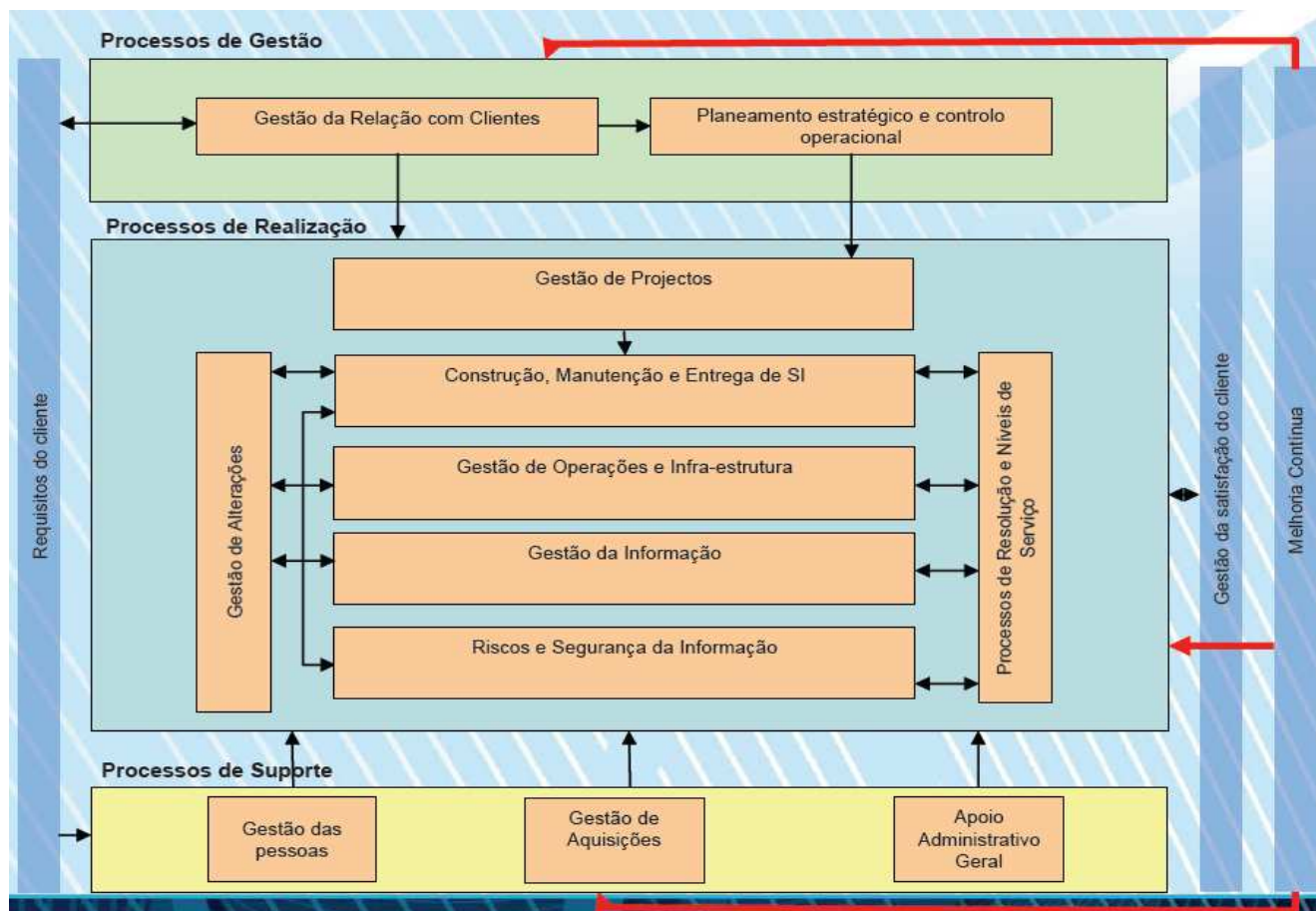
Assim, tendo presente o necessário alinhamento estratégico com a Carta de Missão, os objectivos e projectos a definir são enquadrados nas quatro perspectivas do BSC acima indicadas.

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.

## Sistema de Gestão da Qualidade

O Modelo do Sistema de Gestão da Qualidade do II,I.P. está fundamentalmente orientado para a satisfação do cliente, baseado numa abordagem por processos e ciclo de melhoria contínua.

Os processos do Instituto foram sistematizados, documentados e esquematizados segundo a figura seguinte, que representa a Cadeia de Valor do II,I.P..



**Cadeia de Valor do II,I.P.**

## Cadeia de Valor

Esta Cadeia de Valor identifica o conjunto de macro-processos inter-relacionados e interactuantes, através dos quais o II,I.P. 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.

Foram definidos os indicadores adequados à medição de desempenho para cada um desses processos, os quais são monitorizados regularmente.

O sistema é revisto regularmente através de auditorias internas, das quais resultam planos de acções correctivas e preventivas.

## Certificações

O Sistema de Gestão do II,I.P. tem sido auditado externamente desde 2007, tendo sido obtidas, até 2010 inclusive, as seguintes certificações:

2008 - Certificação ISO9001 de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2000

2009 - Reconhecimento "Recognized for Excellence" pela APQ e Certificação ISO 27001 do Sistema de Gestão da Segurança de Informação

2010 – Certificação ISO 20000.

## 2 PREPARAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2011

### 2.1 Metodologia

#### Bases do Processo de Planeamento

O processo de planeamento da actividade anual do II,I.P. 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. Encontra-se em fase de conclusão o Plano Estratégico referente ao período de 2011 a 2013, cujo âmbito é 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,I.P. 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.

#### Elaboração do Plano

A elaboração do Plano de Actividades para 2011 contemplou diversas etapas, nomeadamente:

- Definição dos objectivos estratégicos a atingir em 2011 pelo Conselho Directivo e sua discussão alargada a todos os departamentos
- 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;
- Discussão final e aprovação do Plano pela Direcção.

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.

## 2.2 Medição do desempenho organizacional

### Processo de Medição

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, sendo construído um conjunto de indicadores operacionais que actuam como indicadores de antecipação do desempenho e cumprimento da estratégia do II,I.P..

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 definidos, à priori, os seguintes parâmetros:

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

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 sujeitos a medição trimestral interna, sendo a avaliação do QUAR comunicada ao Gabinete de Estratégia e Planeamento, conforme legalmente estabelecido.

## 3 Objectivos operacionais, Projectos e Actividades

### 3.1 Perspectivas BSC 2011

#### Balanced Scorecard

O BSC é não apenas um instrumento de medida do desempenho organizacional, mas também uma ferramenta de gestão utilizada para alinhar as unidades de negócio, as unidades de suporte, as equipas e os colaboradores em geral em torno das metas organizacionais gerais.

A partir de uma visão integrada da organização, o BSC permite descrever a estratégia de forma muito clara, por intermédio de quatro perspectivas, com diferentes pesos:

Perspectiva	Peso
Aprendizagem e inovação	5%
Contribuição corporativa	60%
Processos internos	15%
Utilizadores	20%

### 3.2 Objectivos estratégicos plurianuais

#### Definição dos Objectivos Estratégicos

Para a definição dos objectivos estratégicos do II,I.P. foi tido em consideração o Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), as orientações da tutela e a Carta de Missão do Conselho Directivo.

As grandes linhas de orientação que constituem os objectivos estratégicos plurianuais do Instituto de Informática são as seguintes:

### 3.3 Objectivos operacionais para 2011, Projectos e Actividades

#### Definição dos Objectivos Operacionais

Todos os colaboradores do II,I.P. são informados dos objectivos estratégicos plurianuais que irão determinar o que se espera de cada um para poder desempenhar correctamente e com dedicação o seu papel.

Ouvidos todos os dirigentes da casa, são em sequência definidos os objectivos operacionais (desdobrados por departamento e área), que concorrem para os objectivos estratégicos do II,I.P..

Os objectivos operacionais são concretizados através de diversas iniciativas, umas que se integram em actividades correntes do departamento e outras em projectos da sua responsabilidade.

#### Projectos e Actividades correntes

Nos pontos seguintes destacam-se os projectos, iniciativas e actividades correntes previstas para 2011:



### 3.3.1 Departamento de Arquitectura de Sistemas Estratégia Tecnológica (DASET)

#### Projectos

##### **Desmaterialização de Processos de Negócio (DPN)**

- Na actual fase, o projecto DPN tem como objectivo dotar a SS de uma solução informática transversal que permitirá potenciar a desmaterialização e reengenharia de processos da Segurança Social. Seguir-se-ão novas iniciativas, a estudar, no quadro de uma solução corporativa abrangente que, recorrendo à infra-estrutura adquirida, possa responder aos desafios de maior agilidade da desmaterialização dos processos e da gestão de conteúdos do MTSS.

Projecto iniciado em 2009 e a concluir em 2011, com fecho das aquisições definidas no projecto;

##### **Gestão de Identidades – Fase de concepção**

- Conclusão da fase de planeamento e concepção do projecto de gestão de identidades no SISS, com foco principal na caracterização e definição de objectivos, campo de actuação, requisitos, âmbito e definição da solução a operacionalizar;

##### **Single SignOn – Fase de concepção**

- Conclusão da fase de planeamento e concepção de Single Sign On, com focus principal na caracterização e definição de objectivos, campo de actuação, âmbito, requisitos e definição da solução a operacionalizar para permitir uma única autenticação dos utilizadores do SISS, garantindo acesso a todas as ferramentas de negócio, com as correctas regras de autorização definidas;

##### **Prestações Familiares – Interoperabilidade com Ministério da Educação**

- Implementar solução de interoperabilidade com MISI via Framework de Serviços Comuns. Iniciativa inserida em candidatura SAMA. Este projecto apresenta dependências de outros Ministérios.

