



Instituto de Informática, I.P.

# Relatório de Actividades 2009



## Controlo do Documento

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
31-03-2010	0.1	Primeira Versão	EPCI
06-04-2010	0.2	Alteração e complementação dos Capítulos 2.3 (Avaliação do Sistema de Controlo Interno) e 9.3 (Conclusões); reordenação do documento	EPCI
14-04-2010	0.3	Alterações pós revisão CD	EPCI
19-04-2010	0.4	Alterações pós revisão CD	Assessoria do CD
	1.0	Aprovação CD	CD

# Índice

<b>1</b>	<b>NOTA INTRODUTÓRIA</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>AUTO-AVALIAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
2.1	BALANCED SCORECARD .....	9
2.1.1	<i>RESULTADOS POR OBJECTIVO ESTRATÉGICO</i> .....	9
2.1.2	<i>RESULTADOS POR PERSPECTIVA BSC</i> .....	10
2.1.3	<i>RESULTADO DO BSC GLOBAL DO II</i> .....	10
2.2	QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO .....	11
2.3	AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO .....	15
2.3.1	<i>AMBIENTE DE CONTROLO</i> .....	15
<b>3</b>	<b>APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES</b> .....	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>BOAS PRÁTICAS</b> .....	<b>23</b>
<b>5</b>	<b>APRECIÇÃO DOS COLABORADORES</b> .....	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>PROJECTOS E ACTIVIDADES CORRENTES</b> .....	<b>26</b>
6.1	PROJECTOS .....	26
6.1.1	<i>SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL</i> .....	26
6.1.2	<i>ARQUITECTURA TECNOLÓGICA</i> .....	30
6.1.3	<i>SISTEMAS DE RELACIONAMENTO</i> .....	31
6.1.4	<i>INFRAESTRUTURAS</i> .....	32
6.1.5	<i>GESTÃO DA QUALIDADE</i> .....	33
6.1.6	<i>GESTÃO INTERNA</i> .....	34
6.2	ACTIVIDADES CORRENTES .....	36
6.2.1	<i>GESTÃO DE INFORMAÇÃO</i> .....	36
6.2.2	<i>ARQUITECTURA ESTRATÉGICA E TECNOLÓGICA</i> .....	38
6.2.3	<i>SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS</i> .....	39
6.2.4	<i>SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO</i> .....	39
6.2.5	<i>OPERAÇÕES, SISTEMAS E APOIO AO CLIENTE</i> .....	40
6.2.6	<i>QUALIDADE</i> .....	41
6.2.7	<i>PLANEAMENTO E CONTROLO INTERNO</i> .....	42
<b>7</b>	<b>GESTÃO DE RECURSOS</b> .....	<b>43</b>
7.1	RECURSOS HUMANOS .....	43
7.2	RECURSOS MATERIAIS.....	47
7.3	RECURSOS FINANCEIROS .....	48
<b>8</b>	<b>BALANÇO SOCIAL</b> .....	<b>54</b>
<b>9</b>	<b>AVALIAÇÃO FINAL</b> .....	<b>55</b>
9.1	DISTRIBUIÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR .....	55
9.2	MENÇÃO PROPOSTA .....	56
9.3	CONCLUSÕES .....	57

## DEFINIÇÕES (Lista de Siglas)

Termo	Descrição
AAC	Área de Aquisições e Contratos
AFA	Área Financeira e Administrativa
APB	Associação Portuguesa de Bancos
ARH	Área de Recursos Humanos
BSC	<i>Balanced ScoreCard</i>
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CC	Cartão do Cidadão
CCenter	Centro de Contacto da Segurança Social
CD	Conselho Directivo
CO	Sistema de Contra-Ordenações
COBIT	<i>Control Objectives for Information Technology</i>
CPA	Controlo do Processo Administrativo
CPM	<i>Corporate Performance Management</i>
CSI	Complemento Solidário para Idosos
DASET	Departamento de Arquitectura de Sistemas e Estratégia Tecnológica
Datamart	Armazém de dados. Sub-conjunto de dados de um <i>Data Warehouse</i>
DES	Desemprego
DGI	Departamento de Gestão de Informação
DOSAC	Departamento de Operações, Sistemas e Comunicações
DRI/DRO	Declaração de Remunerações por Internet/Online
DSASSR	Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação
DSAT	Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais
EAQ	Equipa de Auditoria e Qualidade
EFQM	<i>European Foundation for Quality Management</i>
EPCI	Equipa de Planeamento e Controlo Interno
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i>
ETL	Sigla inglesa para os processos de Extração Transformação e Carga
FGS	Fundo de Garantia Salarial
GC	Sistema de Gestão de Contribuições
GD	Gestão Documental
GEP	Gabinete de Estratégia e Planeamento
GesRisp	Sistema de Gestão de Riscos Profissionais
GIL	Gestão de Ilícitos Criminais
GT	Gestão de Tesourarias
GTE	Gestão de Taxas Especiais
IDQ	Identificação e Qualificação
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
II, IP	Instituto de Informática, IP do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
IINQ	Internet Inquéritos
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
ISS	Instituto da Segurança Social
IT	Infra-estrutura Tecnológica
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
ITPT	Impedimentos Temporários para o Trabalho
JES	JAVA Enterprise System
LNES	Linha Nacional de Emergência Social
LVCR	Lei de Vínculos Carreiras e Remunerações
MTSS	Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

NIF	Número de Identificação Fiscal
NISS	Número de Identificação da Segurança Social
PCN	Plano de Continuidade de Negócio
PF	Protecção à Família
PI	Plataforma de Integração
POC	Prova de Conceito
PRACE	Programa da Reforma da Administração Central do Estado
PS	Pessoas Singulares
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RPC	Regime Público de Capitalização
RS	Responsabilidade Social
RSI	Rendimento Social de Inserção
SAF	Sistema de Apoio à Fiscalização
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SESS	Sistema Estatístico da Segurança Social
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SIPSC	Sistema de Informação de Protecção Social de Cidadania
SIRH	Sistema de Informação de Recursos Humanos, engloba o projecto E-ValorRH
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
Smartdoc	Sistema de Gestão Documental
SS	Segurança Social
SSDirecta	Segurança Social Directa
SVI	Serviço de Verificação de Incapacidades
THAI	Tratamento Histórico e Acessibilidade de Informação
TI	Trabalhadores Independentes
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TU	Tesouraria Única

# 1 NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório, elaborado de acordo com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, tem como objectivo descrever sucintamente as concretizações do II, I.P. em 2009 e apresentar os resultados obtidos na auto-avaliação legalmente prevista.

## Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo II, I.P.

Os objectivos estratégicos que orientaram as actividades do II, I.P. para 2009, foram definidos tendo por base a sua Missão, como enquadramento geral o Programa do Governo, e as Grandes Opções do Plano e como enquadramento sectorial o Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social estabelecido para o triénio 2007-2009.

Estes objectivos estruturaram o Plano de Actividades para 2009 e serviram de base à construção dos objectivos operacionais definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR.

## Breve Análise Conjuntural

Este relatório demonstra um esforço notório de desenvolvimento aplicacional, concretizado pelo Instituto em 2009.

Para além do desenvolvimento e implementação das novas aplicações informáticas nacionais previstas no Plano de Actividades e da manutenção evolutiva e correctiva esperada, existiu um número significativo de actividades não previstas, nomeadamente no âmbito do combate à fraude fiscal e principalmente no âmbito das medidas anti- crise empreendidas pelo Governo.

## Continuação da Aposta nas Boas Práticas

Na sequência da obtenção, em 2008, do reconhecimento “*Committed to Excellence*” pela EFQM e da Certificação do seu Sistema de Gestão segundo a Norma NP EN ISO 9001:2009, foi cumprido o objectivo de obter em 2009 o reconhecimento Recognised for Excellence - R4E, no cumprimento da visão do Instituto em tornar-se numa referência nacional das melhores práticas da concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação.

Na sequência desta política, em 2009 foi reconfirmada a Certificação do seu Sistema de Gestão segundo a Norma NP EN ISO 9001:2009 e conseguida a certificação do II, I.P. pela norma ISO/IEC 27001:2005 (Gestão da Segurança de Informação), para todo o âmbito da sua actividade.

Por outro lado, foi dada continuidade aos trabalhos inerentes à certificação na Norma ISO20000, que se perspectiva alcançar em 2010.

**Actividades  
Desenvolvidas  
no âmbito do  
SISS**

No âmbito do Novo Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), foram desenvolvidos novos projectos e garantidas as actividades da sua cadeia de valor, de que salientamos como mais relevantes:

- Implementação, no subsistema de Impedimentos Temporários para o Trabalho, dos novos subsídios e das novas regras, em conformidade com o diploma da parentalidade, que veio substituir os diplomas em vigor, no âmbito da maternidade, paternidade e adopção;
- Implementação de uma nova Prestação Familiar – a Bolsa de Estudo, que não estava prevista em Plano, mas que foi criada pelo Decreto-Lei n.º 201/2009, de 28 de Agosto, e que passou a ser paga, com efeitos a partir de Setembro/2009, aos estudantes do ensino secundário;
- Implementação de um subsistema, que permite suportar o processo de verificação de incapacidades para o trabalho, sejam de índole temporária ou permanente, e permitir gerir a convocação e a realização das juntas médicas necessárias para a avaliação médica dos beneficiários;
- Implementação de um sistema que permite gerir o Orçamento e Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Alargamento do âmbito de cobertura do conceito de Tesouraria Única (TU) em mais áreas de receita e despesa da Segurança Social, nomeadamente no âmbito da Componente de Acordos de Cooperação;
- Criação da Plataforma de Combate à Fraude que se traduz num conjunto de componentes que implementam o modelo analítico para as áreas consideradas prioritárias: Contribuições, Desemprego, Rendimento Social de Inserção (RSI) e Doença. Actualmente a Plataforma extrai, transforma e processa a informação necessária para o cálculo dos 81 indicadores de risco previstos;
- Implementação de um sistema de carregamento electrónico de facturas e subsequente tratamento das mesmas, no Sistema de Informação Financeira (SIF);
- Implementação de um processo que detecta todas as sobreposições de remunerações e/ou equivalências, e que efectua a comunicação massiva das mesmas às empresas em questão, de forma a que esta informação possa ser posteriormente corrigida, tendo por objectivo final a melhoria da qualidade da informação;
- Desenvolvimento das condições técnicas que permitem garantir a confidencialidade de dados de Pessoas Singulares que se revela de grande criticidade, nomeadamente em situações de atendimento presencial, em que a quebra de sigilo dos dados da vida privada podem colocar em risco a integridade física dos seus titulares;

- Implementação de alguns projectos relevantes de simplificação administrativa e de interoperabilidade, ao abrigo do programa Simplex, nomeadamente a “Comunicação de informação das Empresas ao Estado” e a “Simplificação das candidaturas à Acção Social Escolar do Ensino Superior”;

**Avaliação do  
Desempenho  
Organizacional**

O presente documento reflecte ainda o resultado da avaliação do quadro de indicadores afectos aos objectivos do II, I.P. para 2009, tendo este Instituto obtido um grau de concretização global de 94%, fruto do envolvimento e empenho das diferentes equipas que permitiram a operacionalização da estratégia definida.

Os objectivos considerados relevantes para a formulação do QUAR 2009 do Instituto apresentaram um resultado global de 130%, o que significa uma margem relevante de superação das metas estabelecidas e já de si exigentes, tendo em consideração o actual quadro de restrição orçamental e o esforço exigido pelas novas medidas anti-crise.

**O Conselho Directivo**

*Manuel da Cruz Pires*

*Rosa Coelho Fernandes*

*Carlos Augusto Clamote*



## 2 AUTO-AVALIAÇÃO

Da análise do QUAR 2009, actualizado com base em dados fornecidos por outros sistemas internos que reflectem a actividade desenvolvida, constata-se um resultado positivo, nomeadamente quanto à concretização dos seus objectivos operacionais, ou seja, todas as metas previstas para os respectivos indicadores foram atingidas ou ultrapassadas, conforme se apresenta adiante.

### 2.1 BALANCED SCORECARD

O modelo *Balanced ScoreCard* continuou a ser, em 2009, o instrumento de base na definição dos objectivos do Instituto.

A metodologia seguida teve como primeiro passo a definição pela gestão de topo dos objectivos anuais globais do Instituto, os quais constituíram o ponto de partida para a definição dos objectivos operacionais de cada Departamento e de cada Área.

