



SEGURANÇA SOCIAL

Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social
(IIESS)

2005

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

Nota Introdutória

A actividade desenvolvida pelo IIESS, até ao final de 2005, corporiza a materialização dum projecto, assente na partilha de saberes, experiências e motivação da sua equipa, apoiada por opções de investimentos e orientações de natureza política e estratégica, que marcam a construção, em Portugal, dum Sistema de Informação da Segurança Social, integrado, único e harmonizado, ao serviço das pessoas, das empresas e, praticamente, de todas as instituições públicas, privadas e de natureza social, numa multiplicidade de relacionamentos que a todos une com reconhecidas vantagens.

O exercício de 2005 representa assim um marco na história do Instituto, na medida em que significa a afirmação do Novo Sistema de Informação da Segurança Social a nível nacional.

Por um lado, porque com a entrada em exploração da aplicação Prestações Familiares ¹ concluiu-se a implementação do subsistema de Prestações, dando-se, assim, início à desactivação das plataformas distritais.

Por outro lado, porque os benefícios da implementação do Novo Sistema de Informação da Segurança Social tornaram-se visíveis para o exterior.

Essa visibilidade foi em parte motivada pela disponibilização do serviço “Segurança Social Directa”, que permitiu aos cidadãos e empresas aperceberem-se do trabalho que vem sendo realizado na segurança social, designadamente na área dos sistemas de informação, com objectivo de concretizar a tão desejada aproximação do Sistema de Segurança Social à sociedade.

Também se deram passos importantes ao nível do combate à fraude, designadamente através do contributo deste Instituto para a implementação do Plano Nacional de Combate à Fraude e Evasão Contributivas e Prestacionais, que se traduziu, entre outras concretizações, por dar sequência aos protocolos celebrados com a Administração Fiscal e com o IEFP no âmbito do cruzamento de dados entre organismos da administração pública.

Ainda no âmbito do cruzamento de dados, foram também estabelecidos acordos com o Ministério da Justiça e o da Saúde, para efeitos de troca da informação residente nos diversos sistemas dos organismos públicos, libertando, dessa forma, os cidadãos do dever de entregar a mesma documentação nos vários serviços do estado.

¹ Embora a implementação desta aplicação só atinja a totalidade do território nacional no final do 1º trimestre de 2006.

Merece também destaque o contributo do IIESS na concretização de projectos emblemáticos do Governo, designadamente no projecto “Empresa na Hora”.

Para além destas realizações, assegurou-se a manutenção das aplicações existentes e deu-se continuidade ao desenvolvimento de outros projectos que constituem parte integrante do Novo Sistema de Informação da Segurança Social, como sejam o Sistema de Informação da Acção Social ou o Sistema Integrado de Conta Corrente, para além do desenvolvimento do Sistema de Informação Estatística da Segurança Social, que visa garantir a regular disponibilização de dados essenciais tanto para a preparação de políticas, como para o conhecimento da realidade por parte dos cidadãos.

A consolidação e dinamização da organização e gestão internas do Instituto são apostas que criam condições para que os produtos e serviços que disponibiliza, no quadro de novos desafios, resultem e frutifiquem como mais valias significativas para os utilizadores e para a sociedade em geral.

A diversidade, flexibilidade e coerência que temos firmado e privilegiado, através de medidas concretas, como a valorização e qualificação dos nossos Recursos Humanos, em matéria de gestão do tempo de trabalho e a melhoria das condições de trabalho dos colaboradores, são orientações que vamos prosseguir.

Importa também sublinhar que os resultados alcançados foram conseguidos num contexto de contenção orçamental e de restrição à contratação de recursos.

Por último, importa referir que o orçamento de 2005 sofreu uma redução na ordem dos € 8.384.000 e que a sua execução se situou nos 84,33 %. Este grau de execução deveu-se essencialmente a uma menor execução das rubricas de software e hardware.

Relativamente ao software, tal deveu-se, por um lado, pela revisão do acordo de licenciamento da Microsoft e, por outro, pela necessidade de se dar início, perto do último trimestre de 2005, ao desenvolvimento de dois projectos, Complemento Solidário para Idosos (CSI) e Sistema Auxiliar de Regularização de Saldos (SARS)², que não estavam previstos no Plano de Actividades de 2005, e cuja a despesa ocorrerá maioritariamente em 2006, motivando também o adiamento, para o próximo ano, de projectos incluídos no referido Plano.

² Este pela necessidade de se efectuar trabalho prévio de consolidação de saldos no âmbito do Sistema Integrado de Conta Corrente – vertente de contribuições.