##### **Gestão Documental - Aplicação piloto, para set-up do sistema de suporte (ECM)**

- Definir e operacionalizar a solução ECM, com base em aplicação piloto a definir.

#### Iniciativas e Actividades Correntes

##### **BPM (Business Process Model)**

- Aplicação piloto, para set-up do software e ambiente aplicacional. Definição,

implementação e operacionalização da solução BPM;

### **ILM e SGAE em articulação com o Plano de Preservação Digital (PPD) – Fase de estudo e definição de soluções**

- Trata-se de um estudo sobre a implementação de um Information Lifecycle Management, tendo em conta os conteúdos não estruturados; Esta actividade estará condicionada pela evolução do processo de aquisição e implementação do ECM.

### **SEPA – Sistema Europeu de Pagamentos**

- Pretende-se operacionalizar os canais financeiros Transferências Bancárias / Sistema de Débitos Directos, e adaptar os sistemas de informação utilizadores, de acordo com a norma SEPA;

### **AUDIT SISS**

- Actividade de exploração de dados de auditoria e analítica;

### **Database Vault**

- Pretende-se implementar uma solução que permita proteger a informação contra ameaças internas para garantir que os utilizadores, mesmo administradores, tenham acesso apenas ao que necessitam para fazer o seu trabalho. Restringir acesso a dados sensíveis para fornecer uma maior certeza que os utilizadores são realmente quem dizem que são. Simplificar a implementação de controlos de conformidade automatizados;

### **Governança SOA: análise de requisitos e estudo de soluções**

- Definir as políticas e normas técnicas que irão nortear as actividades em tempo de design e de gestão operacional. A governança SOA é fundamental para alcançar os objectivos em termos de qualidade, consistência, previsibilidade, gestão da mudança, e interdependências dos serviços;

### **Migração Glassfish: camada Web Services.**

- Pretende-se atingir faseadamente a meta de consolidar a infra-estrutura tecnológica JAVA num único servidor aplicacional - Glassfish V2.1. Para 2011, o novo Portal já será disponibilizado nesta solução e seguidamente será processada a migração de todos os Web Services;

### **Alargamento Modelo de Processos Assíncronos ao SISS.**

- Esta iniciativa completa o ciclo de desenvolvimentos para solução transversal de processos assíncronos, que teve início na camada de Web Services e em

2010 foi alargada à Framework Batch. Está definido para 2011 que Prestações Familiares será o primeiro sistema a utilizar esta solução e a provar o seu conceito;

#### **Framework batch – alargamento do processo de integração ao grupo de sistemas mais críticos em exploração**

- Disponibilização do módulo de estatísticas. Alargamento do processo de integração ao grupo de sistemas mais críticos em exploração;

#### **Java Web Start**

- Definir e aplicar uma solução em produção que permita uma distribuição mais automatizada e flexível da componente cliente das aplicações, e que simultaneamente, proporcione um processo de autenticação mais célere e uma utilização mais eficiente do SISS, através de um carregamento das aplicações à medidas das necessidades;

#### **Modelação do Processo “Gestão de Entregas”**

- Modelação do processo "Gestão de Entregas" do II, IP, na ferramenta BPA, permitindo desta forma iniciar a modelação dos processos da cadeia de valor do Instituto;

#### **Modelação do Processo “PCN - Plano de Continuidade de Negócio”**

- Modelação do processo "PCN" do II, IP, na ferramenta BPA, permitindo desta forma apoiar a manutenção do PCN e do sub-processo da cadeia de valor - Gestão da continuidade;

#### **Manutenção de sistemas em Produção**

- Participar nos sistemas já em produção e que contribuam para o aumento da cobertura e disponibilidade de funcionalidades do SISS, para o incremento de interoperabilidade ao nível dos organismos do Estado e para a consolidação dos sistemas como um todo, quer com orientações e pareceres técnicos, quer com a afectação de recursos;

#### **Suporte Técnico**

- Responder com competências de Suporte Técnico, Tratamento de Entregas, Gestão de Ambientes com Controlo de versões, Gestão de Modelos de Dados, Interoperabilidade e Desenho de Relatórios;

#### **Videoconferência**

- Consolidar o sistema de videoconferência, em termos da gestão, utilização e

campos de aplicação prática, das 24 salas equipadas;

#### **Avaliação de Ferramentas**

- Avaliar e rever a prática corrente de aquisição ou adopção de ferramentas, reforçando e melhorando a sua articulação com o Plano Global de Ferramentas;

#### **Formação**

- Fazer o diagnóstico de necessidades de formação de reciclagem aos clientes ISS e IGFSS, na perspectiva de utilizador final, começando a pôr em prática as acções definidas no plano de formação de reciclagem a 3 anos;

#### **Acreditação de Aplicações**

- Concretizar as orientações e propostas de melhoria resultantes do novo modelo de Acreditação de Aplicações, desenvolvido em 2010;

#### **Descontinuação da PI do IGFSS**

- Dar continuidade ao processo de descontinuar a actual Plataforma de Integração do IGFSS, através da migração dos seus fluxos.

### 3.3.2 Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)

#### Projectos

##### **Sistema de Gestão de Relacionamento (SGR)**

- Conceber e implementar iniciativas no âmbito do Sistema de Gestão do Relacionamento centralizando nele toda a informação sobre o relacionamento celebrado entre o cidadão/empresa e a Segurança Social através dos 3 canais existentes para o efeito (Presencial, Web e Telefónico). Este projecto está incluído na candidatura SAMA – ÚNICA;

##### **Sistema de Gestão de Visita ao Atendimento Presencial mediante Marcação Prévia - Fase de Concepção**

- Conceber um sistema que vise a gestão centralizada das agendas dos serviços de atendimento presencial, considerando o n.º de atendedores disponíveis em cada serviço bem como os tempos médios de atendimento dos assuntos que a SS gere e trata por forma a permitir ao cliente da SS a marcação de uma visita ao serviço de atendimento presencial mediante marcação previamente efectuada. A fase de Concepção do Projecto está incluída na candidatura SAMA – ÚNICA;

##### **Segurança Social Directa - Nova Imagem**

- Conceber e iniciar a implementação da nova aplicação Segurança Social Directa, de acordo com a nova arquitectura e com a nova imagem;

##### **Orçamento e Contas das Instituições Privadas de Solidariedade Social –**

##### **FASE II : Módulo de análises económicas/financeiras e orçamentos**

- Conceber e implementar os módulos de análise económicas/financeiras e orçamentos com vista a conclusão do projecto de Orçamentos e Contas da Instituições Particulares de Solidariedade Social;

##### **Alargamento da utilização do e-ValoRH ao ISS – Administração de Pessoal**

- Conceber e contratualizar os serviços para a nova versão do sistema e-ValoRH que permita a sua utilização pelo ISS. Para o ano de 2011 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 um alargamento de utilização do sistema e-ValoRH existente ao ISS.

Este projecto, está condicionado à portaria de extensão de encargos. Terá continuidade em 2012;

### **Tesouraria Única**

- Projecto incluído no programa que visa o alargamento de âmbito de cobertura da Tesouraria Única da SS. Este projecto irá, ao longo da sua vida, cobrir diferentes âmbitos da Tesouraria Única.

Para o ano de 2011 é intenção 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;

### **GO-PRO/GF – Alargamento do IAF-SIF aos Serviços Centrais do ISS (candidatura SAMA)**

- O Projecto visa implementar as alterações que vierem a ser consideradas necessárias no decorrer do projecto de reorganização e reengenharia de processo que vai decorrer no ISS ao abrigo deste projecto SAMA.

Numa 1ª fase do alargamento do IAF-SIF aos serviços centrais do ISS, será disponibilizada uma versão com as actuais funcionalidades. Posteriormente, e após levantamento de situações específicas do ISS, será disponibilizada nova versão contendo os novos requisitos;

### **Interface SID – 2ª fase**

- Este projecto tem como finalidade, implementar todas as alterações às interfaces entre o SIF e (SICC, GC, SEF, GT) decorrentes das alterações provocadas pelo projecto SID;

### **Contabilidade Analítica**

- Este projecto tem como finalidade, implementar o módulo Project System e

dotar o II,I.P. de uma ferramenta de contabilidade analítica para o custeio das suas actividades e projectos;

## Iniciativas e Actividades Correntes

### **Segurança Social Directa - SSD**

- Entrega de Declarações de Remuneração;
- Desenvolvimentos decorrentes do ÚNICA nas vertentes:
  - Integração com o que vier a ser desenvolvido na vertente da Visão 360º do cliente;
  - Integração com aplicação de gestão de contactos (relacionamento);
  - Adaptações para nova matriz de produtos & serviços.
- Respostas às necessidades identificadas/a identificar no âmbito da implementação do Novo Código de Regimes Contributivos;
- Pedidos de destacamento para enviar trabalhadores para o estrangeiro (GRI)
- Novos serviços do SEF (ainda por identificar);

### **Contact Center – VIA Segurança Social**

- Implementar transaccionalidade;
- Desenvolver autenticação forte para PS ;
- Desenvolvimentos decorrentes do ÚNICA nas vertentes:
  - Integração com o que vier a ser desenvolvido na vertente da Visão 360º do cliente;
  - Integração com aplicação de gestão de contactos (relacionamento);
  - Adaptações para nova matriz de produtos & serviços;