O resultado do BSC global do II, I.P. foi de 94% e pode ser analisado segundo diferentes ângulos nos quadros seguintes:

#### 2.1.1 RESULTADOS POR OBJECTIVO ESTRATÉGICO

	Objectivos	Realização
OE01	Aumentar o nº de aplicações em produção elevando os níveis de cobertura aplicacional e informática do SISS	100%
OE02	Consolidar os sistemas em produção	99%
OE03	Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar 2 novos módulos	94%
OE04	Consolidar o sistema de Gestão da Informação	100%
OE05	Implementar acções para melhoria da qualidade de dados	100%
OE06	Complementar a implementação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação	100%
OE07	Assegurar o suporte tecnológico aos diversos projectos do Sistema de relacionamento da SS	100%
OE08	Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas Internet e serviços operacionais em 99%	88%
OE09	Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais	42%
OE10	Aumentar a % de questões resolvidas no suporte de 1ª e 2ª linhas aos utilizadores da SS e às Entidades Empregadoras	100%
OE11	Melhorar o site Internet da SS	96%
OE12	Reformular o serviço de Apoio ao Utilizador face à implementação do Centro de Contacto da SS	100%

OE13	Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas aos utilizadores	92%
OE14	Controlar a utilização dos sistemas e a integridade da informação	100%
OE15	Consolidar o Sistema de Continuidade Operacional do Negócio e de recuperação de Desastres	91%
OE16	Continuar as acções relativas à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade	76%
OE17	Melhorar a gestão dos Recursos Humanos	96%
OE18	Optimizar os processos internos	96%
OE19	Desenvolver acções que promovam a motivação dos colaboradores	100%
OE20	Desenvolver acções que promovam o incremento das competências dos colaboradores	64%
OE21	Desenvolver acções que promovam o incremento da satisfação dos colaboradores	100%

## 2.1.2 RESULTADOS POR PERSPECTIVA BSC

A elaboração do BSC funcionou como um estímulo a que os diferentes Departamentos do II, I.P. estabelecessem os seus objectivos, sempre de acordo com a estratégia global definida superiormente.

O acompanhamento do desempenho do II, I.P. foi efectuado através das seguintes quatro perspectivas de análise.

Perspectiva	Realização
Contribuição Corporativa	99%
Utilizadores	88%
Processos Internos	87%
Aprendizagem e Inovação	83%

## 2.1.3 RESULTADO DO BSC GLOBAL DO II, I.P.

O resultado global atingido resultou de um trabalho de equipa em que os vários níveis hierárquicos intervieram, e todos os colaboradores contribuíram individualmente para o controlo operacional de curto prazo, com vista à concretização da estratégia global definida pelo Conselho Directivo.

BSC Global	Realização
	94%

## 2.2 QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

### Desempenho demonstrado

Da análise dos dados do QUAR constata-se um desempenho positivo, tendo sido atingidos todos os objectivos e superados alguns, numa proporção bastante significativa.

Com base nos resultados obtidos podemos concluir que:

- Todos os objectivos eleitos para o QUAR de 2009 foram cumpridos;
- Foram atingidos **141%** na perspectiva Eficácia, **107%** na perspectiva Eficiência e **122%** na Qualidade;
- Foram superados **62,5%** do conjunto de objectivos na Perspectiva Eficácia, **43%** na Perspectiva Eficiência e **60%** na Perspectiva Qualidade, independentemente do seu peso;
- O resultado Global ponderado é de 130%.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009							Última actualização: (2010/03/16)		
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									
Objectivos operacionais	Meta 2008	Meta 2009	Ano 2009			Desvios			
			Resultado	Concretização					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
<b>EFICÁCIA</b>									
<b>OB 1</b>	Ponderação de 20%								
Ampliar o grau de cobertura aplicacional do Sistema de Informação da Segurança Social, aumentando o nº de aplicações nacionais disponíveis	Ind 1 Peso	nº de novas aplicações em produção 100%	5	7	10	143%	X		43%
	<b>TOTAL</b>					143%			
	<b>TOTAL PONDERADO</b>					29%			
<b>OB 2</b>	Ponderação de 15%								
Consolidar os sistemas SAP em produção e implementar novos módulos	Ind 2 Peso	nº de módulos contemplados 100%	2	2	3	150%	X		50%
	<b>TOTAL</b>					150%			
	<b>TOTAL PONDERADO</b>					23%			
<b>OB 3</b>	Ponderação de 10%								
Contemplar novos sistemas com tratamento histórico e acessibilidade de informação	Ind 3 Peso	nº de novos sistemas contemplados 100%	2	6	6	100%		X	0%
	<b>TOTAL</b>					100%			
	<b>TOTAL PONDERADO</b>					10%			
<b>OB 4</b>	Ponderação de 20%								
Consolidar os sistemas do SISS (Sistema de Informação da SS) já em exploração com a implementação de novos módulos	Ind 4 Peso	nº de módulos contemplados 100%	NA	6	9	150%	X		50%
	<b>TOTAL</b>					150%			
	<b>TOTAL PONDERADO</b>					30%			
<b>OB 5</b>	Ponderação de 5%								
Desenvolver projectos para automatização de processos de gestão interna	Ind 5 Peso	nº de processos automatizados 100%	3	1	1	100%		X	0%
	<b>TOTAL</b>					100%			
	<b>TOTAL PONDERADO</b>					5%			
<b>OB 6</b>	Ponderação de 10%								
Implementar sistema automático de combate à Fraude	Ind 6 Peso	Conclusão da Plataforma Comum de Combate à Fraude 100%	NA	100%	100%	100%		X	0%
	<b>TOTAL</b>					100%			
	<b>TOTAL PONDERADO</b>					10%			
<b>OB 7</b>	Ponderação de 15%								
Aumentar o nº de Datamarts em produção no Sistema Estatístico da Segurança Social	Ind 7 Peso	Nº de novos Datamarts 100%	NA	4	6	150%	X		50%
	<b>TOTAL</b>					150%			
	<b>TOTAL PONDERADO</b>					23%			
<b>OB 8</b>	Ponderação de 5%								
Aumentar a cobertura das funcionalidades do Contact Center da SS a novos serviços	Ind 9 Peso	Nº de novos serviços 100%	NA	2	5	250%	X		150%
	<b>TOTAL</b>					250%			
	<b>TOTAL PONDERADO</b>					13%			
	<b>TOTAL EFICACIA</b>					141%			

Objectivos operacionais	Meta 2008	Meta 2009	Ano 2009			Desvios		
			Concretização					
			Resultado	Classificação				
Superou	Atingiu	Não atingiu						
<b>EFICIÊNCIA</b>								
<b>OB 9</b>			Ponderação de 15%					
Manter a taxa de disponibilidade e desempenho dos sistemas, Internet e serviços operacionais em 99%	Ind 10	% de disponibilidade	99%	99%	99%	100%	X	0%
	Peso	100%						
	<b>TOTAL</b>				100%			
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				15%		
<b>OB 10</b>			Ponderação de 10%					
Aumentar a % de incidentes resolvidos pela 1ª linha em 24h úteis	Ind 11	incidentes resolvidos em 24h / nº total de incidentes reportados	80%	90%	90%	100%	X	0%
	Peso	100%						
	<b>TOTAL</b>				100%			
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				10%		
<b>OB 11</b>			Ponderação de 15%					
Garantir um nível de resposta de 2ª linha adequado ao volume de tickets recebidos	Ind 12	% de resolução de tickets	NA	80%	100%	125%	X	25%
	Peso	100%						
	<b>TOTAL</b>				125%			
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				19%		
<b>OB 12</b>			Ponderação de 20%					
Resolver e implementar todos os pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente até 30/9/09 e que tenham cobertura orçamental	Ind 13	% de resolução	100%	100%	100%	100%	X	0%
	Peso	100%						
	<b>TOTAL</b>				100%			
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				20%		
<b>OB 13</b>			Ponderação de 10%					
Promover a progressiva integração dos canais de voz na infraestrutura de rede IP do MTSS	Ind 8	Nº de utilizadores abrangidos	NA	200	245	123%	X	23%
	Peso	100%						
	<b>TOTAL</b>				123%			
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				12%		
<b>OB 14</b>			Ponderação de 15%					
Reformular o Portal Internet da SS	Ind 14	Implementação do novo portal	NA	100%	70%	56%	X	9%
	Peso	80%						
	Ind 15	Nº de novos serviços disponibilizados	NA	3	8	53%		
	Peso	20%						
	<b>TOTAL</b>				109%			
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				16%		
<b>OB 15</b>			Ponderação de 15%					
Alargar a disponibilidade dos sistemas ao utilizador a 24 horas em 7 dias	Ind 16	Implementação do projecto	NA	100%	100%	100%	X	0%
	Peso	100%						
	<b>TOTAL</b>				100%			
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				15%		
		<b>TOTAL EFICIÊNCIA</b>				107%		

Objectivos operacionais	Meta 2008	Meta 2009	Ano 2009			Desvios
			Resultado	Concretização		
				Classificação		
		Superou	Atingiu	Não atingiu		
<b>QUALIDADE</b>						
<b>OB 16</b>		Ponderação de 20%				
Aumentar o nº de processos de qualidade de dados	Ind 17	nº de processos concretizados	8	5	9	180%
	Peso	100%				
		<b>TOTAL</b>				180%
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				36%
<b>OB 17</b>		Ponderação de 35%				
Melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade do II	Ind 18	Obtenção da certificação Recognized For Excellence	NA	100%	100%	50%
	Peso	50%				
	Ind 19	Obtenção da certificação ISO27001	NA	100%	100%	50%
	Peso	50%				
		<b>TOTAL</b>				100%
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				35%
<b>OB 18</b>		Ponderação de 20%				
Implementar os processos de acordo com a ISO20000	Ind 20	% implementação do nº de processos exigidos pela norma (*)	NA	100%	100%	100%
	Peso	100%				
		<b>TOTAL</b>				100%
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				20%
<b>OB 19</b>		Ponderação de 10%				
Aumentar nº de iniciativas e de participação no ISR - Insituito Socialmente Responsável	Ind 21	Nº de acções realizadas	NA	25	32	102%
	Peso	80%				
	Ind 22	% de participantes	NA	100%	100%	20%
	Peso	20%				
		<b>TOTAL</b>				122%
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				12%
<b>OB 20</b>		Ponderação de 15%				
Melhorar a Gestão do Capital Humano	Ind 23	% melhoria do grau de satisfação dos	NA	5%	6%	60%
	Peso	50%				
	Ind 24	Nº horas de formação por colaborador	NA	30	40	67%
	Peso	50%				
		<b>TOTAL</b>				127%
		<b>TOTAL PONDERADO</b>				19%
		<b>TOTAL QUALIDADE</b>				122%

Eficácia	Eficiência	Qualidade	Resultado Global ponderado
Ponderação 60%	Ponderação 25%	Ponderação 15%	
<b>85%</b>	<b>27%</b>	<b>18%</b>	<b>130%</b>

## 2.3 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O II, I.P. tem em prática todo um sistema de controlo interno para auxiliar a atingir os objectivos de gestão e assegurar a aderência às políticas definidas, a salvaguarda dos activos, a prevenção e detecção de fraudes e erros, a precisão e plenitude dos registos contabilísticos e a atempada preparação de informação financeira fidedigna.

São elementos fundamentais do sistema de controlo interno do II, I.P. os seguintes:

- a definição de autoridade e delegação de responsabilidades;
- a segregação de funções;
- o controlo das operações;
- a organização da documentação;
- a realização de auditorias independentes.

Nos pontos seguintes salientam-se os aspectos mais relevantes do Ambiente de Controlo.

### 2.3.1 AMBIENTE DE CONTROLO

- Missão** O II, I.P., tem por missão definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.
- Visão** O II, I.P. pretende ser uma referência nacional das melhores práticas na concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação.
- Valores** O II, 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.

**Estrutura Organizacional**

O II, I.P. é dirigido por um Conselho Directivo, composto por um Presidente e dois Vogais.

Do ponto de vista da sua estrutura organizacional (Portaria nº 635/2008, de 30 de Maio) o II, I.P. estrutura-se em Departamentos e estes em Áreas, dirigidos, respectivamente, por Directores de Departamento e Coordenadores de Área.