Ao nível do hardware, o nível de execução foi afectado, essencialmente, pelo o atraso registado no projecto *Disaster Recovery*.

O ano de 2006, além da consolidação dos produtos aplicativos e serviços já disponíveis, será, essencialmente, o ano de conclusão do Sistema Integrado de Conta Corrente, da continuação do desenvolvimento do Sistema de Informação de Protecção Social de Cidadania (Acção Social) e do projecto de instalação de um Centro de Dados Alternativo.

O Conselho Directivo

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

SUMÁRIO

SUMÁRIO	5
1. INTRODUÇÃO	10
1.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES DO IIESS.....	10
1.1.1. <i>Missão</i>	10
1.1.2. <i>Visão</i>	10
1.1.3. <i>Valores e factores críticos de sucesso</i>	10
1.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	12
1.3. ENQUADRAMENTO DO PROJECTOS E ACTIVIDADES DE 2005 NO CICLO DE VIDA DO IIESS	13
1.4. PRINCIPAIS PROJECTOS CONCLUÍDOS PELO IIESS	14
2. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	17
2.1. PROJECTOS DE DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL.....	17
2.1.1. <i>Desemprego (novas releases)</i>	17
2.1.2. <i>Verificação de Incapacidades Temporárias</i>	20
2.1.3. <i>Verificação de Incapacidades Permanentes</i>	22
2.1.4. <i>Sistema Integrado de Conta Corrente</i>	23
2.1.5. <i>Sistema Integrado de Acção Social</i>	24
2.1.5.1. <i>Gestão de Programas e de Equipamentos</i>	24
2.1.5.2. <i>Gestão de Beneficiários</i>	24
2.1.6. <i>Gestão Documental</i>	26
2.1.7. <i>Sistema de informação de Gestão e Controlo do PIDDAC</i>	28
2.1.8. <i>Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios (SGBS)</i>	29
2.1.9. <i>Sistema de Gestão de Ilícitos Criminais (GIL)</i>	30
2.1.10. <i>Protecção à Família</i>	31
2.1.11. <i>Rendas de Casa</i>	33
2.1.12. <i>Gestão de Tesourarias – Integração na plataforma tecnológica</i>	35
2.1.13. <i>Fundo de Garantia Salarial</i>	36
2.1.14. <i>Complemento Solidário para Idosos</i>	37
2.2. ACTIVIDADES DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRECTIVA	38
2.3. ACTIVIDADES DE APOIO/SUPORTE AO UTILIZADOR	38
2.3.1. <i>Gestão da mudança</i>	38
2.3.2. <i>Suporte ao Utilizador (Helpdesk 1ª linha)</i>	41
2.4. GESTÃO ESTATÍSTICA	43
2.4.1. <i>Combate à Fraude</i>	43
2.5. GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURAS.....	44
2.5.1. <i>Projectos</i>	44
2.5.1.1. <i>Plano de Recuperação de Desastres</i>	44
2.5.1.2. <i>Sistema de Detecção de Intrusão</i>	44
2.5.1.3. <i>Dinamização de informação na Intranet</i>	45
2.5.1.4. <i>Melhoria da Monitorização de Equipamentos</i>	47
2.5.1.5. <i>Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)</i>	48
2.5.1.6. <i>Renovação do Equipamento de Comunicações de Redes Locais</i>	49
2.5.1.7. <i>Consolidação de servidores</i>	49
2.5.1.8. <i>Renovação do Parque Informático</i>	49
2.5.1.9. <i>Segurança Social Directa</i>	50
2.5.1.10. <i>Segurança da Informação</i>	51
2.5.2. <i>Actividades</i>	52
2.5.2.1. <i>Sistemas e Operações</i>	52
2.5.2.2. <i>Evolução/Upgrade da Infra-estrutura Tecnológica</i>	57
2.5.2.3. <i>Melhoria das Condições de Monitorização dos Sistemas</i>	57
2.5.2.4. <i>Consolidação, Normalização e Controlo de Procedimentos</i>	58
2.5.2.5. <i>Melhoria das Condições de Segurança dos Sistemas</i>	58
2.5.2.6. <i>Administração do Portal Internet</i>	59