### **GO-PRO/GOISS – Gestão Por Objectivos (Candidatura SAMA)**

- Visa acompanhar e validar os desenvolvimentos adicionais decorrentes da evolução do projecto de Gestão por Objectivos que o ISS está a levar a cabo e que terão de ter reflexo na Solução de Gestão por objectivos desenvolvida e implementada em 2010;

**Dar resposta a todos os pedidos relacionados com a manutenção da Intranet e dos seguintes sites:**

- [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)

- [www.mtss.pt](http://www.mtss.pt)
- [www.voluntariado.pt](http://www.voluntariado.pt)
- [www.cnpcjr.pt](http://www.cnpcjr.pt)
- [www.cnsri.pt](http://www.cnsri.pt)
- [www.2010contraapobreza.pt](http://www.2010contraapobreza.pt)
- [www.pnai.pt](http://www.pnai.pt)
- [www.inia.gov.pt](http://www.inia.gov.pt)
- [www.peti.gov.pt](http://www.peti.gov.pt) (Ainda em conversações para migrar para *hosting* do II,I.P.. Actualmente está alojado no IIEFP)

### **Manutenção correctiva e evolutiva**

- Será feita a manutenção correctiva e evolutiva de cerca de 10 aplicações transversais exteriores ao SISS e de 8 aplicativos Intranet;
- Será ainda feita manutenção correctiva e evolutiva dos sistemas SIF, e-ValoRH e Smartdoc's ;

### **Integração do IGFCSS no SIF**

- Tem como finalidade, criar todas as condições para que durante o ano de 2011 o IGFCSS passe a utilizar o SIF com a sua solução Informática de suporte á função administrativa e financeira;

### **Reformulação Orgânica da Segurança Social dos Açores**

- Tem como finalidade, criar todas as condições para que durante o ano de 2011 o SIF possa suportar as alterações orgânicas que se vão operar na Segurança Social dos Açores e que terão repercussões no SIF;

### **PEC-TC – 2ª Fase – 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.

Em 2010 decorreu a 1ª Fase que visava levantar as necessidades existentes para colocar a necessidade á SAP. Para o ano de 2011 está prevista a 2ª Fase que visa implementar em conjunto com a SAP uma solução que permita a apresentação da conta de 2011 ao TC.



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

#### Projectos

#### **GRI - Gestão de Relações Internacionais (Funcionalidades base para Legislação Aplicável)**

- Implementação de um novo sistema para tratamento das trocas de informação ao abrigo dos novos regulamentos de Segurança Social da União Europeia, para a área de Legislação Aplicável, entre os diversos países envolvidos. Este sistema deverá garantir a integração com os diversos subsistemas de informação da Segurança Social e o ponto de acesso nacional responsável pelo envio e encaminhamento da informação;

#### **SID - Sistema Integrado de Dívida – 2ª Fase**

- Novo Módulo de Controlo e Monitorização dos fluxos financeiros entre os projectos SICC, GT, GC, SEF e a “Staging Área” de SIF, novo Módulo para Regularização de Créditos em Excesso no SEF e remodelação do Módulo de Controlo de Participação em GC de forma a criar articulação entre todos os subsistemas de conta corrente e o subsistema de execução fiscal. Pretende-se criar um módulo genérico que possa ser adaptado a outros sistemas que no futuro venham a necessitar de cobrança em execução fiscal;

#### **GREF - Gestão de Revertidos em Execução Fiscal**

- Dotar o Sistema de Execuções Fiscais com novas funcionalidades no âmbito da gestão dos revertidos: reversão automática retirando carga aos serviços das secções de processos no tratamento manual e citação em reversão e extinção de processos de revertidos;

#### **APEF - Alargamento de Penhoras em Execução Fiscal**

- Implementação de novas funcionalidades no âmbito do módulo de penhoras no Sistema de Execução Fiscal (SEF):
  - Penhoras automáticas a prestações e a pensões envolvendo o Sistema Integrado de Conta Corrente e o Sistema Integrado de Pensões;
  - Estudo sobre a viabilidade de efectuar a implementação da interoperabilidade com diversas entidades externas ao SEF para obtenção de bens a penhorar e para efectivar a penhora;

- o Gestão de bens online permitindo aos terceiros confirmar a penhora através do sítio da Segurança Social.

### **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 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 será efectuada de forma faseada, estimando-se que este faseamento decorra até 2014, de acordo com as novas directrizes presentes no OE2011 e na regulamentação em fase de finalização. Relativamente a 2011, o âmbito previsto para este projecto inclui o novo módulo relativo a Trabalhadores Independentes com todas as funcionalidades necessárias e o início dos trabalhos de desenvolvimento dos novos módulos de Trabalhadores por Conta de Outrem e de Gestão de Taxas, sendo o âmbito alargado destes, associado ao faseamento da legislação;

### **Gestão de Rendimentos – 1ª Fase**

- Considerando que cada vez mais subsistemas do SISS dependem dos rendimentos para concretizar o âmbito do seu negócio, a autonomização desta informação numa nova aplicação transversal torna-se cada vez mais importante para o bom funcionamento do SISS.

As necessidades associadas à nova legislação relativa à Condição de Recursos (DL 70/2010) vieram reforçar ainda mais o cariz imprescindível desta nova aplicação.

Pretende-se gerir todos os rendimentos externos ao SISS e considerados relevantes, por Pessoa Singular, ficando estes acessíveis, de uma forma normalizada, a todos os subsistemas que deles necessitem;

### **FDL\_RNCCIS – Financiamento Directo às Famílias no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde – Adaptação à entrada em vigor do DL 70/2010**

- O sistema integrado de financiamento directo às famílias, disponibilizado através das plataformas Web e SISS, estava no final de 2010 finalizado

para uma eventual entrada em exploração. Este sistema insere-se no âmbito da intervenção da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, no que concerne 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. Ao surgir o DL 79/2010, no âmbito do qual também está abrangido este projecto, e estando em curso a preparação de uma portaria específica para este tema de negócio, será necessário em 2011 dotar este subsistema das adaptações legislativas necessárias para entrar em funcionamento;

### Reabilitação – SAPA (Sistema Atribuição de Produtos de Apoio) – 1ª Fase

- Este projecto assenta no desenvolvimento de um Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio que permita a gestão e tratamento das prescrições relativas à 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, 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 do Instituto Nacional da Reabilitação.

As prioridades e restrições observadas em 2010 só permitiram a conclusão da fase de concepção e elaboração deste projecto, sendo que em 2011 é expectável ser possível dar seguimento ao ciclo de vida do projecto com a construção do sistema.

### Iniciativas e 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.

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

representam, as seguintes:

### **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**

- 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;

### **Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação**

- Alargamento do Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação (THAI) a novas aplicações, continuando assim a seguir a política de manter em níveis diferentes de acessibilidade os conteúdos conforme a sua antiguidade e necessidade de tratamento;

### **Alargamento do âmbito da aplicação Gestão de Riscos Profissionais**

- Consolidação da aplicação e implementação de novas funcionalidades;

### **Condição de Recursos DL 70/2010**

- A implementação de contingência em 2010 efectuada nos subsistemas RSI, AF, DES, e PF, implica em 2011 uma consolidação da solução e dos processos implementados que terá novamente um impacto significativo e de forma transversal no SISS, com especial ênfase para a Gestão de Agregados Familiares que avançará em paralelo com a Gestão de Rendimentos;

### **Qualidade de Dados**

- Implementação de novos processos que contribuem para a melhoria contínua da qualidade dos dados do SISS.

Relativamente ao ano de 2011, prevê-se o desenvolvimento de iniciativas/processos, entre outras, nas seguintes áreas de intervenção:

- Enriquecimento de dados de identificação de PS;



**Instituto de Informática, I.P.**

- Redução de NISS duplicados de PS;
- Detecção e correcção de inconsistências em qualificações.

### 3.3.4 Departamento de Gestão de Informação (DGI)

#### Projectos

##### Novos Datamarts

- Desenvolvimento de datamarts para os subsistemas de informação da Segurança Social de:
  - Gestão de Riscos Profissionais;
  - OCIP Fasell;
  - Atendimento da Segurança Social.

#### Iniciativas e Actividades Correntes

##### Alterações a Datamarts

- Alteração dos processos ETL e metadata para contemplar alterações às aplicações de Gestão de Contribuições e Contra-Ordenações.

##### Combate à Fraude

- No âmbito do plano de combate à fraude, estão previstas várias actividades/acções como resultado do trabalho que tem vindo a ser efectuado no âmbito da plataforma comum 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, Entidades Empregadoras e Trabalhadores Independentes com dívida, Entidades Empregadoras com ilícitos criminais de abuso de confiança e Monitorização Serviço Verificação Incapacidades;

##### Migração de Datamarts para a nova infra-estruta (base de dados de Viseu)

- No âmbito do Plano de Continuidade de Negócio está prevista a migração de Datamarts para a infraestrutura do Data Center alternativo;

##### Sistema Estatístico da Segurança Social

- Continuação da autonomização dos datamarts que se encontram juntos num único projecto MSTR, para obtenção de ganhos de performance na utilização do SESS e também na manutenção do sistema;

### **Controlo e Qualidade de Dados**

- 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 ações planeadas consistem em Enriquecimento de NIF, Eliminação de duplicações de NISS, Cessação de Qualificações, Cruzamento de dados com IEFP, Cruzamento de Dados com IRE, Cruzamento DGO, Cruzamento DGITA.