**Estrutura Matricial**

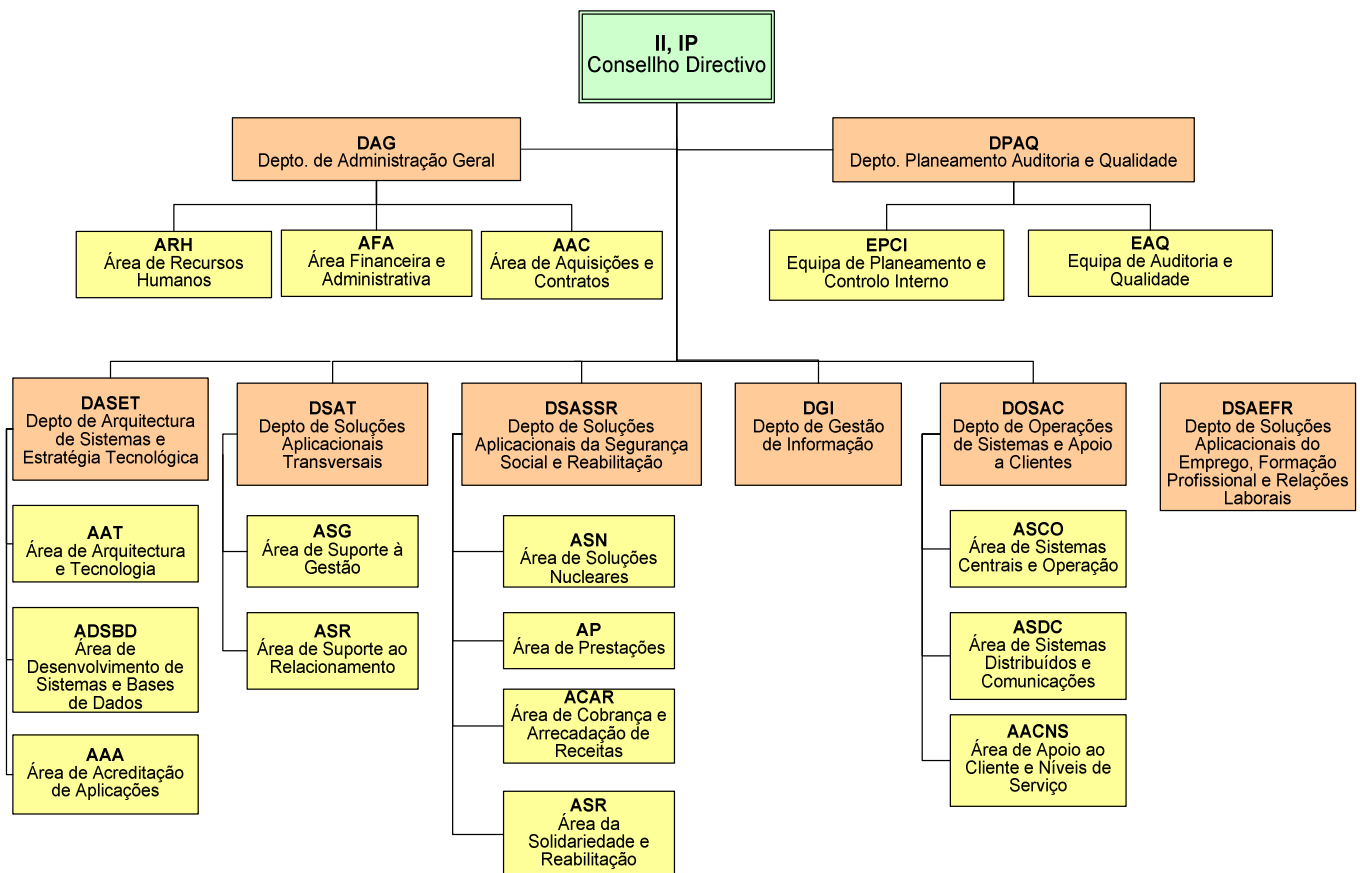
A actividade do II, I. P., no relacionamento com as entidades a quem presta serviços, e na gestão das soluções aplicacionais desenvolve-se através de estruturas de projecto, de natureza não permanente, criadas por deliberação do Conselho Directivo, que define os respectivos objectivos e competências.

**Gestão por Processos**

Do ponto de vista da gestão da sua actividade de fornecimento de produtos e de serviços foi definido um conjunto de processos, tendo sido nomeados os responsáveis pelos mesmos, que controlam o seu funcionamento de acordo com a estratégia definida superiormente.

**Organigrama**

O organigrama hierárquico do II, I.P. é o seguinte:





### **Especificações Técnicas do Sistema de Controlo Interno**

A Cadeia de Valor do II, I.P. é constituída por um conjunto de macro processos inter-relacionados e inter-actantes através dos quais o Instituto cria o valor dos produtos e serviços que disponibiliza aos seus clientes, e assegura o controlo da actividade desenvolvida.

No Manual da Qualidade e Manuais de Processos do II, I.P. estão evidenciados os processos de controlo interno, que procuram garantir os requisitos das boas práticas.

As especificações técnicas estão claramente definidas, documentadas, comunicadas e compreendidas por todos os colaboradores.

Toda a Cadeia de Valor do II, I.P. está documentada em Processos e Procedimentos.

Na Intranet do II, I.P. pode ser consultada toda a documentação referente a:

- Políticas
- Manuais
- Procedimentos
- Normas e Guias de Orientação

que respeita aos processos e procedimentos implementados:

- Gestão da Relação com Clientes;
- Gestão Orçamental;
- Planeamento Estratégico e Operacional;
- Gestão de Alterações;
- Gestão de Projectos;
- Construção, Manutenção e Entrega de SI's;
- Gestão de Configurações;
- Gestão de Capacidade;
- Gestão da Disponibilidade;
- Gestão da Continuidade;
- Gestão de Operações;
- Gestão de Informação;
- Gestão da Segurança de Informação;
- Gestão de Riscos;
- Gestão de Incidentes;
- Gestão de Problemas;
- Gestão dos Níveis de Serviço;
- Formação e Desenvolvimento;
- Avaliação de Desempenho;
- Recrutamento e Selecção;
- Gestão Administrativa de Pessoal;
- Gestão de Aquisições e Contratos;
- Contabilidade;
- Fluxos Financeiros;
- Gestão Administrativa.

## Órgãos de Controlo

Estão previstos na Lei orgânica do II, I.P., para além do Conselho Directivo, os seguintes órgãos:

- a) O Conselho Consultivo;
- b) A Comissão de Sistemas de Informação;
- c) O fiscal único

**a)** O Conselho Consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de actuação do II, I. P., e nas tomadas de decisão do Conselho Directivo. O Conselho Consultivo é constituído pelos dirigentes máximos dos organismos integrados nas administrações directa e indirecta do MTSS e por um representante de cada um dos parceiros sociais.

**b)** A Comissão de Sistemas de Informação é um órgão de consulta e apoio técnico, ao conselho directivo, na definição da intervenção do II, I. P., nas áreas do planeamento operacional dos sistemas de informação e infra-estrutura tecnológica, gestão de riscos e de segurança de informação, optimização de gestão de recursos e avaliação do desempenho das tecnologias de informação, competindo-lhe, ainda, avaliar e propor a implementação de soluções e processos tecnológicos e aplicativos de forma a dar resposta às necessidades de cada organismo do MTSS e a acolher as boas práticas dos modelos de governação de tecnologias de informação.

A comissão de sistemas de informação reúne, ordinariamente, uma vez por semestre e, extraordinariamente, sempre que convocada pelo presidente.

**c)** Fiscal único é o órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial. Ainda não se encontra nomeado.

## Auditorias

Durante o ano de 2009 o II, I.P. foi objecto das seguintes acções de auditoria e controlo externo:

- o Inspeção Geral das Finanças;
- o Tribunal de Contas;
- o Auditoria de Acompanhamento ISO9001;
- o Auditoria de Concessão da Certificação ISO27001;
- o Avaliação do nível de Excelência (APQ/EFQM).

### **Outras estruturas de Controlo**

Para além dos órgãos externos, internamente é efectuada uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão por parte da Assessoria Jurídica do Conselho Directivo, da Área de Aquisições e Contratos, e das Auditorias Internas.

Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função:

- 90% têm licenciatura e / ou mestrado adequado;
- 100% têm experiência profissional nas funções que desempenham e
- 30% dos colaboradores têm certificados internacionais de auditoria.

### **Contactos entre a Direcção, os Dirigentes e os Colaboradores**

Semanalmente é organizada uma agenda de “despacho” com os assuntos que são discutidos e aprovados em reunião realizada entre os membros do Conselho Directivo e à qual são chamados os Dirigentes envolvidos em cada temática.

Trimestralmente é apurado o grau de evolução dos objectivos aos vários níveis, obtendo assim um ponto de situação relativo quer aos objectivos departamentais, quer aos estratégicos, QUAR e Carta de Missão, através dos resultados atómicos obtidos no processo de recolha de informação de controlo.

Esta avaliação é comunicada a toda a organização, permitindo aos diversos níveis da gestão tomadas de acção preventiva e/ou correctiva, e o alinhamento da organização com a estratégia definida.

Semestralmente é realizada uma reunião geral de todos os colaboradores com a Direcção, onde são discutidos os temas que afectam a actividade do II ,I.P. e clarificadas as orientações da Direcção.

### **Avaliação e Formação dos Colaboradores**

Todos os colaboradores do II, I.P. foram avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3, com os resultados evidenciados no Relatório do PADI08.

Existe uma política de formação focada nos colaboradores que garante a sua adequação às funções e complexidade das tarefas que lhe estão cometidas.

O Processo de Gestão da Formação descreve aquela política.

O Plano Anual de Formação, é elaborado com base na avaliação de desempenho individual, nos objectivos definidos e nas necessidades do serviço.

Durante o ano de 2009, 95% dos colaboradores foram alvo de pelo menos uma acção de formação.

### **Definição e gestão de Funções**

As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas no Manual de Funções.

A função contabilística e a função operacional estão separadas e não existe a possibilidade de um colaborador ter o controlo físico de um activo e, simultaneamente, ter a seu cargo os registos a ele inerentes, nem é possível ser o responsável de uma operação desde o início até ao seu termo.

### **Controlo de Riscos de Corrupção**

Para além dos manuais e procedimentos já referidos atrás, que permitem um apertado controlo técnico e administrativo. O II, I.P. elaborou um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas e assegura a monitorização da sua execução.

A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada no Processo e Procedimentos da Gestão de Aquisições e Contratos.

É elaborado anualmente um Plano Anual de Aquisições.

### **Sistemas de Informação de apoio à Gestão**

O II, I.P. tem implementados sistemas de informação para suporte ao processamento de dados, nas áreas de contabilidade, gestão de recursos humanos, gestão documental e tesouraria, suportados nas seguintes ferramentas:

- SmartDocs;
- SIF/SAP;
- Sistema Integrado de Gestão (SIG);
- Sistema de Gestão do Desempenho Organizacional (CPM);
- Valor-RH /SAP ;
- Plataforma Electrónica de Contratação Publica

O sistema de informação financeira está integrado com o sistema de gestão de recursos humanos. Estes estão por sua vez integrados com o Sistema de Informação de Gestão e com o Sistema de Gestão do Desempenho Organizacional, através de processos de ETL.

A fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas de informação está garantida através dos mecanismos que se encontram documentados nos procedimentos de Construção, Manutenção e Entrega de SI's.

Os relatórios de projecto, relatórios do plano de actividades e de execução orçamental, relatórios de desempenho organizacional, entre outros, constituem informação extraída dos sistemas de informação e utilizada nos processos de decisão.

A segurança da informação obedece a todos os requisitos previstos nas normas ISO/IEC 27001:2005, cujo âmbito se aplica a toda a actividade do Instituto.

### 3 APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES

#### Apreciação por parte dos utilizadores

O II, I.P. reconhece a importância da apreciação, por parte dos utilizadores, sobre a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

Neste âmbito, do inquérito realizado à satisfação dos Utilizadores do SISS, que se repete pelo 3º ano consecutivo, resultou uma avaliação muito positiva, com 92% de respostas abrangendo os níveis de satisfação de adequado/satisfeito/muito satisfeito.

#### Objectivos do Inquérito

Foram definidos os seguintes objectivos a atingir com o inquérito:

- Avaliar a satisfação dos utilizadores de 9 aplicações nacionais do SISS;
- Atingir uma taxa de resposta aos questionários superior a 25%;
- Avaliar as necessidades e expectativas dos utilizadores e compará-las com os resultados dos 2 anos anteriores;
- Identificar oportunidades de melhoria para definir acções de melhoria, correctivas ou preventivas;
- Avaliar a utilização da aplicação INQ's, integrada no SISS e utilizada pela 1ª vez para os inquéritos à satisfação.

#### Crítérios definidos

Foram definidos os seguintes critérios para a selecção dos subsistemas/aplicações:

- Serem aplicações de âmbito nacional
- Encontrarem-se em produção há mais de 6 meses
- Terem integrado o âmbito de aplicação do inquérito de 2007 e 2008
- Terem sido escolhidas para integrar o âmbito de inquirição de 2009 a 2011
- Terem sido referidas nas auditorias externas ou internas, ao negócio da Segurança Social (ISS/IGFSS) e ao SISS.

#### Caracterização do Estudo

O estudo realizado teve a seguinte dimensão:

- Data de realização do estudo: 24 de Abril a 15 Maio de 2009
- Universo do estudo: 4753 Utilizadores
- Total de respostas: 1321
- Taxa de participação: 27,7%
- Erro de amostragem: 2,29%
- Intervalo de confiança: 95%

**Temas  
abordados**

Os temas objecto do Inquérito foram os seguintes:

- Aplicações
- Infra-estrutura
- Formação
- Apoio ao utilizador
- Satisfação Global

**Conclusões do  
Inquérito**

A taxa de participação foi positiva (27,7%), acima dos 25% da meta estabelecida, semelhante à de 2007 e superior à de 2008.

O resultado global é também muito positivo. 92% dos inquiridos consideram o nível de satisfação com o SISS de adequado ou satisfeito/muito satisfeito.