2.5.2.7. Administração do Portal Intranet da Segurança Social.....	61
2.5.2.8. Administração dos Serviços Globais da RNSS.....	61
2.5.2.8.1. Autenticação.....	61
2.5.2.8.2. Correio Electrónico.....	61
2.5.2.8.3. Anti-virus.....	62
2.5.2.8.4. Estação-Padrão.....	62
2.5.2.9. Redes e Comunicações.....	62
2.5.2.10. Prémios e Avaliação Externa.....	64
2.6. GESTÃO INTERNA.....	65
2.6.1. <i>Actividades</i>	66
2.6.1.1. Gestão da Qualidade.....	66
2.6.1.2. Aquisições e Contratos.....	66
2.6.1.3. Actividades de gestão de Recursos Humanos.....	66
2.6.1.3.1. Formação 2005.....	67
2.6.1.3.2. Comunicação.....	68
2.6.1.3.3. Serviços de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho.....	68
2.6.1.4. Actividades de apoio jurídico.....	69
3. INFORMAÇÃO DE GESTÃO.....	71
3.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....	71
3.1.1. <i>Metodologia</i>	71
3.1.2. <i>Custos directos versus indirectos</i>	72
3.1.3. <i>Distribuição de Custos por Tipo de Actividade</i>	73
3.1.4. <i>Distribuição de custo por Grupos</i>	75
3.1.5. <i>Distribuição de custo por projecto / Actividade</i>	76
3.2. RECURSOS HUMANOS.....	77
3.3. RECURSOS FINANCEIROS.....	79
3.3.1. <i>Evolução Geral da despesa e indicadores de execução 2004-2005</i>	79
3.3.2. <i>Despesas de Capital</i>	81
4. CONCLUSÃO.....	84

CHAVE DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

BD	Base de dados
BDAP	Base de Dados da Administração Pública
CDSSS	Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social
CNP	Centro Nacional de Pensões
CNPRP	Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais
CPA	Sub-sistema de workflow “Código de Procedimento Administrativo”
CSS	Centro de Segurança Social da Madeira
DIR	Direcção
DR	Declaração de remunerações
DRI	Sub-sistema aplicacional “Declaração de Remunerações pela INTERNET”
DRO	Sub-sistema aplicacional “Declaração de Remunerações On-Line”
ERSS	Entidade Relevante para a Segurança Social
GOA	Gestão Operacional de Aderentes
GPC	Gabinete de Planeamento e Controlo
GR	Sub-sistema aplicacional “Gestão de Remunerações”
GT	Sub-sistema aplicacional “Gestão de Tesourarias”
GUS	Sub-sistema de ambiente “Gestão de Utilizadores e Segurança”
IdQ	Sub-sistema aplicacional “Identificação e Qualificação”
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
IGRSS	Instituto de Gestão de Regimes de Segurança Social dos Açores
IIESS	Instituto de Informática e Estatística da Solidariedade
ISSS	Instituto de Solidariedade e Segurança Social
IT	Infra-estrutura técnica
ITPT	Sub-sistema aplicacional “Impedimentos Temporários para o Trabalho”
MSST	Ministério da Segurança Social e do Trabalho
NAU	Núcleo de Apoio ao Utilizador
NISS	Número de identificação da Segurança Social
PANS	Preparação Aplicações Nova Situação
PC	Computador pessoal

PIDDAC	Plano de Investimento e Despesa de Desenvolvimento da Administração Central
p.e.	Por exemplo
RNSS	Rede Nacional da Segurança Social
RSI	Sub-sistema aplicacional “Rendimento Social de Inserção”
RUP	Rational Unified Process
SEF	Sub-sistema aplicacional “Sistema de Execuções Fiscais”
SEN	Sistema Estatístico Nacional
SGBD	Sistema de gestão de base de dados
SGC	Sub-sistema aplicacional “Sistema de Gestão de Contribuintes”
SISS	Sistema de Informação Estatística da Segurança Social
SIF	Sub-sistema aplicacional “Sistema de Informação Financeira”
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SVI	Sub-sistema aplicacional “Sistema de Verificação de Incapacidades”
TC	Sub-sistema aplicacional “Tratamento de Créditos”
UAF	Unidade Administrativa e Financeira
UAJ	Unidade de Assessoria Jurídica
UEST	Unidade de Estatística
UMSL	Unidade de Micro informática e Serviços Locais
URH	Unidade de Recursos Humanos
URN	Unidade de Requisitos de Negócio
USCO	Unidade de Sistemas Comunicações e Operações
USI	Unidade de Sistemas de Informação

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

1.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES DO IIESS

1.1.1. Missão

Somos um Instituto Público cuja missão é a criação, implementação e disponibilização do Sistema de Informação da Segurança Social.

Em parceria com os nossos Clientes e Fornecedores, aplicamos o nosso conhecimento no desenvolvimento de sistemas e aplicações nacionais que assegurem a qualidade e o acesso à informação de forma coerente e universal, visando assegurar a sustentabilidade do Sistema da Segurança Social.