### 3.3.5 Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes (DOSAC)

#### Projectos

##### **Implementação do Ponto de Acesso Nacional para troca de informação electrónica com os países da União Europeia sobre trabalhadores migrantes**

- No âmbito do projecto EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) que vem sendo promovido pela UE/DG-EMPL para a aplicação dos novos Regulamentos Comunitários sobre Trabalhadores Migrantes, importa proceder em 2011 à instalação da infra-estrutura de suporte ao Ponto de Acesso Nacional que ficará suportado pelo I.I., I.P. e que assegura a interligação entre as Instituições competentes nacionais e as suas congéneres nos diferentes Estados da União Europeia;

##### **Integração das infra-estruturas de IT no MTSS**

- Promover a integração progressiva dos Organismos do MTSS numa infra-estrutura tecnológica comum numa lógica de serviços partilhados de IT conducente à uniformização de tecnologias necessária a níveis mais eficientes de interoperabilidade, partilha de capacidades computacionais e redução dos custos operacionais;

##### **Rentabilização de meios em PCN**

- Avaliar os meios computacionais em Data Center Alternativo para acorrer a situações de falha transitória de equipamentos ou serviços do DC Principal (cenários de desastre parcial) e para a execução de processamentos não planeados (ex: estudos de impacto de medidas legislativas);

##### **Actualização da infra-estrutura tecnológica**

- A sucessiva disponibilização de novos sistemas e serviços pelo I.I., I.P. exige que se assegure a actualização da infra-estrutura tecnológica de modo a garantir, por um lado, os meios computacionais necessários à adequada exploração dos Sistemas de Informação e por outro, obviar a impactos financeiros elevados, caso essa actualização não seja sistemática e progressiva.

#### Iniciativas e Actividades Correntes

##### **Assegurar a disponibilidade dos sistemas e serviços de IT**

- Apesar da disponibilidade actual dos sistemas e serviços de IT apresentar um nível elevado (99%), a sucessiva inclusão de novos serviços e



funcionalidades exige um esforço contínuo e acrescido para manter a meta de disponibilidade definida;

### **Melhorar a eficiência dos sistemas e serviços de IT**

- A consolidação em 2011 de uma nova solução tecnológica para monitorização dos sistemas (ASU) permite avaliar com grande detalhe a performance dos diversos componentes infra-estruturais envolvidos na resposta às operações desencadeadas pelos utilizadores fornecendo elementos precisos para garantir a melhoria de eficiência dos serviços disponibilizados;

### **Melhorar a eficiência da interação com utilizadores e clientes**

- A generalização aos utilizadores de uma solução aplicacional (Easy Vista) para assinalar incidentes e pedidos de serviço, permitindo-lhes seguir em detalhe as acções realizadas pelos técnicos e confirmar a resolução qualificando o trabalho desenvolvido é um meio para atingir níveis de eficiência mais elevados pelas equipas de suporte técnico;

### **Redução de custos operacionais**

- Em consequência do trabalho continuado de redução de custos realizado em anos anteriores, os resultados previsíveis para 2011 serão já menos significativos, no entanto irá procurar-se aumentar rácios de virtualização de sistemas, acréscimo de utilização de software Open Source e a renegociação de contratos de prestação de serviços e assistência técnica, de modo a reduzir custos operacionais;

### **Aumentar a eficiência dos processos IT da Cadeia de Valor**

- Embora o I.I. I.P. tenha obtido um conjunto de certificações externas da sua actividade (ISO 9001-Qualidade, ISO 27.001 – Segurança, ISO 20.000 – Gestão de IT) que nenhum outro Organismo da Administração Pública dispõe, importa continuar a desenvolver iniciativas visando a aculturação destas 'boas práticas' internacionais e a melhoria contínua dos processos implementados.

### 3.3.6 Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)

#### Equipa de Planeamento e Controlo Interno

##### Iniciativas e Actividades Correntes

##### **Contabilidade Analítica e Gestão de Custos**

- Automatizar a Gestão de Custos por projecto e actividade;
- Conceber, implementar e gerir o modelo de Contabilidade Analítica relativo ao projecto gerido pelo DSAT; apoiar a migração do EPM MS-Project para o SAP – Project System;

##### **Desempenho Organizacional**

- Avaliação de desempenho organizacional **CPM** - Consolidar e melhorar a aplicação informática de Corporate Performance Management;

##### **Gestão Orçamental**

- Levantar requisitos para parametrização do SIF/SAP com o objectivo de potencializar a utilização dessa ferramenta pelo processo de Gestão Orçamental;

##### **Gestão da Qualidade**

- Rever os indicadores dos processos de Gestão de Projectos e Planeamento, no sentido de os adequar melhor à realidade do II, I.P.;

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

- Implementar novo reporte periódico de ponto de situação das candidaturas, quer do ponto de vista de execução física, quer orçamental e financeira.

#### Equipa de Auditoria e Qualidade

##### Projectos

##### **Clínica de Clientes**

- Definir e implementar, no modelo de avaliação da satisfação dos clientes, 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;

### **Sistema de Gestão de Responsabilidade Social**

- 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 Integrado do II.I.P. e avaliar a eficácia da estratégia 2010-2011;

### **Iniciativas e Actividades Correntes**

#### **Ações de Melhoria**

- Implementar acções de melhoria tendo em vista alcançar o nível médio de 3,5 em todos os processos abrangidos pelo framework CobiT;

#### **Apoio**

- Apoiar a revisão/definição de políticas/normas e procedimentos, na definição e implementação de controlos, formação e/ou sensibilização, no âmbito da expansão do Sistema de Gestão de Sistemas de Informação da Segurança Social ao ISS e/ou IGFSS;

### **Sistema de Gestão Integrado**

- No âmbito da melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado, da manutenção das certificações ISO 9001:2008 (Renovação 3º ano), ISO/IEC 27001:2005 (Acompanhamento 2º ano) ISO20000:2005 (Acompanhamento 1º Ano) e do Modelo de Excelência da EFQM, está previsto gerir a avaliação da Satisfação dos Clientes, a implementação das Acções Correctivas, Preventivas e de Melhoria, gerir e realizar as auditorias internas ao Sistema de Gestão Integrado 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;

### **Renovação do reconhecimento R4E pela EFQM, para o biénio 2011-2013**

#### **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, implementar acções correctivas, preventivas e de melhoria, prosseguir a implementação de indicadores de desempenho dos controlos e da integração da gestão de riscos, preparar e executar acções de comunicação e sensibilização.

### 3.3.7 Departamento de Administração Geral (DAG)

#### Área de Recursos Humanos (ARH)

##### Iniciativas e Actividades Correntes

##### **Mapa de Pessoal 2011**

- Operacionalização de todos os procedimentos concursais com vista ao preenchimento dos Postos de Trabalho propostos no Mapa de pessoal para 2011, em função da disponibilidade orçamental.
- 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;

##### **Desenvolvimento de Modelo de Gestão de Competências**

- Desenvolvimento de um modelo que permita gerir as competências e integrá-las nas políticas e estratégias de recursos humanos do II,I.P. de forma a dotar a organização com os quadros humanos preparados, formados e com os requisitos essenciais para fazer face ao contexto de negócio;

##### **Motivação e envolvimento dos trabalhadores**

- 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,I.P.;

##### **Disponibilização na intranet de conteúdos informativos**

- Incrementar o conhecimento dos colaboradores sobre temas de Gestão de Recursos humanos, nas vertentes dos direitos, deveres, procedimentos e formulários a utilizar e das condições de trabalho vigentes no Instituto;

##### **Dinamização de iniciativas de participação no ISR - Instituto Socialmente Responsável**

- 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,I.P., para o período de 2011 e 2013, de acordo com as normas internacionais sobre estas matérias;

### **Código de Responsabilidade Ambiental (CRA-II, I.P.Verde)**

- 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,I.P. 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,I.P., clientes, parceiros, fornecedores);

### **Acções de formação/sensibilização**

- Realização de acções de formação/sensibilização em domínios/temáticas específicas das indústrias de TIC, da gestão e comportamento, respondendo aos objectivos e às metas estabelecidas pelo “Plano de acção para a formação profissional dos trabalhadores da Administração Pública no período 2011 -2013”, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros nº 89/2010, de 17 de Dezembro.

Pretende-se apostar no incremento das qualificações, através do designado modelo “On Job Training”, evidenciando a aplicação de metodologias de coaching e mentoring em projectos e actividades relevantes. Por esta via pretende-se, de igual modo, valorizar o portfólio de competências de cada trabalhador, conducente à sua valorização e certificação;

## **Área Financeira e Administrativa (AFA)**

- Retomar a iniciativa suspensa em 2010, com o objectivo de elaborar o Manual de Procedimentos Administrativos e Contabilísticos que sistematize num único documento as práticas contabilísticas e administrativas da AFA;

### **Inventário**

- Realizar procedimentos de verificação e validação físicas nos locais em que estão instalados bens integrantes do Imobilizado corpóreo do II, I.P. e respectiva reconciliação dos registos em SIF com o Inventário operacional do DOSAC;

### **Plano de Tesouraria**

- Manter os prazos de cabimento e de abastecimento e cumprir o Plano de Tesouraria;

### **Encerramento de períodos**

- Cumprir os prazos definidos pelo IGFSS para encerramento mensal da contabilidade e para fornecimento dos resultados dos indicadores de processo para a EAQ;

### **Gestão de correspondência**

- Manter os actuais prazos de registo de correspondência/facturas entradas no Instituto no Smartdocs, bem como emitir as requisições em SIF e remetê-las aos respectivos fornecedores.