As respostas revelam que uma larga maioria de utilizadores tem uma percepção favorável relativamente às Aplicações disponibilizadas, nomeadamente quanto aos seguintes aspectos:

- Resposta às necessidades do cliente
- Usabilidade
- Fiabilidade
- Impacto e importância das aplicações do SISS na eficiência e eficácia do trabalho

De igual forma, relativamente à Infraestrutura a apreciação dos utilizadores foi favorável, nomeadamente quanto aos seguintes aspectos:

- Serviço de mail
- Resolução de avarias nos equipamentos
- Acesso à Internet
- Disponibilidade do serviço
- Desempenho

No que diz respeito aos serviços prestados na área da Formação, nota-se um crescimento na adesão aos cursos de E-Learning relativamente a 2007 e 2008. Os resultados globais são muito positivos, atestando uma total adequação dos cursos de E-Learning à realidade para a qual foram concebidos.

O serviço de Apoio aos Utilizadores (Service-Desk), tem vindo a verificar um forte decréscimo o que está em linha com os resultados obtidos quanto à usabilidade das Aplicações, revelando a maturidade do sistema e a familiaridade dos utilizadores na sua utilização. Actualmente 4/5 dos inquiridos refere não recorrer ao Service Desk.

Observa-se igualmente em 2009 uma alteração no padrão de interacção com o Service Desk, pois, pela 1ª vez, as respostas por e-mail ultrapassam as respostas por telefone.

## 4 BOAS PRÁTICAS

No ano de 2009 o II, I.P. obteve o reconhecimento nacional e internacional pelo seu nível de evolução e de maturidade no âmbito da sua actividade.

Este reconhecimento resultou da participação e empenho da Direcção no caminho da qualidade e da excelência, de um processo de aprendizagem ao longo dos últimos anos e de um forte espírito de equipa.

Ao nível das boas práticas o II, I.P. é já uma referência de prestação de Qualidade do Serviço Público, no contexto da Administração Pública.

### **Certificação ISO 9001 / 27001**

Em 2009, a Equipa de Auditoria da Bureau Veritas recomendou a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação do II, I.P., pelas normas ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2005, cujo o âmbito se aplica a toda a actividade do Instituto.

O II, I.P. tornou-se assim a primeira organização prestadora de Serviços de Tecnologias de Informação em Portugal certificada por aquelas duas normas e igualmente reconhecida com o nível Recognised for Excellence - R4E, pela EFQM, de acordo com o seu Modelo de Excelência.

A certificação foi reconhecida pela UKAS - "The United Kingdom Accreditation Service" - o que lhe conferiu maior relevância internacional.

### **Recognized for Excellence**

Em Outubro de 2009 foi concedido ao II, I.P. o reconhecimento "*Recognised for Excellence - R4E / 4 Star*", pela EFQM.

Este reconhecimento só foi conseguido graças ao envolvimento e empenhamento de toda a organização que, para além de todas as actividades específicas da cadeia produtiva, teve que desenvolver esforços adicionais no sentido de implementar em 2009 o plano de acções de melhoria exigido pelo processo de reconhecimento "*Committed to Excellence*" obtido em 2008.

## 5 APRECIÇÃO DOS COLABORADORES

Com o objectivo de avaliar a percepção da satisfação e da motivação dos colaboradores do II, I.P. e inserido no âmbito do processo de Auto-Avaliação foi disponibilizada, em Junho de 2009, a todos os colaboradores, uma versão do questionário de avaliação da satisfação das pessoas, desenvolvido pela Direcção-Geral da Administração e Emprego Público (DGAEP), e já adaptado à realidade do II, I.P. em 2008.

### Caracterização da amostra

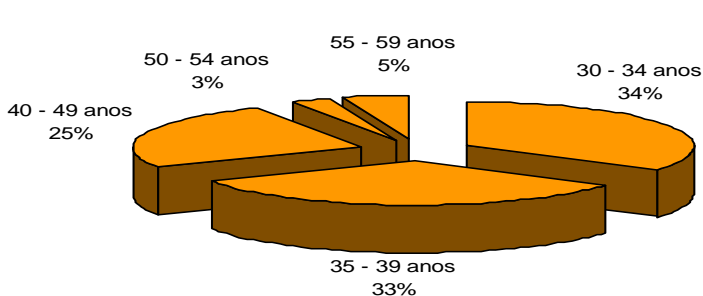
O universo abrangeu todos os colaboradores a desempenhar funções no II, I.P. a 31 de Maio de 2009.

O número de efectivos a desempenhar funções no Instituto, à data de 31 de Maio de 2009, era de 217 colaboradores – número que inclui os Membros do Conselho Directivo.

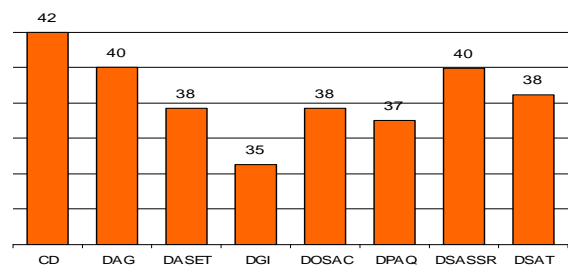
O nível de abrangência do questionário foi de 48%, ou seja, do universo de 217 colaboradores, 105 responderam ao questionário. Este rácio constitui um nível razoável de representatividade da amostra, apesar de não existir um indicador preciso de comparação neste âmbito.

Para o referido universo, a amostra obtida no inquérito garante um erro de amostragem de 6,9% para um intervalo de confiança de 95%.

Os gráficos que se seguem caracterizam o universo de colaboradores que responderam ao questionário, relativamente à idade e ao Departamento no qual se encontram integrados.



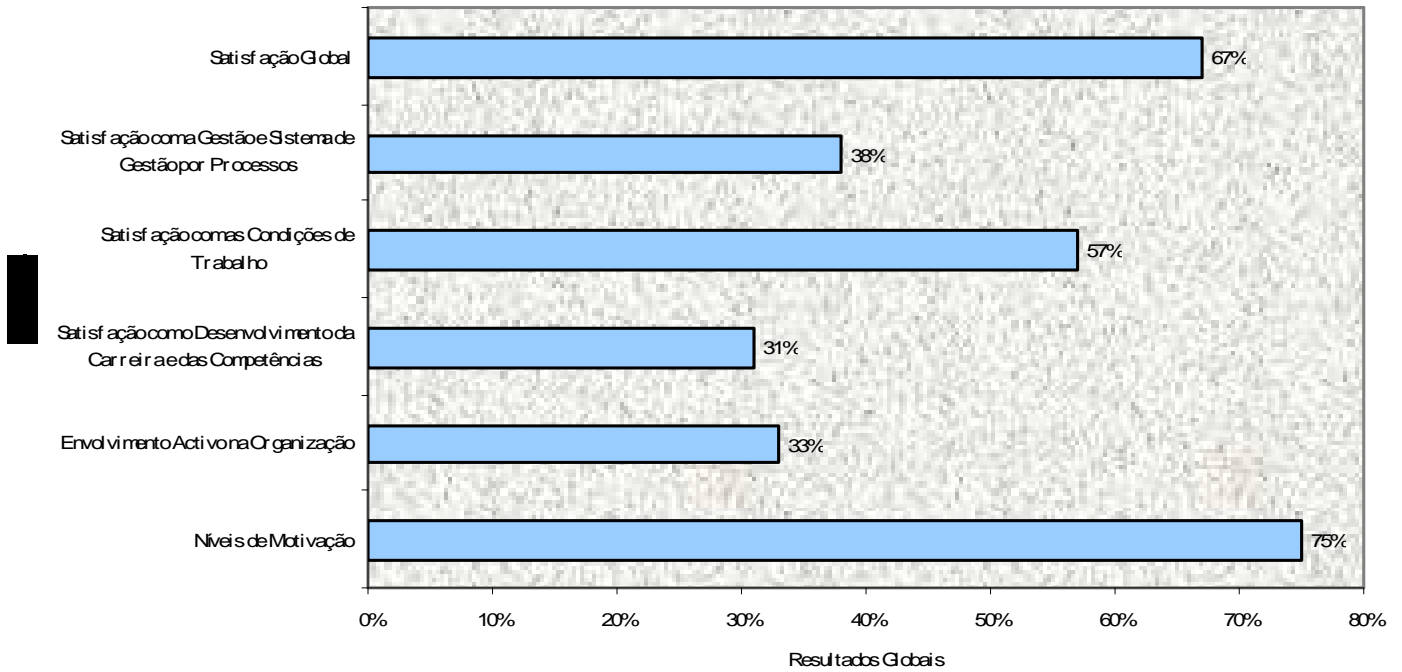
**Gráfico 1** – Caracterização da idade dos colaboradores inquiridos



**Gráfico 2** – Média de idades dos colaboradores inquiridos por departamento.



**Resultados Globais das Dimensões em Estudo**



*Gráfico 3 – Resultados Globais das Dimensões em Estudo*

**Conclusões**

Os resultados do inquérito de satisfação dos colaboradores do II, I.P. são globalmente positivos.

A dimensão “Níveis de Motivação” é a dimensão que apresenta um resultado mais elevado, seguida da dimensão “Satisfação Global”.

## 6 PROJECTOS E ACTIVIDADES CORRENTES

A actividade do II, I.P. durante 2009 foi particularmente exigente devido à quantidade de solicitações não previstas em Plano nomeadamente, as medidas Simplex, as alterações resultantes de novas iniciativas legislativas, e os desenvolvimentos aplicativos relacionados com as medidas de combate à crise, como a seguir se apresenta:

### 6.1 PROJECTOS

#### 6.1.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

##### **Prestações e Solidariedade Social**

No plano das Prestações e Solidariedade, foram concluídos projectos de desenvolvimento aplicativo e actividades de manutenção evolutiva, que se consubstanciaram em novas aplicações e, na maior parte dos casos, em reformulação de aplicações já existentes, nomeadamente:

**RSI** O subsistema Rendimento Social de Inserção foi integrado com outros subsistemas do SISS, permitindo a obtenção automática do valor dos rendimentos de todos os elementos que compõem o agregado familiar, evitando-se possíveis situações de falsas declarações e omissões de facto, contribuindo de forma muito mais eficaz para o combate à fraude.

**Emergência  
Social** Foi implementado um módulo de acesso via WEB para a utilização das funcionalidades da Linha Nacional de Emergência Social (LNES), serviço público gratuito para protecção e salvaguarda da segurança dos cidadãos em situação de Emergência Social, pelas equipas da Cruz Vermelha Portuguesa, de forma a responder às suas necessidades e aos objectivos do protocolo estabelecido com a Segurança Social.

**Ajudas de Custo  
TIR** Foi implementada a aplicação Ajudas de Custo TIR, dando resposta à Portaria nº 932/2009, que veio introduzir esclarecimentos no que respeita a verbas de ajudas de custo TIR, identificadas no contrato colectivo de trabalho do sector dos transportes rodoviários e a atribuir a isenção do pagamento da componente de contribuições das verbas pagas de ajudas de custo TIR nos 60 meses antecedentes a 1 de Março de 2009.

**Parentalidade** Foi disponibilizado o novo módulo da Protecção Social na Parentalidade no subsistema de ITPT (Impedimentos Temporários para o Trabalho), na sequência da entrada em vigor do Decreto - Lei n.º 91/2009, que teve como objectivo criar medidas que contribuam para a criação de condições favoráveis ao aumento da natalidade, por um lado, mas também à melhoria da conciliação da vida familiar e profissional e aos cuidados da primeira infância.

**Interrupção da Gravidez e Risco Clínico** O subsistema de ITPT foi igualmente alterado de forma a incorporar a reformulação do CIT com o objectivo de permitir prescindir do requerimento para os subsídios de Risco Clínico e Interrupção da Gravidez.

**Bolsa de Estudo** No seguimento do Decreto-Lei nº 201/2009 de 28 de Agosto, foi disponibilizado em produção o novo módulo Bolsa de Estudo no subsistema PF (Protecção Familiar), que veio criar um novo apoio às famílias mais carenciadas, para todos os alunos com aproveitamento escolar no ensino secundário (10º, 11º e 12º), que sejam beneficiários do 1.º ou do 2.º escalão do abono de família e com idade inferior a 18 anos.

**Incapacidades Permanentes** Foram alargadas as funcionalidades do Subsistema de Verificação de Incapacidades (SVI), o que permitiu a extensão da entrada em produção da vertente de Incapacidades Permanentes a mais 20 Centros Distritais, desde Setembro de 2009. Actualmente está a funcionar em 22 Centros Distritais, incluindo os Açores e Madeira.

**Parceiros** Foi implementado o Interface Parceiros no Subsistema de Acção Social, que veio permitir que os técnicos das entidades com as quais a Segurança Social estabeleceu protocolos no âmbito do atendimento, acompanhamento social e acompanhamento das medidas RSI, possam usufruir da mesma ferramenta de trabalho que os técnicos da Segurança Social, salvaguardando os aspectos de segurança de dados através de uma gestão eficaz e restritiva no acesso à informação e permitindo a estas entidades uma maior e melhor resposta aos objectos destes protocolos, concretizados através de respostas de Acção Social em equipamentos, serviços, programas e projectos de cooperação com a Segurança Social e o MTSS.