De modo a melhorar a gestão, do atendimento e da qualidade do serviço que prestamos, para dar resposta, quer às prioridades políticas definidas quer à prestação de serviço aos cidadãos e entidades que interagem com o Sistema da Segurança Social, investimos no desenvolvimento da capacidade de liderança, aprendizagem e inovação dos nossos Colaboradores.

1.1.2. Visão

O IIESS pretende ser uma referência Nacional no desenvolvimento e implementação das melhores práticas na concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação.

1.1.3. Valores e factores críticos de sucesso

Os principais valores pelos quais o IIESS se rege e que desenvolve nos seus colaboradores são liderança, rigor, excelência e responsabilização.

São considerados pelo IIESS, como factores críticos para o sucesso do cumprimento da sua missão:

- Melhorar a satisfação dos Utilizadores do Sistema de Informação da Segurança Social.

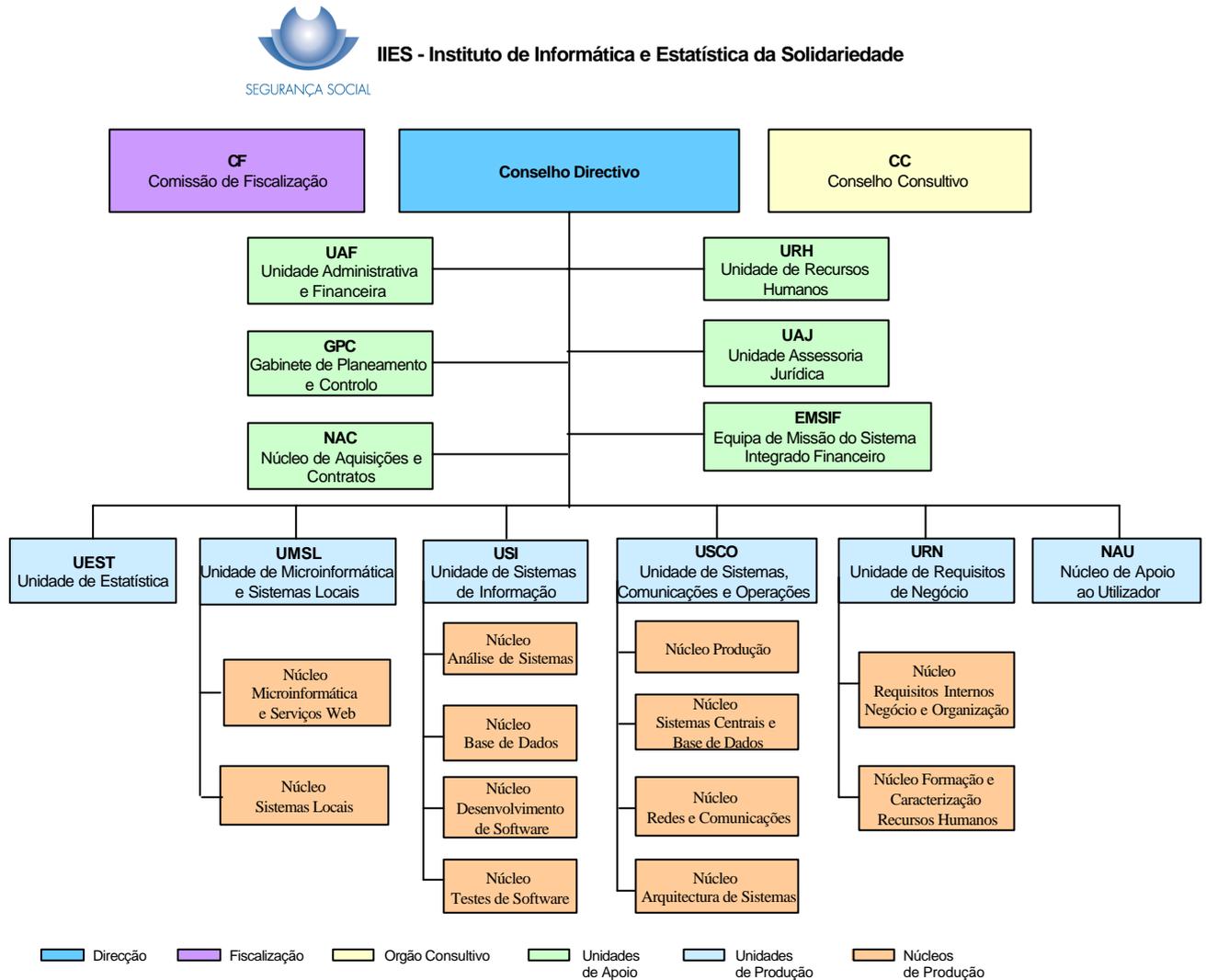
- Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos do IIESS, com vista à melhoria da qualidade dos serviços que prestamos.
- Melhorar o desempenho dos nossos Colaboradores através do desenvolvimento das suas capacidades de aprendizagem e inovação.