## **Área de Aquisições e Contratos (AAC)**

### **Iniciativas e Actividades Correntes**

#### **Informatização do processo de formação de Contratos**

- Conceber e implementar o modelo de organização da AAC, que deve contemplar, nomeadamente, a informatização da fase de formação dos contratos, onde se identifica e implementa uma solução para controlo da evolução dos procedimentos de aquisição, desde o seu início até à concretização da contratação (fases, intervenientes/responsáveis, prazos previstos e reais, desvios e alertas para os desvios);

### **Plano anual de aquisições**

- Conceber e implementar o modelo de construção do plano de aquisições anual;

#### **Suportes contratuais**

- Disponibilizar os suportes contratuais dos serviços permanentes em formato electrónico;

#### **Optimização de prazos**

- Optimizar os prazos médios de concretização das adjudicações dos processos de aquisição, seja em regime de ajuste directo seja em regime de concurso público;

#### **Melhoria de Processos**

- Melhorar os processos de avaliação do desempenho, formação e gestão de tempos de trabalho.

### **3.3.8 Comunicação e Imagem**

#### **Enquadramento**

A actividade de Comunicação e Imagem no Instituto de Informática, I.P. desenvolve-se nos domínios da Comunicação Interna e Institucional, da Imagem Corporativa e do Envolvimento e Cultura Organizacional.

#### **Objectivos operacionais**

Os projectos, iniciativas e acções previstas para 2011 inserem-se no âmbito dos seguintes objectivos operacionais:

1. Divulgação de informação e partilha de conhecimento entre os colaboradores
2. Desenvolvimento de acções que contribuam para o reforço da coesão interna e da interacção entre os colaboradores
3. Difusão de Boas Práticas de Comunicação no Instituto

#### **Iniciativas e acções**

Com vista à prossecução daqueles objectivos serão desenvolvidas as seguintes actividades:

- Assegurar a difusão regular de informação interna aos colaboradores, através de canais de comunicação electrónicos e, também, da realização de eventos para comunicação presencial de informação sobre os objectivos, as actividades e o desempenho dos departamentos e da organização.
- Iniciativas dirigidas ao envolvimento, consulta e participação dos



Instituto de Informática, I.P.

colaboradores, promovendo a comunicação e interação entre os diversos níveis da organização, bem como a difusão da missão e cultura organizacional.

- Sensibilizar os colaboradores do Instituto para técnicas e práticas que permitam melhorar a eficácia das suas acções de Comunicação.



### 3.4 Objectivos estratégicos/objectivos operacionais - Quadro resumo

O quadro seguinte representa os objectivos estratégicos estabelecidos e o devido contributo dos vários departamentos para cada um deles, através da definição de objectivos operacionais.

Objectivo Estratégico 2011	Contribuição Departamentos				
	Dep	Objectivo Operacional	Indicador	Iniciativas	
Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações em produção e o nº de novos módulos nos Sub-sistemas/aplicações em produção	DSASSR	Disponibilizar em produção novos subsistemas/aplicações/módulos em cada área de alicacional (Soluções Nucleares, Prestações, Cobrança e Arrecadação de Receitas e Solidariedade e Realibitação)	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	CRC - Novo módulo TI	
				SID - Controlo e Monitorização de fluxos financeiros no âmbito de GC e de GT	
				Reabilitação – SAPA (Sistema Atribuição de Produtos de Apoio) – 1ª Fase	
				FDF_RNCCIS - Financiamento Directo às Famílias no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde - PA DL70/2009	
				Gestão de Rendimentos – 1ª Fase	
	DASET	Fornecer orientações, competências e pareceres técnicos para as iniciativas e projectos do II que contribuam para o aumento da cobertura e disponibilidade de funcionalidades do SISS e para a interoperabilidade dos organismos do Estado	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Nº de subsistemas/aplicações/novos módulos em produção
					APEF - Alargamento de Penhoras em Execução Fiscal
					GRAF - Gestão de Revertidos em Execução Fiscal
					GRI - Gestão de Relações Internacionais (Funcionalidades base para Legislação Aplicável)
					PF: Interoperabilidade c/ MISI
DSAT	Aumentar o nº de Aplicações SISS e SAP	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	OCIP - Orçamento e Contas das Instituições Privadas de Solidariedade Social - Módulo de análises económico/financeiras e Orçamentos	
				SID-SIF - FASE 2	
				GO-PRO-GF 2ª fase	
				Alargamento da TU ao SIPSC- COOP	
				Alargamento e_ValoRH ISS	

Objectivo Estratégico 2011	Contribuição Departamentos			
	Dep	Objectivo Operacional	Indicador	Iniciativas
Implementar novos datamarts no Sistema de Gestão da Informação	DGI	Disponibilizar ao sistema da Segurança Social, um novo conjunto de informação de gestão associados ao desenvolvimento de novos datamarts para aplicações em produção, com relevancia para informação de apoio à gestão	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	SESS - GESRIP SESS - OCIP_Fasell SESS - Alteração GC
		Migrar os datamarts e otimizar os respectivos processos ETL de carregamento de dados provenientes dos sistemas fonte	Nº de processo migrados Nº de processos otimizados	
	DASET	Alargar e consolidar a infra-estrutura tecnológica a áreas e ofertas novas, bem como componentes aplicacionais, tendo em conta os objectivos e requisitos de negócio	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	DPN Gestão de identidades / SSO - Concepção Single SignOn
				Gestão Documental - Setup inicial e aplicação em sistema interno
Implementar acções de melhoria da qualidade dos dados	DSASSR	Melhorar a qualidade dos dados do SISS através da implementação de 3 processos de detecção e de correcção de anomalias de dados	nº processos novos de qualidade de dados concretizados	
	DGI	Efectuar cruzamentos de dados (DGITA, IEFP), disponibilizar ao sistema da Segurança Social, um conjunto de dados que incrementem a qualidade de Dados actualmente existente promovendo cruzamento e interacção entre sistemas	Nº de Acções	
Operacionalização da integração de infra-estruturas no MTSS	DOSAC	Promover o alojamento e administração de servidores dos Organismos MTSS a partir de Data Center comum	% execução	
		Operacionalizar uma rede e infra-estrutura de sistemas distribuidos comum ao MTSS	% execução	
		Implementar o Contact Center de suporte interno comum ao MTSS	% execução	

Objectivo Estratégico 2011	Contribuição Departamentos			
	Dep	Objectivo Operacional	Indicador	Iniciativas
Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou correctiva	DSASSR	Resolver/implementar, até 31/12/2011, todos os pedidos de 1ª prioridade, no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, referentes a todas as aplicações nacionais em produção, endereçados ao II entre 1/10/2010 e 30/09/2011, devidamente aprovados pelos in	% concretização de pedidos de 1ª prioridade	
Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	DSAT	Aumentar / melhorar o nº de Aplicações para utilização ou benefício do utilizador externo (cidadão/Empresa)	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Segurança Social Directa - Nova Imagem - concluir FASES de Concepção e Elaboração
			Nº de novos serviços disponíveis na Segurança Social Directa	Sistema de Gestão de Relacionamento - Concluir FASES de Concepção e Elaboração
				Sistema de Gestão de Visita por Marcação Prévia - Concluir FASE de Concepção
Assegurar a melhor capacidade de resposta e disponibilidade das infra-estruturas	EAQ	Definir e implementar, no modelo de avaliação da satisfação dos clientes, 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	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Definir e implementar o índice global de satisfação de clientes Definir e implementar o modelo de avaliação da satisfação de clientes
	DOSAC	Actualização da infra-estrutura tecnológica	% execução	
		Implementar o Ponto de Acesso Nacional do sistema europeu EESSI	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Implementar os sistemas centrais que constituem o Ponto de Acesso Nacional do sistema europeu EESSI
				Implementar a rede nacional e interligação europeia (UE+31) do Ponto de Acesso Nacional ao sistema EESSI
				Implementar o sistema de suporte ao utilizador do Ponto de Acesso Nacional ao sistema EESSI
Rentabilizar os meios em PCN	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Implementar soluções em PCN para cenários de desastre parcial Implementar soluções de processamento batch em PCN Promover a utilização do DC Alternativo por organismos MTSS		