**Recuperação de Créditos do FGS** O Subsistema Fundo de Garantia Salarial (FGS), que tem por objectivo assegurar o pagamento ao trabalhador dos créditos emergentes do contrato de trabalho e da sua violação ou da sua cessação, nas situações em que o empregador seja judicialmente declarado insolvente ou que tenha iniciado o procedimento de conciliação, foi melhorado em 2009 com a implementação de funcionalidades de apoio às actividades de recuperação de créditos.

**Subsidio  
Social de  
Desemprego**

No âmbito dos apoios sociais extraordinários determinados pelo Governo, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 68/2009, foi prorrogada por mais 6 meses a prestação do Subsídio Social de Desemprego para todos os Beneficiários cujo término desta prestação ocorreu durante o ano de 2009. O subsistema de Desemprego evoluiu no sentido de satisfazer essa alteração.

**Orçamento  
e Contas  
das IPSS**

Foi Concebido e implementado o Módulo de Contas de uma aplicação Web responsável pela gestão de Orçamento e Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (OCIP), visando beneficiar o ISS e as IPSS.

**Arrecadação da  
Receita,  
Cobrança e  
Combate à  
Fraude**

No plano arrecadação da receita, cobrança e combate à fraude, foram igualmente concluídos projectos de novas aplicações e evolução das já existentes, nomeadamente:

**Pagamentos  
de SEF**

O Subsistema de Execuções Fiscais (SEF) evoluiu através da implementação de funcionalidades adicionais para integração e tratamento de pagamentos de processos executivos, para o que foi criado o projecto de Correção de DUCs. Com as novas capacidades, o SEF conseguiu passar a integrar todos os pagamentos com questões particulares de forma automática fornecendo ainda ao utilizador capacidades de gestão dos pagamentos que até então não existiam.

**Gestor do  
Contribuinte**

Tendo sido criada a figura do Gestor de Contribuinte no âmbito do plano Nacional de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributivas foi desenvolvido um novo módulo – Gestão de Contribuintes – que tem como principais funcionalidades o registo de processos de Gestão e constituição de portfolios, caracterização de contribuintes, o registo e monitoria de acções, identificação de interlocutores do contribuinte e constituição de histórico de eventos.

**Gestão de taxas  
Especiais**

O módulo GTE (Gestão de Taxas Especiais), que possibilita a gestão dos processos de redução da taxa contributiva e isenção do pagamento de contribuições, disponibilizou, na sequência da entrada em vigor da Portaria 130/2009, um conjunto de medidas anti-crise, com o objectivo de minimizar os efeitos da crise económica e financeira. Estas medidas concretizam-se no Apoio no emprego de jovens, apoio na diminuição da precariedade do emprego, apoio no regresso de trabalhadores ao emprego e ao emprego de públicos específicos.

**Combate à Fraude** Foi desenvolvida a 2ª fase da Plataforma de Combate à Fraude, que implementou o modelo analítico criado na 1ª fase. Como resultado, a Segurança Social passa a ter um sistema automático de geração de listas de pessoas colectivas e/ou pessoas singulares em situações de potencial fraude, quer no âmbito das obrigações contributivas, quer no abuso de direitos no âmbito das prestações sociais.

**Apoio a Micro e Pequenas Empresas** Na sequência da publicação da Portaria 130/2009, que determina medidas específicas de apoio ao emprego, foi desenvolvida a funcionalidade que permite concretizar um apoio às micro e pequenas empresas, que se traduz numa redução de 3 pontos percentuais na taxa contributiva para a segurança social, a seu cargo, em relação a trabalhadores com 45 anos ou mais.

**Qualidade de Dados** Foi disponibilizado um processo de comunicação de todas as sobreposições existentes no sistema (exemplo: Prestação de doença no mesmo período em que exista uma remuneração). As comunicações são feitas às Entidades Empregadoras e Pessoas Singulares, dando informação detalhada sobre o(s) movimento(s) previamente marcados como sobrepostos, tendo por objectivo a correcção destas situações anómalas.

## **Outros Projectos e Actividades**

**Confidencialidade** Foi incluído no subsistema de IDQ (Identificação e Qualificação) o novo conceito de confidencialidade de Pessoas Singulares decorrente do imperativo legal em que o ISS é obrigado a observar regras de sigilo e/ou de segredo de "justiça", nomeadamente nos casos relacionados com a Adopção de menores, violência doméstica e tráfico humano, sendo necessário garantir que nenhuma informação é disponibilizada a qualquer pessoa senão a própria, após devida confirmação da identidade.

**Upgrade do SIF** Foi concluída com sucesso a migração Tecnológica do Sistema de Informação Financeiro da Segurança Social da versão 4.6C para a versão ECC 6.0.

**Gestão Documental** Foi implementada uma solução global para optimização da Gestão Documental e o controlo do fluxo de circulação dos documentos nos "sites" ISS:

- ISS – Conselho Directivo e Serviços Centrais;
- ISS – Centro Distrital de Aveiro;
- ISS – Centro Distrital do Porto;
- ISS – Centro Distrital de Santarém.

## 6.1.2 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

### Projectos no âmbito da Infraestrutura Tecnológica

**Upgrade JES** Foi concluído o processo de migração JES (*JAVA Enterprise System*) do *SunOne 6.5* para JES 8.2, de forma a descontinuar o servidor aplicacional com a versão anterior.

**Tratamento do Histórico** No âmbito do Tratamento de Histórico e de Acessibilidade de Informação, foi:

- Implementada a infra-estrutura que suporta a solução tecnológica de arquivo histórico
- Implementado o processo genérico que converte para XML os dados de histórico, em 6 subsistemas (SICC, GR, CPA, ITPT, DES e PF).

**Plataforma de Integração** Relativamente à Plataforma de Integração, sistema que visa dotar o SISS e o SIF de mecanismos automáticos para operacionalização de canais de pagamento com entidades externas, destacam-se as principais actividades realizadas em 2009:

- Operacionalização do Canal SSDirecta de Gestão de Contribuições
- Canal Multibanco de GC – Medida M096 SIMPLEX 2009
- Serviços de interoperabilidade da Câmara dos Solicitadores
- Mecanismo de interoperabilidade com SAP/ERP
- Implementação do canal APB (Associação Portuguesa de Bancos).

**SIMPLEX** Foram também concretizadas Medidas Simplex relacionadas com a Interoperabilidade com o exterior, nomeadamente M084 (Simplificação das Candidaturas ao Ensino Superior) e M059 (Simplificação da Informação das Empresas ao Estado).

**Vídeo Conferência** Foi concluída a fase piloto do projecto de Videoconferência com a implementação da infra-estrutura técnica e disponibilização dos respectivos sites com salas equipadas.

### 6.1.3 SISTEMAS DE RELACIONAMENTO

#### VIA-SS - Centro de Contacto da SS

**Mais postos de Atendimento** Procedeu-se ao alargamento do número de posições de atendimento, no Contact Center da Segurança Social, de 90 para 215 postos.

**Novos serviços** Procedeu-se à integração de novos serviços:

- Integração de novas funcionalidades que suportam o serviço de atendimento telefónico do Instituto de Emprego e Formação Profissional;
- Integração do Centro de Contacto do Instituto de Gestão de Fundos, I.P. assegurando o atendimento relacionado com o Regime Público de Capitalização.
- Integração do atendimento de novas questões relacionadas com o Helpdesk prestado pelo II, I.P. relativo às questões de SSD, DRI e DRO;

**Callback** Foi implementado o Callback em modo preview, em que o operador inicia a chamada de retorno através do ecrã do computador.

#### Segurança Social Directa

Foram disponibilizados novos serviços no canal Segurança Social Directa contribuindo assim para descongestionar os serviços de atendimento presencial, tendo como mais relevantes:

##### Novos serviços Internet

- Registo de vínculo de trabalhadores com taxas especiais;
- Consulta de 2ª via de documentos de pagamento (Simplex M096);
- Adesão ao pagamento por débito directo (Simplex M096);
- Consulta de autorizações de débitos em conta;
- Pedidos de esclarecimento para as caixas de mail do VIA Segurança Social (CCENTER);
- Entrega de Prova Escolar na Internet;
- Novos serviços da Parentalidade (DL 91/2009);
- Consulta de Movimentos Conta Corrente (Simplex M096);
- Consulta de valores em dívida e emissão de documentos de pagamento (Simplex M096);

**Gestão de Inquéritos** Foi concebido, desenvolvido e implementado o Módulo de Administração que permite autonomia de gestão dos inquéritos (satisfação de colaboradores e utilizadores) por parte da entidade responsável pelos mesmos.

Foi concluída a concepção da nova imagem do Portal Internet da Segurança Social, tendo sido realizada uma Prova de Conceito em Dezembro de 2009.

**Cartão do Cidadão na Internet** Foram desenvolvidas no Cartão do Cidadão novas funcionalidades, nomeadamente acreditação na Segurança Social Directa, através do cartão.

#### 6.1.4 INFRAESTRUTURAS

**Projectos de Infraestruturas** Foram assegurados os seguintes projectos no âmbito das Infraestruturas e Gestão de Utilizadores:

**Gestão de reclamações** Foi concluída a fase de Concepção do novo Sistema de Gestão de Reclamações

**HelDesk** Na sequência da implementação do Contact Center da Segurança Social, procedeu-se em 2009 à reformulação de processos anteriormente suportados pelo serviço de Helpdesk do II, I.P., centralizando a sua actividade no suporte às questões tecnológicas dos serviços-cliente. A integração no II, I.P. de técnicos de equipas locais sediadas em Centros Distritais do ISS, permitiu a sua afectação a acções de suporte de 1ª linha aos utilizadores, reencaminhando automaticamente todos os pedidos de suporte relacionados com a infra-estrutura tecnológica através do software de ITSM, adquirido e implementado no âmbito do projecto ISO 20.000.

**Voz sobre IP** Foi alargada a implementação da tecnologia de voz sobre IP excedendo o volume de 200 utilizadores inicialmente previstos. A tecnologia VoIP deverá continuar a ser disponibilizada na rede do MTSS em anos futuros. à medida que for surgindo a necessidade de substituir as actuais centrais telefónicas instaladas.

**Horário alargado** Foi aumentado o tempo de disponibilidade dos sistemas, nomeadamente a Segurança Social Directa, para um período alargado de 24h por dia, ao invés do horário das 8h às 22h (operações de escrita) e igualmente a disponibilidade de consulta ao SISS em períodos nocturnos, como por exemplo para realização de operações de fiscalização integradas envolvendo serviços de fiscalização da Segurança Social.

**Integração de novos organismos na rede** Procedeu-se à total integração da SG-MTSS na rede comum do MTSS e iniciaram-se os trabalhos visando idêntica operação ao nível da ACT e DGERT, prevendo-se a sua inclusão durante o ano 2010.



**Plano de Continuidade de Negócio** O Plano de Continuidade de Negócio foi concluído em 2009 com um simulacro do cenário de perda total dos meios computacionais do Data Center Principal, comutando toda a actividade para Data Center Alternativo. Verificou-se terem sido superados os requisitos definidos de tempo máximo para recuperação do sistema mais crítico, após início da intervenção e de perda máxima de dados.

## 6.1.5 GESTÃO DA QUALIDADE

**Projectos de Gestão da Qualidade** De acordo com o âmbito definido para o Sistema de Gestão da Qualidade foram desenvolvidos os seguintes projectos:

**ISO 20.000** Procedeu-se em 2009 à realização de auditoria de avaliação dos processos de TI face ao que define a norma ISO 20.000 e consequente revisão e adaptação de todos os processos para superar os desvios observados.

Procedeu-se igualmente à realização de provas de conceito, definição de requisitos, concurso de aquisição e implementação de um produto de software para o IT Service Management.

**Segurança de Informação** Neste âmbito, destaca-se:

- Formação e sensibilização sobre segurança da informação a colaboradores externos e internos;
- Implementação de controlos e do plano de tratamento do risco;
- Implementação da monitorização dos processos de gestão do risco e de segurança da informação;
- Implementação da gestão de incidentes de segurança;
- Constituição e qualificação da bolsa de Auditores para a norma ISO/IEC 27001
- Realização de 1 Auditoria interna ISO 27001;
- Implementação de acções correctivas e de melhoria e
- Obtenção da certificação do II, I.P. pela norma ISO/IEC 27001:2005, para todo o âmbito da sua actividade.

- Recognised for Excellence** Relativamente ao reconhecimento Recognised for Excellence - R4E / 4 Star, concedido ao II, I.P. pela EFQM, em Outubro de 2009, são de destacar as seguintes actividades:
- Acompanhamento e monitorização das Acções de Melhoria de 2009, resultantes do processo de Auto-Avaliação;
  - Aplicação dos inquéritos à satisfação dos colaboradores do II, I.P.;
  - Realização de um Assessment e revisão da Auto -Avaliação de acordo com o modelo de excelência da EFQM;
  - Realização de acções de comunicação globais, para todo o II, I.P. referentes ao processo R4E e ao programa de certificação;
  - Definição, selecção e planeamento das Acções de Melhoria para o plano de actividades de 2010.