No que diz respeito ao novo Sistema de Informação da Segurança Social, encontram-se a ele subjacentes contributos para

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

1.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Para suporte e execução das actividades do *IIESS*, foram criadas Unidades Funcionais, de estrutura permanente, com um Coordenador reportando directamente ao Conselho Directivo, as quais, em 31 de Dezembro de 2005, tinham a seguinte configuração:



1.3. ENQUADRAMENTO DO PROJECTOS E ACTIVIDADES DE 2005 NO CICLO DE VIDA DO IIESS

O modelo de aplicações concebido pelo *IIESS* para o Novo Sistema de Informação da Segurança Social é formado por cinco componentes principais:

- ↳ Planeamento e controlo de gestão;
- ↳ Sistema operacional;
- ↳ Sistema de suporte técnico;
- ↳ Gestão financeira, administrativa e patrimonial;
- ↳ Gestão do relacionamento.

Para além disso, o novo sistema de informação compreende e potencia a existência de novos canais de comunicação, como é o caso da *INTERNET*, que agilizem, sem perda dos níveis de segurança, a disponibilização de informação pertinente a cada público concreto, de forma imediata e sem intervenção humana, como por exemplo a informação sobre a carreira contributiva dos beneficiários ou a conta-corrente dos contribuintes.

Como parte integrante do sistema de informação da Segurança Social, continuaram em 2005 os trabalhos relacionados com o Sistema de Informação Estatística da Segurança Social, (*SISS*), que visa garantir a regular disponibilização dos dados essenciais tanto para a preparação de políticas, como para o conhecimento da realidade por parte dos cidadãos.

1.4. PRINCIPAIS PROJECTOS CONCLUÍDOS PELO IIESS

No sentido de se evidenciar as concretizações do IIESS nos últimos cinco anos, apresentamos o quadro seguinte que sintetiza as aplicações concluídas e em curso pelo IIESS até 31 de Dezembro de 2005:

Área de Intervenção	Projecto
Arrecadação e Controlo da Receita	<ul style="list-style-type: none"> • Multibanco • Gestão de Remunerações • Declaração de Remunerações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Por Diskette ○ On-Line ○ Por Internet • Gestão de Tesourarias • Gestão de Remunerações • Sistema Integrado de Conta Corrente • Tratamento de Créditos • Sistema Integrado de Conta Corrente vertente de Prestações
Acção Social	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Global da Acção Social • Gestão de Beneficiários da Acção Social
Outros Projectos	<ul style="list-style-type: none"> • Fundo de Garantia Salarial • Gestão de Ilícitos • Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)
Gestão Estatística	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Informação Estatística da Segurança Social • Interconexão de Dados com as Finanças
Sistemas Estruturais	<ul style="list-style-type: none"> • Base de Dados Nacionais (Base de Dados de contingência, enquanto não foi implementada a base de dados nacional definitiva) • Identificação e Qualificação • Gestão de Utilizadores e Segurança • Suportes de Informação • Gestão Documental • Implementar uma política de Information Lifecycle Management
Serviços Prestados a Entidades Relacionadas com o Sector da SS	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Informação dos Serviços Sociais do Ministério da Segurança Social e do Trabalho (MSST) • Rendas de Casa (INH - Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Regional) • Sistema de Informação Financeira para a Casa Pia (MSST)
Prestações	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimento Social de Inserção / Rendimento Mínimo Garantido • Complemento Solidário a Idosos • Desemprego

Área de Intervenção	Projecto
	<ul style="list-style-type: none"> • Impedimentos Temporários e Permanentes ao Trabalho • Verificação de Incapacidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Temporárias ○ Permanentes • Protecção à Família
Infraestrutura, Equipamentos, Rede e Comunicações	<ul style="list-style-type: none"> • Actualização e alargamento do Remedy • Computer Telephony Integration • Implementação de um Sistema de Detecção de Intrusão - IDS • Implementar o Plano de Recuperação de Desastres e Preparar um Data Center alternativo • Projecto Piloto de voz sobre IP (entre Centrais) • Sistema de ACD/IVR • Projecto de melhoria da monitorização dos equipamentos • Renovação do parque informático da SS • Sistema de Segurança de Informação • Tecnologias alternativas para a RNSS
Gestão do Relacionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação • Novos Serviços do Portal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Segurança Social Directa, ○ Pagamentos Electrónicos
Ferramentas de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social • Planeamento e Controlo • SAP Recursos Humanos
Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de procedimentos • Sistema de Gestão da Qualidade • Implementação da Estrutura Quality Assurance • Sistema de Qualidade de Informação

ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

2. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

2.1. PROJECTOS DE DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL

2.1.1. Desemprego (novas releases)

Incluída no subsistema de Prestações Imediatas, esta aplicação suporta todo o processo de decisão, cálculo, atribuição e processamento de prestações de desemprego aos beneficiários da Segurança Social.

De forma automática, a aplicação calcula o valor da prestação a atribuir e o prazo máximo em que estará em vigor. Com base nesta informação, e enquanto não existirem estímulos externos para a interrupção do direito à prestação, é registado mensalmente na Conta-Corrente o valor da prestação a pagar a cada um dos beneficiários.



A aplicação procede também ao registo de equivalências de remunerações nas estruturas de dados na “Gestão de Remunerações”. Esta aplicação substitui os sistemas distritais de Desemprego.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

- Alteração dos Outputs de Desemprego de forma a reflectir alterações indicadas pelo ISS;
- Conclusão do desenvolvimento;
- Realização de Pilotos;
- Entrada em produção;
- Apoio e formação ao Helpdesk de forma a melhorar o conhecimento ao nível do negócio do Núcleo de Apoio ao Utilizador;

- Apoio aos utilizadores da aplicação de Desemprego através da resolução de questões colocadas através do Helpdesk. Em 2005 foram respondidas aproximadamente 2.500 questões colocadas pelos utilizadores;
- Foram efectuadas várias melhorias da aplicação de Desemprego facilitando a utilização da aplicação pelos utilizadores. Igualmente foram alterados funcionalidades de forma a implementar orientações recebidas da área de negócio de desemprego;
- Início do desenvolvimento do protocolo entre a Segurança Social e o IEFP. Este protocolo visa enviar trocar informação de suspensões, cessações, deferimentos, indeferimentos, programas ocupacionais e outros com o IEFP de forma a reduzir o trabalho diário dos utilizadores da secção de desemprego e, mais importante ainda, reduzir os processamentos indevidos em desemprego;
- Apoio aos utilizadores após a entrada em produção da aplicação a partir do mês de Fevereiro nos restantes CDSS da plataforma Fujitsu/ICL (depois de em 2004 terem entrado em produção Évora e Beja), a partir de Abril nos CDSS da plataforma AS 400 e CDSS de Faro. O acompanhamento em produção teve o seu término em Julho, com o acompanhamento em produção aos utilizadores do CDSS de Lisboa. Em cada um destes CDSS estiveram presentes equipas de gestão da mudança a partir da data de entrada em produção;
- Disponibilização na intranet de documentação de apoio à entrada em produção do novo sistema de informação – guia de utilizador e FAQ;
- Organização, planeamento e gestão da formação necessária aos utilizadores dos CDSS em que a aplicação entrou em exploração em 2005 (plataforma AS400)
- Formação dos utilizadores (2005):
- Formação em operação dos utilizadores pertencentes às plataformas AS400, tendo-se formado 263 utilizadores.
- Formação de 447 utilizadores pertencentes aos serviços de atendimento dos CDSS plataforma AS400.

- 4 591 Utilizadores finalizaram a acção de formação e-learning, “O essencial das prestações” na consulta à aplicação de Desemprego;
- O índice global de satisfação dos participantes na formação foi de “Muito Bom”, obtendo-se o valor máximo numa escala de 1 a 5.

2.1.2. Verificação de Incapacidades Temporárias

Este sub-sistema permite suportar o processo de verificação de incapacidades para o trabalho, sejam de índole temporária ou permanente. Esta aplicação recebe, por um lado, a informação relativa a todos os pedidos de atribuição de, designadamente, pensões por invalidez, dado que a atribuição deste tipo de prestação pressupõe a existência de verificação de incapacidade, por outro lado, uma listagem de beneficiários a convocar, baseada em métodos de *data mining* que, a partir de dados históricos, permitam construir o perfil dos beneficiários que têm um maior grau de probabilidade de estarem a usufruir indevidamente destes direitos.