Objectivo Estratégico 2011	Contribuição Departamentos			
	Dep	Objectivo Operacional	Indicador	Iniciativas
Optimizar os processos da cadeia de valor	DSASSR	Garantir um nível de resposta de 2ª linha por aplicação adequado ao volume de tickets recebidos	Média ponderada da % de resolução de tickets	
	AFA	Manter os prazos de registo de correspondência/facturas no smartdocs e emissão das requisições aos fornecedores	Dias de prazo	
		Realizar procedimentos de verificação e validação físicas nos locais em que estão instalados bens integrantes do Imobilizado corpóreo do II.IP e respectiva reconciliação dos registo em SIF com o Inventário operacional da DOSAC	Nº de acções de verificação e validação físicas	
		Elaborar Manual de Procedimentos Administrativos e Contabilísticos	% execução	Manual de Procedimentos Administrativos e Contabilísticos (MIC)
		Manter Prazos de Cabimento e de Abastecimento e cumprimento do Plano de Tesouraria	Prazos de Abastecimento	
			Prazos de Cabimento	
			Cumprimento Plano Tesouraria definido pelo IGFSS (desvio é representado pela % do pedido de abastecimento face ao definido no plano de tesouraria)	
	Cumprir os prazos definidos pelo IGFSS para encerramento mensal da contabilidade e para fornecimento dos resultados dos indicadores de processo para a EAQ.	Datas de comunicação de fecho		
	AAC	Melhorar a eficácia do processo de gestão de aquisições e definir o plano de aquisições para 2011	Data de remessa do plano para o CD	
		Melhorar o prazo médio de adjudicação dos procedimentos de aquisição em regime de ajuste directo com consulta a vários interessados e de concurso público de âmbito nacional	Prazo médio do ajuste directo	
			Prazo médio do concurso público âmbito nacional	
		Melhorar a eficiência do processo de gestão de contratos/prazo médio de validação da facturação ( verificação conformidade contratual)	Prazo médio de validação	
	DASET	Implementar ferramenta de modelação de processos, com aplicação prática a processos reais da cadeia de valor do II e revitalizar o Plano Global de Ferramentas	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	BPA - Modelação do processos de gestão de entregas
			nº de iniciativas concluídas	BPA - Modelação do processo PCN Plano de Ferramentas
	DSAT	Melhorar o funcionamento integrado das soluções de suporte à gestão	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Contabilidade Analítica
	EAQ	Monitorizar e melhorar o desempenho dos controlos de segurança de informação, realizar auditorias internas e implementar acções correctivas	Nº de não conformidades menores na auditoria de acompanhamento	
		Definir e implementar acções de melhoria ao Sistema de Gestão Integrado tendo em vista alcançar um nível médio de maturidade dos controlos CobiT de 3,5	Média ponderada do nível de maturidade dos controlos do CobiT	
		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	Média ponderada da % de execução das iniciativas / projectos	Conceber e desenvolver o SGRS Implementar o SGRS Auditar o SGRS
	DOSAC	Melhorar os resultados dos processos IT da Cadeia de Valor (Gestão de Operações, Disponibilidade, Continuidade, Capacidade, Configurações, Incidentes, Problemas, Níveis de Serviço) e de Alterações	% de melhoria	Aumentar a taxa de RFC registados na ferramenta de ITSM (Easy Vista)
				Aumentar o enriquecimento da BD conhecimento da ferramenta ITSM (Easy Vista)
Reduzir o tempo de implementação de Acções de Melhoria identificadas nas auditorias internas				
EPCI	Rever e implementar novos indicadores para os processos de Planeamento, Gestão de Projectos e Gestão Orçamental	Nº de indicadores revistos e implementados		
	Conceber, testar e implementar o Sistema de Contabilidade Analítica	% execução		
	Definir requisitos para potencializar a utilização do SIF-SAP pelo processo de Gestão Orçamental	Nº de novos mapas extraídos		

Objectivo Estratégico 2011	Contribuição Departamentos			
	Dep	Objectivo Operacional	Indicador	Iniciativas
Aumentar o grau de racionalização dos custos	AAC	Melhorar a eficácia do processo de gestão de aquisições e definir o plano de aquisições para 2011	Data de remessa do plano para o CD	Plano de aquisições para 2011
	DOSAC	Racionalizar custos de infraestrutura de TI's	% de redução do valor anual de despesa	Rever e renegociar contratos de prestação de serviços
				Rever as necessidades de software e hardware ajustando-as à utilização efectiva
				Incrementar as soluções de virtualização evidenciando redução de custos atingida
Promover a progressiva adopção e integração de produtos Open Source				
Desenvolver acções que promovam o incremento da motivação dos colaboradores	ARH	Identificar domínios e áreas de motivação e envolvimento social e implementar iniciativas que abrangem maior nº de trabalhadores para o desenvolvimento de actividades comuns nos temas que vierem a ser estabelecidos	Nº de iniciativas implementadas	
		Elaborar o PA de SH & ST, organizar e avaliar as acções previstas, visando a melhoria da saúde e condições de trabalho no II,IP	% execução	
		Identificar os domínios e áreas de incidência e as condições que podem conduzir à implementação de medidas que contribuem para maior equilíbrio trabalho e vida familiar dos trabalhadores do II,IP	Nº de medidas implementadas	
Desenvolver acções que promovam o incremento das competências dos colaboradores	ARH	Operacionalizar os Postos de Trabalho (PT) do Mapa de Pessoal (MP) aprovado	% execução	
		Actualizar o diagnóstico das necessidades de formação para o período de 2011-2013, em alinhamento com a RCM nº 89/2010, de 17 de Novembro, organizar e avaliar as acções de formação que lhe respondam	Nº de acções realizadas	

## 4 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

### Objectivos Estratégicos

No âmbito do SIADAP 1 – Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública - foram definidos quatro objectivos estratégicos que foram utilizados na construção do QUAR 2011 do II,I.P.:

**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**

### Parâmetros considerados

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.

Os 10 objectivos definidos no QUAR apresentam grande relevância, uma vez que traduzem as grandes apostas da Gestão para alcançar os quatro objectivos estratégicos para o período.

Estes objectivos serão monitorizados, trimestralmente, no âmbito do processo de Gestão de Desempenho Organizacional, através da medição dos 13 indicadores que os compõem.

No quadro seguinte identificam-se os 10 objectivos referidos.

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Última actualização: (2010/11/15)

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 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

			Ano 2009		Ano 2010	Ano 2011				
			META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
<b>EFICÁCIA (50%)</b>										
<b>OB 1</b>										
Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção	Ind 1	Ponderação de 70% Nº de novos projectos plataforma SISS	13	19	4	5	2	10		0%
	Peso	60%								
	Ind 2	Nº de novos projectos plataforma SAP	2	3	1	2	1	4		0%
	Peso	20%								
	Ind 3	Nº de novos datamarts plataforma SESS	4	6	2	2	1	4		0%
Peso	20%									
<b>OB 2</b>										
Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	Ind 4	Ponderação de 30% Nº de novos projectos	NA	NA	NA	2	1	4		0%
	Peso	100%								
<b>EFICIÊNCIA (30%)</b>										
<b>OB 3</b>										
Aumentar o nº de serviços disponíveis na Segurança Social Directa	Ind 5	Ponderação de 30% Nº de novos serviços	3	8	NA	2	1	4		0%
	Peso	100%								
<b>OB 4</b>										
Implementar processos de automatismo de gestão interna	Ind 6	Ponderação de 10% nº de processos internos automatizados	1	1	1	1	0	2		0%
	Peso	100%								

<b>OB 5</b>		<b>Ponderação de 20%</b>							
Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou correctiva acordados com o cliente até 30/9/2011 e com cobertura orçamental	<b>Ind 7</b>	<b>% de resolução de pedidos de 1ª prioridade</b>	100%	100%	90%	93%	3%	100%	0%
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>							

<b>OB 6</b>		<b>Ponderação de 20%</b>							
Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II	<b>Ind 8</b>	<b>Tempo médio de espera (segs)</b>	NA	NA	< 30	20	4	14	
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>							

<b>OB 7</b>		<b>Ponderação de 20%</b>							
% Disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	<b>Ind 9</b>	<b>nº horas de disponibilidade / 24 horas</b>	NA	NA	90%	98%	1,0%	99,9%	0%
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>							

**QUALIDADE (20%)**

<b>OB 8</b>		<b>Ponderação de 40%</b>							
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	<b>Ind 10</b>	<b>nº de processos concretizados</b>	5	9	4	5	1	8	0%
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>							

<b>OB 9</b>		<b>Ponderação de 30%</b>							
Optimizar os processos da cadeia de valor	<b>Ind 11</b>	<b>Nº de processos modelados</b>	NA	NA	NA	2	1	5	0%
	<b>Peso</b>	<b>100%</b>							

<b>OB 10</b>		<b>Ponderação de 30%</b>							
Enriquecer o capital humano	<b>Ind 12</b>	<b>% Colaboradores participantes em acções de formação</b>	NA	NA	70%	50%	10%	70%	0%
	<b>Peso</b>	<b>50%</b>							
	<b>Ind 13</b>	<b>% Colaboradores participantes em iniciativas de Segurança e Higiene no Trabalho</b>	100%	100%	NA	50%	10%	70%	0%
<b>Peso</b>	<b>50%</b>								



## 5 Plano de Formação

### Síntese

O Plano de Formação e Desenvolvimento do Instituto de Informática, I.P. (II, I.P.) para 2011 (MPFD-2011), à semelhança de anos transactos, visa reforçar as qualificações e competências dos seus recursos humanos e contribuir para o cumprimento dos objectivos estratégicos e operacionais definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR/11) e no Plano de Actividades (PA/11).

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

Na vertente da aprendizagem e inovação, o investimento direcciona-se para as áreas e acções de formação que respondam aos desafios da Carta de Missão 2009 – 2012 e do QUAR/11 do II, I.P., que tem como um dos seus objectivos “Melhorar as Competências dos Recursos Humanos”.

Concorrentemente, e de modo continuado prossegue-se no aprofundamento de modelo de diagnóstico de necessidades de formação, por parte de cada trabalhador, através da recolha e sistematização de informação, afim de apresentar validar de modo consolidado com cada responsável no objectivo de priorizar as respostas às necessidades formativas.

Pretende-se deste modo garantir que as respostas de formação respondam a melhorias no desempenho das funções de cada trabalhador ou grupo de trabalhadores das mesmas ou de funções similares, considerando também os objectivos individuais e os objectivos do II, I.P., unidades e equipas. Por esta via, procura-se, igualmente, responder a necessidades de formação e desenvolvimento identificadas nos processos de Avaliação de Desempenho Individual.

Na execução do plano vamos conferir prioridade às acções de formação das áreas de Sistemas de Informação e Tecnologias de Informação (SI/TI), directamente relacionadas com os projectos nucleares da actividade do Instituto e assumem-se como critérios de referência: taxa de participação global superior a 50%; colaborador/ano: 1 acção; 30h/ 5 dias; custo médio por acção de 1500€ para as áreas de apoio à gestão e de 2500€ para as áreas SI/TI.