## 6.1.6 GESTÃO INTERNA

**Projectos de Gestão Interna** No âmbito da gestão Interna foram desenvolvidos os seguintes Projectos:

**Plataforma Electrónica de Aquisições** Foi adquirido o serviço de utilização da plataforma electrónica através da qual o Instituto passou a realizar os procedimentos de aquisição de bens e serviços em regime de concurso público e os concursos limitados por prévia qualificação.

**Desempenho Organizacional** Entrou em produção na vertente Administração o sistema Gestão do Desempenho Organizacional (CPM), tendo sido desenvolvidas em 2009 as actividades de Definição dos requisitos de negócio, Análise Funcional, Modelação de dados, Desenvolvimento à medida do módulo Balanced ScoreCard, Desenvolvimento de processos para recolha automática de indicadores e Parametrização da plataforma Microstrategy.

**Gestão de Acessos ao Edifício** Foi implementado o Sistema de Informação de Acessos e Tempos no Edifício, que permite ter um total controlo sobre todas as entradas e saídas no edifício de todas as pessoas, colaboradores, parceiros, visitantes e viaturas. Para este sistema concorreu um conjunto diversificado de actividades realizadas nas componentes de infra estruturas físicas e de sistemas de informação e tecnologia de informação.

**Condições de trabalho** O suporte à gestão das relações e condições de trabalho prosseguiu com a utilização e desenvolvimento propiciado pelo novo SIRH, designadamente através do Portal do Colaborador, enquanto novo canal de comunicação das Pessoas com o Instituto e de maior responsabilização de todos os intervenientes.

**Validação de facturas** Foi implementado um sistema de suporte à actividade “Validação da factura” incluída no processo “Gestão de Aquisições” da cadeia de valor do II, I.P., que permita que essa actividade seja desmaterializada, passando a ser feita de forma digital. Este novo sistema será implementado sobre a solução de gestão documental (GD) actualmente em funcionamento no II, I.P. e implementará também as necessárias ligações ao sistema “SIF – Sistema de Informação Financeira”.

## 6.2 ACTIVIDADES CORRENTES

### 6.2.1 GESTÃO DE INFORMAÇÃO

#### Sistema Estatístico

O conjunto de actividades desenvolvidas em 2009 permitiram ao II, I.P. desempenhar a sua missão no âmbito da sua interacção com o Sistema Estatístico Nacional, trazendo ao Sistema da Segurança Social benefícios como a celeridade e fiabilidade dos dados essenciais às tomadas de decisão e gestão do sistema, a visão integrada da informação, o fornecimento de informação necessária ao Plano de Combate à Fraude, o auxílio à decisão estratégica, a disponibilização de estatísticas de gestão actualizadas, permitindo uma melhoria contínua dos processos de trabalho, ou a diminuição de risco associada a perda e/ou má interpretação de informação.

As actividades correntes a destacar são as seguintes:

#### SESS

No plano do Suporte à Decisão, o SESS (Sistema de Estatísticas da Segurança Social) evoluiu em 2009 através da conclusão de novos datamarts: Contra Ordenações, Comissões Protecção Crianças e Jovens, Cartão Cidadão, Gestão de Taxas Especiais, Gestão de Contestações, Cooperação e Rede Social.

#### Divulgação

No âmbito da divulgação de estatísticas, foi realizada a gestão e manutenção do SESSWeb e a gestão da informação estatística na Internet e Intranet.

No contexto de disponibilização de informação via intranet para o ISS, foram ainda desenvolvidos processos de extracção e disponibilização mensal de indicadores de qualidade.

No âmbito das entidades externas, têm particular relevância, dado o seu carácter periódico e abrangência, os dados enviados para o Banco de Portugal, INE e Ministério das Finanças.

#### Relatórios temáticos

No âmbito do controlo e evolução das medidas e subsídios, foram construídos relatórios específicos de controlo de tempos médios de deferimento de Desemprego e Impedimentos Temporários, duração de fases do processo em Fundo de Garantia Salarial e tempo médio de processamento de Complemento Solidário de Idosos.

**Qualidade de dados**

No âmbito das acções conducentes a uma melhor qualidade de dados, foi efectuado um conjunto de processos de análise e extracção de dados, nomeadamente nos sub-sistemas de IDQ, GR, PF e CSI.

**Cruzamento de dados**

No contexto do Cruzamento de dados com entidades externas, assume particular relevância a gestão do protocolo com a DGITA e o cruzamento de dados com IIEFP, IRE e IGFSS.

**Geração de Alertas**

Desenvolvimento de metodologias e de processos de Geração de Alertas para Fiscalização para as diversas áreas da Segurança Social, que permitam de forma expedita identificar situações que devam ser alvo de análise e, em certos casos, de actuação ao nível da fiscalização.

**Combate à Fraude**

Na vertente da detecção de fraude, evidencia-se o protocolo de cruzamento com as Finanças, para efeitos do combate à fraude e evasão fiscal e contributiva, bem como todo um conjunto alargado de actividades, no âmbito do combate à fraude nas prestações sociais, que tiveram como resultado, a disponibilização de listagens de pessoas singulares e pessoas colectivas nas diversas áreas de negócio, que têm sido a base das acções de fiscalização pelos diversos serviços da Segurança Social.

## 6.2.2 ARQUITECTURA ESTRATÉGICA E TECNOLÓGICA

- Arquitectura Tecnológica** Neste âmbito foi assegurada a consolidação do modelo de funcionamento e estruturação das equipas e competências técnicas que intervêm no processo de “construção, manutenção e entregas de sistemas de informação”.
- Acreditação das Aplicações** Foram melhoradas as práticas e processos relacionadas com a acreditação aplicacional, com automatismos, quer na gestão e configuração de ambientes (testes, formação e pilotos), quer na execução de testes, em particular nos de regressão.
- Formação** Relativamente à vertente de formação foi criada uma nova área de formação à distância com diversos objectivos, entre os quais os seguintes:
- Acompanhar o processo evolutivo das aplicações com recursos formativos de curta duração;
  - Criação de comunidades de conhecimento;
  - Curso eLearning ASIP, com uma taxa de conclusão de 99% e uma taxa superior a 90% em termos da avaliação final por parte dos formandos, valores que colocam o II, I.P. na vanguarda a nível internacional;
  - Criação de uma nova plataforma para os formadores do ISS, denominada *eFormadores* ;
  - Alcançada nova acreditação pela DGERT como entidade formadora em todos os domínios da formação pelo período máximo atribuído de 3 anos.
- Arquitectura Técnica** No plano da Arquitectura Técnica, destacam-se, como mais relevantes, as seguintes actividades correntes:
- Foi concebido o Plano Global de Ferramentas do II, I.P.
  - Foi definido e concluído um protótipo tecnológico para o Portal da SS
  - Análise de requisitos para a solução tecnológica que suporta o projecto Desmaterialização dos Processos de Negócio do ISS
  - Implementação do Modelo Processos Assíncronos
  - Evolução para um sistema único de impressões, tendo sido concretizadas migrações importantes de sistemas como PF, SICC, SVI, SEF, GT e GC.

### 6.2.3 SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS

- Aplicações Transversais** Neste âmbito foi assegurada a eficácia da gestão da relação do II, I.P. com as entidades clientes, no âmbito das suas competências, bem como, desenvolvidas soluções aplicacionais transversais de suporte ao relacionamento.
- Novas Aplicações** Foram implementadas novas aplicações Web, nomeadamente Medidas de Combate à Crise (MCC09) e Ajudas de Custo aos trabalhadores dos Transportes Rodoviários Internacionais (ACTIR).
- Sistema de Informação Financeira** Foi dado seguimento à Manutenção Evolutiva e Correctiva no SIF/SAP, tendo sido analisadas e implementadas as alterações decorrentes de novas interfaces entre o SIF e as outras aplicações de negócio.
- e-ValorRH** Foram garantidas no e-ValorRH todas as alterações de manutenção evolutiva decorrentes dos pedidos de intervenção decorrentes de alterações legais.

### 6.2.4 SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO

- Aplicações da SS e Reabilitação** Relativamente à consolidação e evolução dos sistemas que já se encontram em produção, efectuaram-se as correcções necessárias ao bom funcionamento das aplicações, através da implementação das alterações/novas funcionalidades de acordo com os requisitos e as prioridades definidas pelo negócio.

Importa referenciar que as alterações indicadas como de:

- 1ª prioridade** foram cerca de 280 e de
- 2ª prioridade** cerca de 130,

as quais configuraram, na sua grande maioria, alterações aplicacionais substanciais de carácter evolutivo.

## 6.2.5 OPERAÇÕES, SISTEMAS E APOIO AO CLIENTE

- Exploração de Sistemas** Neste âmbito foi assegurada a gestão das infra-estruturas de tecnologias de informação e comunicações, assegurada a exploração dos sistemas, e prestados serviços de apoio aos utilizadores dos equipamentos e soluções aplicacionais.
- Processamentos Batch** Foi assegurada a execução de cerca de **106.000 processos batch** que garantiram o processamento das prestações de acordo com os calendários pré-determinados, apesar do aumento dos tempos de processamento originados por maior complexidade de cálculo em algumas prestações em função de alterações legislativas introduzidas e do aumento contínuo do volume de dados a processar.
- Centralização de ficheiros para a banca** Também em 2009 se procedeu à centralização de ficheiros para a banca dos pagamentos por transferência bancária decorrentes do processamento de prestações.
- Gestão da capacidade** No que respeita a alterações na Infra-estrutura, é de assinalar a duplicação da capacidade do circuito de acesso à Internet, que é particularmente sensível aos utilizadores externos dos serviços (em especial à SSD) e o aumento de capacidade de armazenamento digital, que permitiu reduzir o consumo energético no Data Center e aumentar a rentabilização do espaço em disco.
- Lojas de Cidadão** Por outro lado, continuou a ser assegurada a instalação de balcões da Segurança Social em Lojas do Cidadão de 2ª geração, sendo que a alteração à infra-estrutura passou a permitir que os balcões em Lojas do Cidadão apresentem os mesmos padrões de disponibilidade de serviço, débito de circuitos e topologia que qualquer outro serviço de atendimento da Segurança Social.
- Desempenho** Foram desenvolvidas internamente soluções tecnológicas para melhor quantificar o desempenho e utilização do Sistema de Informação em tempo real, que permitiram melhorar o desempenho das aplicações e evidenciar com precisão os tempos de processamento ao nível dos servidores aplicacionais e dos servidores de base de dados de todas as operações lançadas pelos utilizadores.
- Reorganização das BD** Numa perspectiva de melhoria contínua da qualidade de serviço, foram reorganizados objectos nas Bases de Dados conduzindo a ganhos superiores a 500GB e promovendo a optimização do seu desempenho.



## 6.2.6 QUALIDADE

### **Actividades da Gestão da Qualidade**

Para além dos projectos relacionados com a Qualidade já referidos, salientam-se as seguintes actividades correntes:

- Manutenção e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo sido realizada com sucesso a auditoria de 1º acompanhamento, em Dezembro de 2009, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008;
- Articulação das iniciativas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade com a implementação do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ISO/IEC 20000:2005);
- Organização e realização da Acção de Formação Interna em “Metodologias de auditorias ISO9001:2008”, destinada à qualificação da Equipa da Bolsa de Auditores Internos;
- Aplicação do inquérito à satisfação dos clientes/utilizadores do SISS e dos respectivos Coordenadores Nacionais das Aplicações, bem como aos seguintes subsistemas: SESS, SIF, SSDirecta, DRI/DRO;
- Concepção e Gestão das Newsletter da Qualidade – 7 edições em 2009
- Representação do II, I.P. no grupo de trabalho para criação da comunidade virtual CAF+, promovida pelo INA e no POCIQ – Portal para a Inovação e Conhecimento do MTSS.

## 6.2.7 PLANEAMENTO E CONTROLO INTERNO

**Actividades de Planeamento e Controlo Interno** Foram realizadas as actividades correntes relacionadas com o Planeamento Estratégico e Operacional, Avaliação do Desempenho Organizacional, Reporting e Gestão Orçamental, sendo de destacar novas iniciativas tais como:

- No seguimento da prossecução do objectivo de controlar custos por projecto e actividade, foi criada em 2009 uma base de dados de consultores, respectivos contratos e custo hora, para determinar os custos da mão-de-obra externa em regime de Tempo e Materiais, solução que será aplicada em 2010.
- Foi igualmente criado um processo de análise de desvios ao Plano de Actividades inicial face ao Plano Actualizado.
- Criado e implementado um procedimento para gestão das candidaturas SAMA, quer na vertente organizacional, quer orçamental
- Efectuado um estudo de viabilidade económica para a implementação de uma creche no II, I.P..

## 7 GESTÃO DE RECURSOS

As duas principais áreas de actividade de gestão, a de gestão de recursos financeiros e a de gestão de recursos humanos, tiveram, durante 2009, um esforço acrescido devido à necessidade de adaptação dos procedimentos administrativos às novas normas da contratação pública, da utilização das plataformas electrónicas e das carreiras, vínculos e remunerações.