A aplicação permite gerir a convocação e realização das juntas médicas necessárias para a avaliação dos beneficiários, pretendendo-se que os estímulos entre esta aplicação e as restantes do subsistema de prestações sejam bidireccionais, isto é, nos casos em que tal seja aplicável, os resultados do processo de verificação de incapacidade deverão originar a interrupção de prestações, ou, a sua não atribuição.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

- Piloto de Migração em Março de 2005;
- Preparação do pacote de formação de formadores do ISS;
- Formação de Formadores do ISS em Fevereiro, Março e Abril de 2005;
- Migração de dados para o CDSS do Porto em Junho;
- A vertente de temporárias entrou em produção no CDSS do Porto em Julho de 2005;
- Migração de dados os restantes distritos, durante o último trimestre de 2005;
- A vertente de temporárias entrou em produção nos restantes CDSS durante o último trimestre de 2005;

- Assegurado o apoio aos formadores do ISS, durante as acções de formação de utilizadores, nomeadamente o apoio telefónico e por mail, durante o último trimestre de 2005;
- Assegurado o apoio aos utilizadores, em produção, após a entrada em produção da aplicação, nomeadamente o apoio telefónico e por mail, durante o último trimestre de 2005.

2.1.3. Verificação de Incapacidades Permanentes

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

- Levantamento de requisitos;
- Fase de elaboração validada pelo CDSS do Porto;
- Fase de construção em validação por parte do CDSS do Porto e do Grupo de Acompanhamento;
- Testes aplicacionais em curso;
- Desenvolvimento da solução de contingência para fazer face à desactivação da plataforma de suporte à aplicação distrital de verificação de incapacidades permanentes do CDSS do Porto;
- Assegurado o apoio aos utilizadores do CDSS do Porto, em produção, após a entrada em produção da solução de contingência, nomeadamente o apoio telefónico e por mail, durante o último semestre de 2005;
- Preparação de documentação de apoio à entrada em produção do novo sistema de informação: Guia do Utilizador e Guia dos Médicos.

Destacamos a operacionalização da solução de contingência SVIP no segundo trimestre de 2005 e o esforço realizado para que a aplicação pudesse entrar em produção no Porto no mês de Julho.

2.1.4. Sistema Integrado de Conta Corrente

Este sub-sistema permite estabelecer uma visão integrada sobre os fluxos financeiros das pessoas, singulares ou colectivas, com quem a Segurança Social se relaciona, realizando o cruzamento dos movimentos financeiros, a débito e a crédito, de forma a validar e intervir sobre a existência de saldos devedores ou credores. Para tal, a informação que se encontra dispersa por diversas aplicações da Segurança Social, é agregada num único ponto. Assim sendo, o sub-sistema de “Conta-Corrente” tem como objectivos principais a confrontação dos débitos e créditos registados, e a centralização da comunicação dos valores ao subsistema financeiro da Segurança Social.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

A vertente Prestações entrou em produção em 2005, encontrando-se a vertente de Contribuições em curso e planeada para entrar em produção em 2006.

2.1.5. Sistema Integrado de Acção Social

2.1.5.1. Gestão de Programas e de Equipamentos

No âmbito do Sistema Global da Acção Social, estes subsistemas aplicacionais visam a concepção, análise e desenvolvimento de uma aplicação para as Respostas Sociais disponibilizadas pelas Instituições e Entidades que prosseguem fins da Segurança Social, e Programas e Medidas Específicas da Protecção Social de Cidadania/Acção Social. A sua disponibilização efectuar-se-á de forma faseada, de acordo com as prioridades estabelecidas pelo ISS.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

- Concluída a fase de elaboração da aplicação que irá permitir gerir, na área das Medidas Específicas, a Adopção, na sua componente Processo e que integrará a aplicação das Listas Nacionais;
- Iniciada a fase de elaboração da Medida Específica, Promoção e Protecção de Crianças e Jovens;
- Iniciada a fase de elaboração da Área de Cooperação.

2.1.5.2. Gestão de Beneficiários

Este subsistema destina-se basicamente ao registo e tratamento de dados sobre os Beneficiários (Indivíduo/Família) da Protecção Social da Cidadania/Acção Social, no que concerne à sua identificação, caracterização, diagnóstico, plano de intervenção e gestão de apoios económicos.

A sua disponibilização foi pensada em duas fases tendo a primeira entrado em produção no segundo semestre de 2004 em 9 Centros Distritais. Contempla as etapas identificação, caracterização e diagnóstico.

Em 2005 surgem alterações a requisitos de negócio com impacto na segunda fase, nomeadamente a criação da figura de Contratualização em Acção Social, tendo sido necessário proceder a alterações de fundo.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

- Alargamento das acções de formação e da entrada em exploração da primeira fase aos restantes Centros Distritais;
- Conclusão da fase de construção relativa à segunda fase contemplando os novos requisitos exigidos pelo ISS.