### Enquadramento

O MPFD-2011 visa consolidar, actualizar e adquirir novas competências técnicas principalmente nas áreas de SI/TI, Técnicas e de Apoio à Gestão e Comportamental para que os perfis de competências sejam adequados às carreiras, às funções e tarefas específicas de cada PTN (posto de trabalho necessário).

As orientações da Resolução do Conselho de Ministros n.º 89/2010, de 11 de Novembro que aprova o plano de acção para a formação profissional dos trabalhadores da Administração Pública para o período 2011-2013, enformam este Plano, designadamente no enfoque da formação para Dirigentes e Quadros Técnicos.

Já quanto ao reforço da formação para a utilização das tecnologias de informação e de comunicação (TIC) assume-se com nuclear e determinante para o cumprimento da missão do II,IP e nessa medida constitui mais de 85% das acções que se prevêem realizar.

Foram propostas para autorização acções em áreas/domínios e com as especificações do quadro que se segue.

### Quadro síntese do âmbito das acções a realizar

Área/Domínio/Ferramenta	Especificações/Módulos/Enfoque das acções a realizar
<b>Microstrategy</b>	Advanced Datawarehousing; Report Services : Dynamic Dashboards 100 e 200; Architect: Project Design Essentials ; Administration V9
<b>Windows Server</b>	Configuring and Administering; Managing a Microsoft Windows Server 2003 Environment; Designing a Microsoft Windows Server; Configuring and Troubleshooting Windows Server 2008 Network Infrastructure
<b>Tecnologia Oracle</b>	Administration Workshop I DBA Release 2; RAC Administration Release 2; Oracle Certified Master, Java EE 5 Enterprise Architect; Enterprise Application Development with Java EE 6
<b>SAP</b>	DBA Admin; Software Logistics AS ABAP; Workload Analysis AS ABAP
<b>Gestão</b>	Matéria a incluir na formação para <b>dirigentes e quadros técnicos</b> : gestão estratégica, simplificação e modernização administrativas, inovação, metodologias de trabalho optimizadas por tecnologias de informação, igualdade de género e inteligência emocional e cultura de meritocracia apoiada na diferenciação de desempenho.
<b>Segurança da Informação</b>	Implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação da Segurança Social (SGSI-SS) - Curso e-learning “ABC da Segurança de Informação”.

#### Definição de Metas

Perspectiva-se, desde já e para o 1º semestre de 2011 serem desenvolvidas acções que abranjam um universo de cerca de 75 trabalhadores, ou seja 26% do total e perspectiva-se, em igual medida, para o 2º semestre, atingindo-se a meta definida no QUAR do II, IP. de que 50% dos trabalhadores participem em acções de formação.

Com prioridade estabelece-se um grupo de acções a desenvolver, de imediato, após a autorização dos respectivos processos de aquisição que contempla encargos da ordem dos 113.718,00 €, aproximadamente, 60% do total de 190 mil euros de orçamento destinado à aquisição de serviços de formação, em 2011, e que se propõe aplicar, essencialmente, nas áreas dos Sistemas de Informação e Tecnologias de Informação e (SI/TI), próximo de 90%, conforme se evidencia no quadro se segue.

Considerando os impactos das medidas de austeridade e a boa gestão dos recursos públicos que tem sido concretizada a prosseguir, em 2011 pretende-se assegurar uma taxa de participação de 50% dos colaboradores do Instituto ao que corresponde uma redução de cerca de 24% face à taxa de participação efectiva do ano 2010.

#### Distribuição do nº de acções por áreas/domínios

	Sistemas de Informação e Tecnologias de Informação (SI/TI)	Gestão e Comportamental
Total	57	6
	90%	10%

Em 2011 pretende-se continuar a aposta na implementação de metodologias de mentoring e coaching, , no modelo de “On Job Training”(ONT) como caminho mais

eficaz e eficiente para garantir a passagem de conhecimento, testemunho individualizado e adaptado às ferramentas e metodologias de trabalho utilizados no II, IP e às funções acometidas aos postos de trabalho ocupados.

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

Pretende-se que a implementação deste modelo propicie a identificação dos impactos no desempenho dos participantes na formação e formulação de propostas de melhoria nas situações avaliadas com eficácia parcial.

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

Prosseguiremos métodos inovadores e de maior abrangência para a avaliação da formação, tais como: o comportamento no trabalho (ex: absentismo, pontualidade, violação das regras de segurança...); o clima organizacional (ex: satisfação no trabalho, turnover, lealdade entre trabalhadores...); o desenvolvimento (ex: pedidos de mudança, aumento de eficácia no trabalho...); realizações (ex: sucesso no trabalho concretizado, produtividade...), tempos (ex: cumprimento dos prazos acordados, tempo de formação...); Qualidade (ex: não cumprimento das normas).

O MPFD-2011 corporiza, assim, uma aposta contínua e sustentada de incremento, rigor e exigência, no diagnóstico e nas respostas, face às necessidades de desenvolvimento e melhoria das competências e qualificações chave dos colaboradores, com maior grau de cobertura e na implementação de metodologias de avaliação e revisão das acções e resultados da formação realizada.

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

## **ANEXO 1 - Listagem global dos Projectos para 2011**

Projectos	Unidade	Iniciado em anos anteriores	A iniciar em 2011	Data prevista de Início	Data prevista de Conclusão
Actualização da Infra-estrutura tecnológica	DOSAC		X	02-01-2011	31-12-2011
APEF - Alargamento de Penhoras em Execução Fiscal	DSASSR	X		01-09-2010	31-03-2012
Tesouraria Única	DSAT		X	01-04-2010	31-12-2011
ClClientes - Clínica de Clientes	DPAQ		X	02-01-2011	01-06-2011
Contabilidade Analítica (PS - Project System)	DSAT	X		15-09-2010	30-06-2011
CRC – Novo Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social	DSASSR	X		01-08-2010	30-07-2014
DPN - Desmaterialização de Processos de Negócio	DASET	X		15-06-2009	31-12-2011
E-ValorH_ISS - Alargamento da utilização do e-ValorH ao ISS	DSAT		X	02-01-2011	31-12-2012
FDF_RNCCIS – Financiamento Directo às Famílias - Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde	DSASSR		X	10-01-2011	31-10-2011
Gestão Documental - Aplicação piloto, para set-up do sistema de suporte (ECM)	DASET		X	02-01-2011	31-12-2011
Gestão de Identidades - Fase de concepção	DASET		X	02-01-2011	31-12-2011
Gestão de Rendimentos - 1ª Fase	DSASSR		X	02-01-2011	31-12-2011
GO-PRO/GF – Alargamento do IAF-SIF aos Serviços Centrais do ISS	DSAT	X		02-09-2010	30-06-2011
GRAF - Gestão de Revertidos em Execução Fiscal	DSASSR	X		01-04-2010	10-01-2012
GRI - Gestão de Relações Internacionais (funcionalidades base para Área Legislação Aplicável)	DSASSR	X		05-02-2010	02-03-2012
Integração das infra-estruturas de IT no MTSS	DOSAC		X	04-01-2010	31-12-2011
Interface SID (Sistema Integrado da Dívida) - 2ª fase	DSAT		X	04-01-2010	31-12-2011
OCIP - Orçamento e Contas das Instituições Privadas de Solidariedade Social - Fase II: Módulo de análises económicas/financeiras e orçamentos	DSAT		X	04-05-2009	29-12-2011
Ponto de Acesso Nacional para troca de informação electrónica com os países da União Europeia sobre trabalhadores emigrantes	DOSAC		X	04-01-2010	31-12-2011
Prestações Familiares – Interoperabilidade com Ministério da Educação	DASET		X	04-01-2010	31-12-2011
Rentabilização de meios em PCN	DOSAC		X	02-01-2011	31-12-2011
SAPA - (Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio) - 1ª Fase	DSASSR		X	02-01-2011	31-12-2011
Segurança Social Directa - Nova Imagem - Concepção	DSAT		X	02-01-2011	31-12-2011
Sistema Estatístico da Segurança Social - Novos Datamarts	DGI		X	02-01-2011	31-12-2011
Sistema de Gestão de Responsabilidade Social	DPAQ		X	03-01-2011	31-10-2011
SGR - Sistema de Gestão de Relacionamento	DSAT		X	02-01-2011	31-12-2011
SID - Sistema Integrado de Dívida - 2ª Fase	DSASSR		X	03-01-2011	31-12-2011
Single SignOn - Fase de concepção	DASET		X	02-01-2011	31-12-2011
Sistema de Gestão de Visita ao Atendimento Presencial mediante Marcação Prévia - Fase de Concepção	DSAT		X	02-01-2011	31-12-2011

## **ANEXO 2 – Recursos Humanos**

## Enquadramento

### Fundamentação da necessidade dos Recursos Financeiros Inscritos nas Rubricas de Pessoal

O Mapa de Pessoal proposto para 2011, num total de 300 Postos de Trabalho Necessários, 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 ao Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS).

Os postos de trabalho propostos e que fundamentam a previsão dos recursos financeiros inscritos nas rubricas de pessoal da proposta de orçamento para 2011 correspondem a 300, menos 10 do que aprovado para 2010, e também aprovado com efeitos a 01/06/09.

A distribuição dos postos de trabalho por áreas, perfis e carreiras é de mais 75% nas actividades de tecnologias de informação e comunicação, 17% de apoio à gestão e 8% de pessoal dirigentes.