### 7.1 RECURSOS HUMANOS

#### **Estratégia de Recursos Humanos**

Os principais enfoques da gestão das pessoas ao serviço do Instituto, em 2009, consistiram na criação de soluções para ir ao encontro do novo enquadramento Legal, criado com a aprovação do novo regime de Vínculos, Carreiras e Remunerações (LVCR) e do Código de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP).

A entrada em vigor da nova legislação, a partir de 1 de Janeiro de 2009, designadamente das disposições da Lei nº 12º-A/2008, de 28 de Fevereiro, que aprovou os regimes de Vínculos, Carreiras e Remunerações (LVCR) e da Lei nº 59/2008, de 11 de Setembro, que aprovou o Regime do Código de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP), determinou a implementação de novas regras e procedimentos na Gestão de Recursos Humanos com incidência nas relações e condições de trabalho.

Na sequência da elaboração e concretização do Plano Operacional de Reafectação de recursos humanos, o II, I.P. sofreu um incremento de mais 35% de efectivos, que correspondeu ao conjunto de novos colaboradores abrangidos pela reorganização do MTSS que se traduziu também em novas responsabilidades atribuídas ao II, I.P..

Ao longo de 2009 o II, I.P. assistiu também ao regresso aos serviços de origem de colaboradores que se encontravam em regime de mobilidade interna.

Neste âmbito, foram preparados e publicados os instrumentos normativos que suportaram a reafectação e operacionalizados os movimentos de organização das equipas.

### Mapa de Pessoal a 1 de Janeiro de 2009

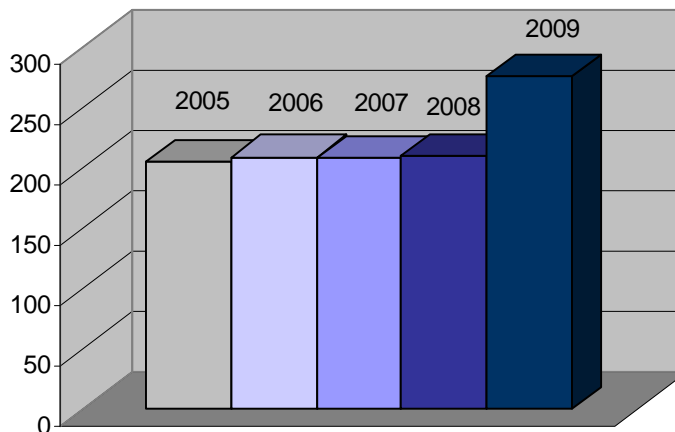
O Mapa de Pessoal, a 1 de Janeiro de 2009, com 236 Postos de Trabalho Necessários, 25 dos quais a preencher por novos recrutamentos, foi elaborado com a participação dos responsáveis de unidades e aprovado superiormente, nos termos dos artigos 4º a 7º da Lei nº 12º-A/2008, de 28 de Fevereiro, que aprovou a LVCR.

### Afectação real de Recursos Humanos

O II, I.P. contava, em 31 de Dezembro de 2009, com um total de **277 trabalhadores**.

Verificou-se, em 31 de Dezembro de 2009, comparativamente a igual período de 2008, em que se registaram 211 efectivos ao serviço, um aumento de 66 efectivos (31%), resultado da reorganização do Instituto, com o alargamento da missão e das atribuições e competências de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) a todo o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a consequente reafectação dos Recursos Humanos que desempenhavam funções de TIC noutros organismos.

2005	2006	2007	2008	2009
206	210	209	211	277



### Evolução dos efectivos de pessoal ao serviço do II, I.P.

### Movimentos de saída e de entrada

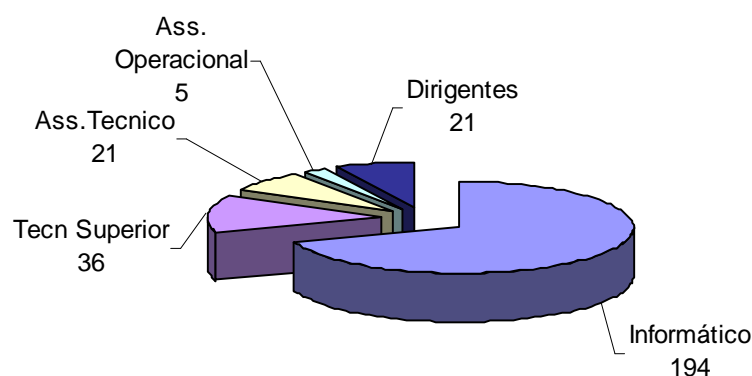
O cômputo global corresponde aos seguintes movimentos de saída e de entrada no II, I.P.:

- No ano de 2009 foram admitidos, 78 novos trabalhadores, 66 dos quais por efeito da reafecção já mencionada;
- Durante o ano de 2009, saíram definitivamente do organismo 12 efectivos

O grupo onde se registou maior número de saídas foi no Informático, com 10 saídas.

### Efectivos segundo o Grupo de Pessoal

O grupo de pessoal com maior número de efectivos é de Informático, que desempenha funções de TIC, que regista **194 pessoas, 70%** do total de efectivos. Seguem-se os grupos de pessoal de técnico superior com **36 efectivos (13%)**, de assistente técnico, com **21 efectivos (7,6%)** e o dos Dirigentes com **21 efectivos (7,6%)**.



### Higiene e Segurança

Em termos de actividades de medicina no trabalho, durante o ano de 2009 foram realizados os seguintes actos:

#### Consultas e Exames Complementares de diagnóstico

	2006	2007	2008	2009
Consultas Clínica Geral	305	333	209	310
Consultas de Medicina do Trabalho	105	130	114	232
Exames Complementares de Diagnóstico	106	132	114	126

## Avaliação de Desempenho

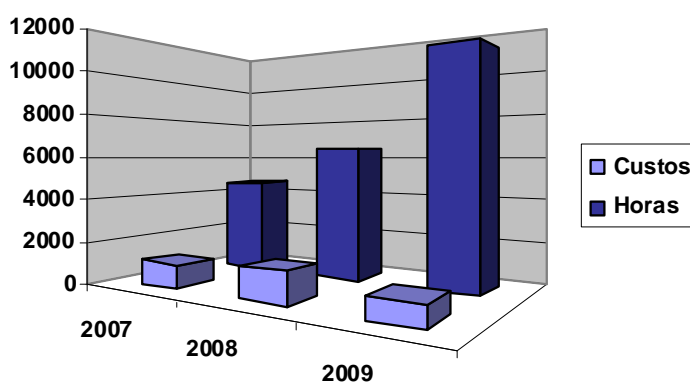
Foram avaliados 100% dos trabalhadores relativamente ao ano de 2009.

## Formação

As acções de formação profissional realizadas em 2009 direccionaram-se para qualificações nas competências e processos técnicos chave da actividade do Instituto, compreendendo as áreas das tecnologias de informação e comunicação, gestão da infra-estrutura de redes e comunicações, desenvolvimento de aplicações e serviços de apoio aos utilizadores do Sistema, visando garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados.

Os resultados atingidos confirmam o elevado investimento do II, I.P. em formação e qualificação do seu capital humano. Em termos globais, verificou-se que 95% dos colaboradores participaram em 2 ou mais acções de formação, tendo sido atingida uma média superior ao previsto, num total de 11.051 Horas.

Indicadores de Execução	2007	2008	2009	Média do Triénio por Formando
Dias de Formação	772	1.060	1.444	5
Horas de Formação	4.632	6.360	11.051	35
Acções de Formação	284	274	649	2
Formandos	197	163	264	208
Custos de Formação	214.955,37€	224.833,41€	234.867,67€	1.081,18€



Incremento da produtividade na Actividade de Formação

Conforme evidenciado no gráfico anterior, numa análise comparativa, entre 2007 e 2009, verifica-se um número crescente de horas de formação e de participantes a par com uma redução dos custos por formando.

A avaliação das acções de formação efectuadas, nas perspectivas das metodologias, programas, condições logísticas e do impacto no desempenho da função e do cumprimento dos objectivos individuais, revelou-se globalmente positiva e eficaz.

## Planeamento de RH

**Procedimentos Concursais** A aprovação e implementação do **Plano Operacional de Programa Procedimentos Concursais (PO\_PPC)**, nos termos da legislação aplicável, visou o preenchimento de cerca de 40 PT, na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas, distribuídos por:

- 15 PT correspondentes a situações em mobilidade interna e ou em mobilidade interna/reafectação, enquadrados nas carreiras gerais revistas e carreiras de informática não revistas, e
- 25 PT da carreira técnica do ex-regime de Contrato Individual de Trabalho (CIT) do II, I.P..

**Manual de Funções** O **Manual de Funções** foi actualizado, quer como suporte ao PO\_PPC e, igualmente, por requisitos das normas de certificação integrou novas funções resultantes da implementação de melhorias no Sistema de Gestão por Processos, no âmbito da certificação da qualidade pela norma ISO – 9001: 2009 e pela norma 27002:2005 segurança da informação, esta obtida em 2009.

## 7.2 RECURSOS MATERIAIS

**Equipamentos distribuídos** Os dados relativos a equipamentos distribuídos instalados e geridos pelo II, I.P., são os seguintes:

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

Em 2009, em termos de renovação e instalação de novos equipamentos foram distribuídos e instalados:

- 1.640 computadores (PC's)
- 100 Portáteis
- 50 Scanners.

### **Equipamentos Centrais e Comunicações**

- Centrais** ○ 90 Servidores UNIX (70 físicos)
- Servidores Windows
- Arrays de Storage
- 1 Robot de Backups.
- Comunicações** ○ 620 Circuitos
- 1140 Routers
- 548 Equipamentos Activos

## **7.3 RECURSOS FINANCEIROS**

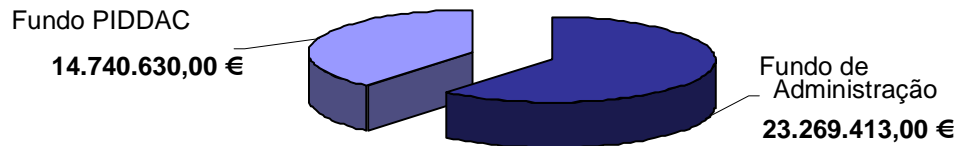
### **Orçamento Inicial**

A execução orçamental de 2009 do II, I.P. seguiu as orientações do Decreto de Execução Orçamental (Decreto-Lei n.º 69-A/2009, de 24 de Março), relativamente aos Fundos Administração e PIDDAC.

O total do orçamento de despesa aprovado ascendeu a 38.010.043 €, dos quais 23.269.413 € afectos ao Fundo Administração e 14.740.630 € afectos ao Fundo PIDDAC.



## Orçamento de Despesa



**Transferência da despesa com o pessoal** Em virtude da integração de efectivos de outras instituições de Segurança Social no II, I.P. que ocorreu na primeira metade de 2009, foi efectuada a respectiva transferência de orçamento afecto a despesa com o pessoal que ascendeu a 1.532.743 €.

**Integração de saldo** Em Julho de 2009, foi integrado parte do saldo de gerência de PIDDAC de 2008, cujo total ascendeu a 647.639 €, dos quais 640.257 € no Programa P01 e 7.382 € no Programa P06.

**Crédito especial em Piddac Informática** Tendo em vista assegurar a componente comunitária (FEDER) das operações em candidatura “SAMA” (Sistema de Apoios à Modernização Administrativa), foi atribuído um crédito especial em Piddac Informática ascendendo a 517.345 €.

Os dados referentes à execução orçamental de 2009 baseiam-se nos mapas obtidos do Sistema SIF após o fecho contabilístico anual.

### Indicadores de execução

**Pagamentos** Em termos globais, os pagamentos acumulados de 2009 ascenderam a **33.908 mil eur**, registando-se um decréscimo de **2,5%** no período 2008-2009.

**Evolução da Despesa** No período 2008-2009, ao nível dos principais agrupamentos da despesa, há a assinalar o decréscimo em **7,2%** da Despesa de Capital (-989 mil eur) e o ligeiro aumento da Despesa Corrente que registou um crescimento homólogo de **0,5%** (112 mil eur).

O decréscimo da execução da Despesa de Capital no período esteve associado a condicionalismos concursais e a reclamações em diversos procedimentos de aquisição de montante significativo.