Os recursos financeiros previstos respondem aos encargos dos postos de trabalho existentes e aos que, através de Procedimentos Concursais, vierem a ser contratados, no limite dos postos identificados e da evolução de execução das despesas de pessoal que se verificar, face a saídas prevista por motivo de aposentação.

Nesta medida, o total da previsão dos recursos financeiros inscritos nas rubricas de pessoal para o ano de 2011, corresponde a uma redução da despesa de pessoal, relativamente à execução prevista para 2010, conseqüentemente e nesta medida se fixa a proposta de Mapa de Pessoal em 300 postos de trabalho necessários, menos 10 que em 2010 e em 2009.

As necessidades são efectivamente superiores e somente razões de profunda restrição orçamental e desta natureza justificam esta proposta.

## Proposta de Orçamento para 2011 – Despesas com Pessoal

O Mapa de Pessoal proposto visa criar condições para que o II,I.P. 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.

**Mapa de pessoal - Necessidades 2011**  
**Síntese Global de Postos de Trabalho (PT)**

Grupo de Pessoal	%	Postos de Trabalho Necessários
CONSELHO DIRECTIVO	1,00%	3
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO	2,33%	7
COORDENADOR DE ÁREA	5,67%	17
ASSESSOR	0,33%	1
TECNICO	48,33%	145
APOIO TÉCNICO	5,00%	15
TECNICO ADMINISTRATIVO	5,00%	15
ESPECIALISTA DE INFORMÁTICA	4,67%	14
TÉCNICO DE INFORMÁTICA	16,67%	50
TÉCNICO SUPERIOR	8,00%	24
ASSISTENTE TÉCNICO	2,67%	8
ASSISTENTE OPERACIONAL	0,33%	1
<b>Total II, IP</b>	<b>100,00%</b>	<b>300</b>

## **ANEXO 3 – Recursos Financeiros**



## Enquadramento

### Fundamentação da afectação dos recursos financeiros

A proposta de orçamento do II, I.P para 2011 contemplou as actividades e projectos considerados indispensáveis e imprescindíveis para assegurar a manutenção dos serviços prestados ao Sistema de Segurança Social.

Em linha com as orientações relativas à preparação da proposta de orçamento para 2011, procurou o II,I.P. cumprir o cenário de forte restrição orçamental, contemplando um crescimento nominal global de 0% na despesa de Administração, face ao orçamento inicial de 2010.

Contudo teve que se ter em conta, ao nível do Investimento, as crescentes necessidades orçamentais relativas à manutenção evolutiva e correctiva das aplicações em exploração, na medida em que o seu número tem aumentado ao longo do tempo.

Idêntica situação ocorre relativamente à necessária renovação dos equipamentos informáticos, uma vez que se atinge o fim da sua vida útil.

Por outro lado, os referenciais de crescimento da despesa decorrentes do actual contexto de grande rigor orçamental impõem restrições que não são superáveis por medidas internas de eficiência e eficácia, nomeadamente, pelo facto de ser inevitável o crescimento da despesa afecta a serviços permanentes com carácter fixo, como é o caso, nomeadamente, das Comunicações, Assistência Técnica e de Outros Trabalhos Especializados.

A inevitabilidade do crescimento dos compromissos de serviços permanentes está intimamente associada ao alargamento de competências do II,I.P., à gestão e disponibilização de um cada vez maior número de aplicações, sistemas, infraestruturas e serviços de TI, assim como o aumento do grau de integração e/ ou comunicação de informação com Clientes e entidades externas.

Ao II,I.P. têm sido acometidas novas competências e responsabilidades que, embora geradoras de importantes sinergias e poupanças, nomeadamente, por via de novas plataformas e infraestruturas tecnológicas, integração da informação e das soluções aplicacionais que oferece aos seus Clientes, são também, por outro lado, geradoras de acréscimo de compromissos traduzidos em Despesa Corrente, particularmente, por via das componentes que o II,I.P. por si só não pode assegurar, como é o caso sobretudo das anteriormente referidas Comunicações e Assistência Técnica, as quais estão associadas à capacidade instalada e aos investimentos efectuados em anos anteriores.

## Proposta de Orçamento 2011

### Proposta de Orçamento

A proposta de orçamento de administração para 2011 apresentada pelo Instituto de Informática, IP obedeceu, à semelhança dos anos anteriores, a critérios rigorosos na gestão dos dinheiros públicos que possibilitasse por um lado, o desenvolvimento da sua actividade de modo a satisfazer as necessidades dos parceiros, em matéria de sistemas de informação, e, por outro, que mantivesse o nível de despesa do ano anterior.

### Despesa Corrente

Essa proposta apresentava um crescimento nulo nas despesas correntes, em que o crescimento apresentado na rubrica destinada à aquisição de bens e serviços era contrabalançado por uma redução nas despesas com pessoal. Esse acréscimo era motivado pelo contrato de comunicações para a Autoridade das Condições de Trabalho e para o novo arrendamento do Centro de Dados Principal.

Todavia, as fortes restrições orçamentais impostas fizeram com o orçamento aprovado para 2011 apresentasse uma redução de 11% face à proposta inicial, conforme se pode comprovar no quadro abaixo, significando uma diminuição na ordem dos 2,5 milhões de euros.

Designação	Orçamento de Administração 2011		
	Proposta inicial	Aprovado	Var. % face ao inicial
<b>Despesas correntes</b>	<b>23.303.366,46</b>	<b>20.728.068,00</b>	<b>-11,1%</b>
<b>Despesas com Pessoal</b>	<b>12.087.000,00</b>	<b>10.623.731,00</b>	<b>-12,1%</b>
Remunerações certas e permanentes	10.034.313,39	8.780.579,00	-12,5%
Abonos Variáveis ou Eventuais	227.620,00	164.080,00	-27,9%
Segurança Social	1.825.066,61	1.679.072,00	-8,0%
<b>Aquisição de bens e serviços</b>	<b>11.127.366,46</b>	<b>10.015.337,00</b>	<b>-10,0%</b>
Aquisição de bens	185.899,50	141.805,00	-23,7%
Aquisição de serviços	10.941.466,96	9.873.532,00	-9,8%
<b>Juros e outros encargos</b>	<b>5.000,00</b>	<b>5.000,00</b>	<b>0,0%</b>
<b>Subsídios</b>	<b>82.500,00</b>	<b>82.500,00</b>	<b>0,0%</b>
<b>Outras despesas correntes</b>	<b>1.500,00</b>	<b>1.500,00</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total de Despesas correntes</b>	<b>23.303.366,46</b>	<b>20.728.068,00</b>	<b>-11,1%</b>

### As reduções verificadas com a aprovação do Orçamento 2011

Tendo em conta a estrutura do orçamento de Administração do II, IP., as reduções fizeram-se sentir nas duas rubricas com maior peso, nas remunerações certas e permanentes, -12,5% e aquisição de serviços, -9,5%, que representam cerca de 43% e 47% das despesas correntes, respectivamente.

Não obstante as preocupações já referidas aquando da apresentação da proposta inicial, verifica-se que o corte apresentado vai muito para além do que o Instituto poderia acomodar, tendo em conta a necessidade de reforçar o seu contingente de efectivos na vertente tecnológica e a necessidade de manter os contratos indispensáveis ao funcionamento do sistema de informação da segurança social, procurando, obviamente, melhorar as respectivas condições financeiras.

De referir ainda, que a rubrica de aquisição de serviços suporta os seguintes contratos:

- serviço de comunicações da rede nacional da segurança social;

- locação de edifícios (sede e centros de dados principal e alternativo);
- assistência técnica, onde estão os principais contratos de manutenção de equipamentos e de licenciamento de software, e estudos pareceres e consultadoria, que contemplam, na sua grande maioria, aquisição de serviços técnicos essenciais à operação e administração do sistema de informação da segurança social;
- emissão de cartas-password para acesso à Segurança Social Directa e de cartões europeus de seguro de doença.

Tratam-se, pois, de serviços permanentes com reflexo na actividade do Instituto e, conseqüentemente, na actividade dos restantes organismos da segurança social e, em última análise, com impacto na qualidade do serviços prestado aos cidadãos e empresas.

## Despesa de Capital

Capital	Valor
<b>Despesas de capital (antigo PIDDAC OSS)</b>	<b>14.782,000,00</b>
Habitacões	0,00
Edifícios	0,00
Const. diversas	75.000,00
Equipamentos informáticos	4.500.000,00
Software informático	10.199.000,00
Equipamentos Adm.	5.000,00
Equip. Básico	0,00
Ferramentas e utensílios	0,00
Outros Investimentos	3.000,00

A Despesa de Capital respeita maioritariamente a investimentos em Hardware e Software destinados ao Sistema de Informação da Segurança Social, em consonância com a missão do I.I.P..

O valor previsto na rubrica de Hardware (4.500.000€) decorre sobretudo da necessidade de renovação anual dos equipamentos informáticos, uma vez que é previsível o fim da vida útil de cerca de 20% por ano do parque informático. Nessa medida haverá que proceder à renovação de equipamentos afectos aos sistemas centrais, distribuídos e ao reforço da infra-estrutura do SISS.

Os principais investimentos previstos em Software (10.199.000€) respeitam sobretudo às actividades de manutenção evolutiva, à concretização de projectos de desenvolvimento applicacional e à continuidade de projectos iniciados afectos a candidaturas SAMA.



**Instituto de Informática, I.P.**

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, Nº17  
Edifício Ciência\_TagusPark  
2740-120 PORTO SALVO

Tel: 21.4230 000

Fax: 21.4230 001

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