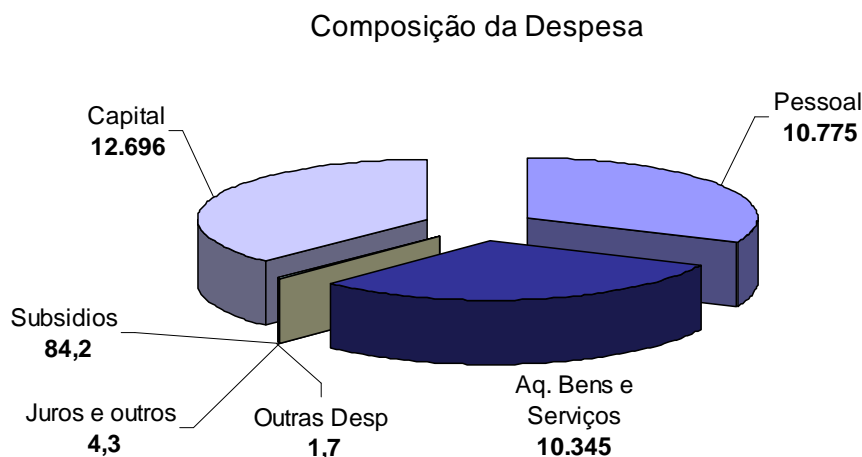
Ao nível agregado da Despesa Corrente, a inversão da sua contínua tendência de redução ao longo dos últimos três anos – ainda que por valores pouco expressivos – deve-se ao facto de a Despesa com o Pessoal de 2009 não ser comparável com a de anos anteriores, dado o aumento do número de efectivos affectos ao Quadro de Pessoal do Instituto que ocorreu na primeira metade de 2009.

**Composição da Despesa** Quanto à composição da despesa em 2009, o peso das Aquisições de Bens e Serviços e da Despesa de Capital foi respectivamente de **31%** e **37%**.

Face ao ano anterior, regista-se uma diminuição em **4 p.p.** no peso das Aquisições de Bens e Serviços e uma diminuição em **2 p.p.** no peso da Despesa de Capital.

A menor contribuição das Aquisições de Bens e Serviços para o total da despesa de 2009 decorre sobretudo do esforço de contenção de despesa e renegociação de contratos de peso significativo, nomeadamente, os affectos ao fornecimento de serviços de Comunicações e Assistência Técnica.

A despesa com o Pessoal representou **32%** da despesa em 2009 (aumento de **6 p.p.**), devido à já referida alteração do Quadro de Pessoal decorrente da integração de efectivos de outras instituições de Segurança Social no II, I.P.



**Execução** A percentagem de execução do orçamento final de 2009 (**83,3%**) foi inferior em 11 pontos percentuais face ao verificado no ano anterior (94,7%), decorrente sobretudo de uma menor percentagem de execução da Despesa de Capital e Aquisições de Serviços.

Os indicadores de execução face ao orçamento inicial foram influenciados por créditos especiais (“SAMA”), integração do saldo de gerência de 2008 referente a PIDDAC e transferência de orçamento para Despesa com o Pessoal, ascendendo globalmente a um acréscimo de **2.698 mil eur** ao *plafond* aprovado.

**Erro! Ligação inválida.**

#### **Despesa Corrente**

A Despesa Corrente registou um aumento de **112 mil eur (0,5%)** que, apesar de pouco expressivo, se deve sobretudo ao incremento em 2009 dos pagamentos afectos a Despesa com o Pessoal, uma vez que quanto às Aquisições de Bens e Serviços, houve um decréscimo acentuado da despesa em **1.728 mil eur (-14,3%)**.

**Pessoal** A Despesa com Pessoal ascendeu a **10.776 mil eur** em 2009, a que correspondeu um crescimento no período 2008-2009 de **20,5% (1.833 mil eur)**. A evolução desta despesa decorre sobretudo da referida alteração do Quadro de Pessoal por via da integração de efectivos de outras instituições de Segurança Social no II, I.P. e do aumento dos salários da função pública em 2,9%.

**Aq. Bens e Serviços** No que respeita às Aquisições de Bens e Serviços, esse decréscimo é particularmente expressivo nas rubricas de Comunicações e Assistência Técnica, conforme evidenciado no Quadro 2 .

A redução em **33,4%** da despesa afecta a “Comunicações” (**-1.360 mil eur**) resulta de diferente periodificação da despesa por via da entrada em vigor, no ano anterior, de um novo contrato de Rede de Dados e Serviços Conexos.

A redução da despesa afecta a “Assistência Técnica” está associada à renegociação dos contratos de licenciamento de software (ferramentas), de manutenção do equipamento informático e renovação do parque informático.

No período 2008-2009 os pagamentos nesta rubrica registaram um decréscimo global ascendendo na **651 mil eur (-20,7%)**.

**Grau de execução** A análise ao grau de execução final de 2009 da Despesa Corrente, em comparação com o período homólogo de 2008, evidencia um decréscimo de 6 pontos percentuais, sendo a percentagem final de 2009 de 88% (vide Quadro 2 na página seguinte).

O desempenho deste indicador face ao orçamento inicial foi de **92%** em 2009 e de 86% em 2008, para o que contribuiu fortemente a maior execução da despesa com o pessoal, pelas razões anteriormente referidas.

**Erro! Ligação inválida.**

**Despesa de Capital** Em 2009 a Despesa de Capital ascendeu a **12.697 mil eur**, evidenciando um decréscimo face ao ano anterior de **989 mil eur (-7,2%)**.

**Hardware** O crescimento negativo da Despesa de Capital do período 2008-2009 ficou a dever-se à menor execução registada na rubrica de "Hardware" (aquisições de equipamentos informáticos), a qual motivada por:

- Condicionaisismos concursais, que resultam de diferentes opções em termos de regime de aquisição, já que deixou de ser possível utilizar os contratos públicos de aprovisionamento da ex-DGP;
- Reclamações que foram atendidas, no âmbito de diversos procedimentos concursais de montantes significativos e que culminaram na não concretização das adjudicações previstas.

Estima-se que o impacto destas não adjudicações se cifre num montante superior a 2 milhões de euros.

**Evolução** Assim, no período 2008-2009 verificou-se uma diminuição de **62,9% (-2.406 mil eur)** dos investimentos em equipamentos informáticos e um aumento em **16,2% (1.573 mil eur)** das aquisições de software informático (vide Quadros 2 e 3).

**Integração de Saldo** Em 2009 ocorreu a integração de parte do saldo de gerência de Piddac Informática de 2008 ascendendo a **640 mil eur**, destinado à prossecução dos projectos iniciados no ano anterior.

**Crédito Especial** Tendo em vista assegurar a componente comunitária (FEDER) das operações em candidatura "SAMA" (Sistema de Apoios à Modernização Administrativa), foi atribuído um crédito especial em Piddac Informática ascendendo a **517 mil eur**. Os investimentos realizados destinaram-se ao desenvolvimento de novas aplicações informáticas, à manutenção evolutiva e correctiva das actuais aplicações em produção e

manutenção da infraestrutura e ao sistema de gestão estatística.

**Execução da  
Despesa de  
Capital**

A análise ao indicador de execução global da Despesa de Capital do período 2008-2009 (vide anterior Quadro 2) evidencia um decréscimo de 20 pontos percentuais, sendo a percentagem final de 2009 de **76%**.

O comportamento do indicador em 2009 está sobretudo associado aos condicionalismos acima referidos ao nível da rubrica de equipamento informático.

Relativamente às rubricas de Equipamento e Software Informático, as percentagens finais de execução de 2009 foram, respectivamente, **46%** e **86%**.

**Software** Em 2009, a execução financeira na rubrica de **Software**, pode ser distribuída segundo o quadro seguinte:

**Erro! Ligação inválida.**

**PIDDAC  
Informática** As aquisições de Equipamento e Software Informático foram financiadas a 95% pelo Fundo Piddac Informática, conforme Quadro 3 abaixo.

**Erro! Ligação inválida.**

## **8 BALANÇO SOCIAL**

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

## 9 AVALIAÇÃO FINAL

A avaliação final que o II, I.P. apresenta, evidencia os resultados alcançados em 2009 face aos objectivos inicialmente fixados.

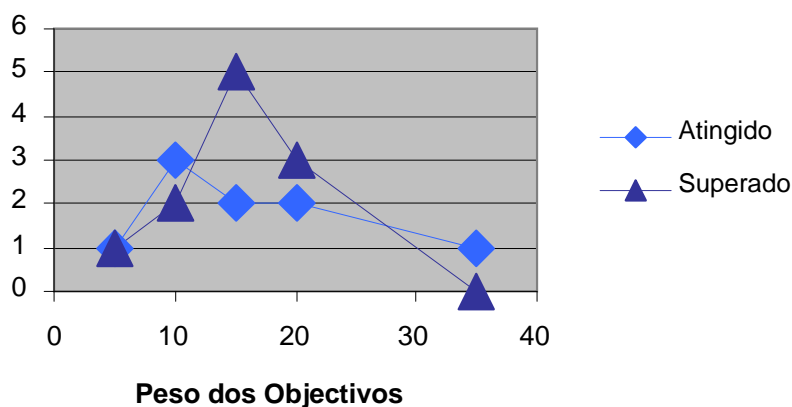
### 9.1 DISTRIBUIÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR

#### Distribuição de Resultados por ordem de relevância

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

- Peso = 35%** 1 objectivo atingido (17)
- Peso = 20%** 2 objectivos atingidos (12 e 18); 3 objectivos superados (1, 4, 16)
- Peso = 15%** 2 objectivos atingidos (9 e 15); 5 objectivos superados (2, 7, 11, 14, 20)
- Peso = 10%** 3 objectivos atingidos (3, 6, 10); 2 objectivos superados (13 e 19)
- Peso = 5%** 1 objectivos atingido (5); 1 objectivo superado (8)

#### Distribuição dos resultados do QUAR



**Resultados do  
QUAR**

Considerando a globalidade dos objectivos do QUAR de 2009, o II, I.P. obteve, na sua auto-avaliação, **45%** de objectivos atingidos e **55%** de objectivos superados.

## 9.2 MENÇÃO PROPOSTA

Para dar cumprimento ao n.º 1 e n.º 3 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2008, de 28 de Dezembro, o dirigente máximo do serviço deve propor a menção, que corresponde aos resultados obtidos na Auto-avaliação, numa expressão qualitativa.

Assim, face aos elementos já expostos, apresenta-se a justificação e a proposta de menção a apresentar à Sr.ª Ministra do MTSS.

**Resultados da  
Auto-avaliação**

Para a avaliação final do desempenho do II, I.P. contribuíram os seguintes resultados:

- **100%** de cumprimento dos objectivos;
- **55%**, do total de objectivos, superados;
- **60%** , correspondendo a 8 dos 13 dos objectivos mais relevantes, superados.

**Menção  
Proposta**

O Presidente do Conselho Directivo do Instituto de Informática, I.P. propõe, como resultado qualitativo da auto-avaliação, a menção de:

**“Desempenho BOM - atingiu todos os objectivos, superando alguns”**



## 9.3 CONCLUSÕES

### Conclusões sobre a sua Actividade no ano de 2009

Como exposto atrás, o ano de 2009 constituiu um grande desafio à capacidade de todos os colaboradores do II, I.P., desde as áreas técnicas, às áreas administrativas, e exigiu um grande poder de liderança por parte do Conselho Directivo, no sentido de dar resposta aos compromissos do Plano de Actividades, aos compromissos políticos e às novas exigências legislativas.

Entendemos que os investimentos que têm vindo a ser feitos, quer os de base tecnológica, quer os de organização e gestão dos serviços, quer ainda os de valorização do capital humano, se têm revelado fundamentais para as respostas que o II, I.P. tem sido capaz de dar às permanentes solicitações a que está sujeito.

Desta forma, foi possível ao II, I.P. apresentar um desempenho acima do planeado, com uma despesa corrente de tendência decrescente, em linha com o verificado nos últimos anos, não contando com a despesa de pessoal relativa à integração de funcionários de outras instituições da SS.

Dados disponíveis comprovam ainda o contributo positivo dado pelo II, I.P. para a prossecução de políticas publicas, nomeadamente :

- da área Social e do Emprego;
- de simplificação administrativa;
- de aumento de eficiência na actividade do sector e
- de combate à crise.

Por fim, salienta-se os níveis de satisfação muito positivos, demonstrados por colaboradores e utilizadores.

### Considerações prospectivas

No âmbito das actividades inseridas na sua missão, e atendendo à actual conjuntura de contenção orçamental, é objectivo do II, I.P. reforçar a sua acção, junto dos demais organismos do MTSS, no sentido de promover a unificação e a racionalização de métodos, recursos, processos e infra-estruturas tecnológicas.

Dentro desta linha de racionalização pretende ainda prestar serviços a organismos do sector do Trabalho e da Solidariedade Social, com base em adequados instrumentos contratuais que determinem, designadamente, os níveis de prestação e respectivas contrapartidas.

É também objectivo do II, I.P. concluir a elaboração do Plano Estratégico dos Sistemas de Informação do MTSS para 2010-2012, de forma a definir as grandes linhas de orientação que, reunindo o acordo dos seus parceiros, apontem o caminho para a consolidação do SISS e para a prossecução das políticas sectoriais.

Por último, e continuando a sua aposta na eficácia e eficiência dos processos internos, é objectivo avançar na implementação dos requisitos da norma ISO 20000 que contribuem para a adopção das melhores práticas na gestão de serviços de TI.



## Instituto de Informática, I.P.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, N.º17

Edifício Ciência I • Taguspark

2740-120 PORTO SALVO

Tel.: 214 230 000 • Fax: 214 230 001

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