2.1.6. Gestão Documental

Este sistema implementa uma solução global para optimização da gestão documental e o controlo do fluxo de circulação dos documentos nos organismos da Segurança Social.

No decorrer do ano de 2005 foi assegurada a entrada em produção do sistema no IIESS e CNPRP. Foi também colocado em pré-produção o sistema do DAISS.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

Âmbito Inicial

- Realização de Workshop's de validação do sistema customizado para os "sites" IIESS, CNPRP e DAISS;
- Levantamento de requisitos para os "sites" ISS – CD e Serviços Centrais;
- Levantamento de requisitos de migração para o "site" ISS – CD e Serviços Centrais;
- Customização da solução com migração de dados para o "site" ISS – CD e Serviços Centrais;
- Implementação do sistema efectuada nos "sites" IIESS, CNPRP e DAISS;
- Desenvolvimento de um produto de formação direccionado aos utilizadores dos "sites" IIESS, CNPRP e DAISS de acordo com o perfil de utilização (Expediente, restantes utilizadores e chefias);
- Organização, planeamento e gestão da formação para os utilizadores dos "sites" IIESS, CNPRP e DAISS:
- Forma formados 118 utilizadores (expediente e utilizadores normais), tendo para isso sido desenvolvidas 8 acções de formação (total 96 horas);
- Foram alvo de formação 29 chefias na utilização da aplicação, tendo para isso sido desenvolvidas 2 acções de formação (total 24 horas);
- Foram desenvolvidas ferramentas de avaliação da formação;

- O índice global de satisfação na formação dos participantes foi de 4,4 numa escala de 1 a 5;
- O projecto foi alargado a 7 “sites” com a entrada do IGFSS, tendo sido iniciado o levantamento de requisitos para este site.

Âmbito Nacional

- Preparação da definição da estratégia para implementação do sistema de “Gestão Documental” nos restantes CDSS.

2.1.7. Sistema de informação de Gestão e Controlo do PIDDAC

Prestação de serviços de gestão de projecto à DGEEP no âmbito do desenvolvimento do novo sistema de informação de “Gestão e Controlo do PIDDAC” relativo aos processos PIDDAC no âmbito do MTSS.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

Âmbito Inicial

- Revisão da análise funcional;
- Realização do desenho técnico;
- Realização do desenvolvimento e testes unitários;
- Realização dos testes de aceitação;
- Preparação das acções de formação;

Âmbito Extendido

- Levantamento de requisitos de negócio e análise funcional;
- Contratualização dos serviços de desenvolvimento aplicacional do sistema de informação;
- Realização da análise funcional;
- Realização do desenho técnico;
- Realização do desenvolvimento e testes unitários;
- Realização dos testes de aceitação.

2.1.8. Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios (SGBS)

Este sistema de informação tem como objectivo a gestão de benefícios e subsídios dos Serviços Sociais da Segurança Social.

Esta aplicação foi desenvolvida para os Serviços Sociais do MTSS, não fazendo parte do sistema de informação da Segurança Social. Foi, no entanto, construído sobre a "framework" que o IIESS desenvolveu para esta organização.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

- Reporte, análise e correcção das incidências relacionadas com o "SGBS";
- Produção continua do SGBS;
- Acompanhamento aos utilizadores na exploração do sistema;
- Levantamento de processo de negócio para elaboração do manual de procedimentos no âmbito dos Serv. Sociais;

2.1.9. Sistema de Gestão de Ilícitos Criminais (GIL)

Criação de um sub-sistema do Sistema de Informação Nacional da Segurança Social que contemple o registo e operação de todos os passos processuais efectuados pelos Gabinetes de Investigação Criminal, GIC, no âmbito dos crimes de Ilícitos Criminais praticados contra a Segurança Social, desde o registo dos processos de inquérito / notícias crime passando pelas necessárias averiguações, processos de inquérito e elaboração de relatórios e concluindo com a participação ao Ministério Público, julgamento pelo Tribunal, resultado dos julgamentos e correspondente averiguação pelos GIC do correcto cumprimento da sentença decretada.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

- Início do projecto com a análise e constituição da equipa de projecto;
- Levantamento dos requisitos do futuro sistema;
- Início da Fase de Concepção.

2.1.10. Protecção à Família

Esta aplicação, pertencente ao subsistema de prestações imediatas, suportará o processo de atribuição de prestações familiares, (subsídio familiar a crianças e jovens, subsídio de dependência, subsídio para a frequência de educação especial, subsídio de monoparentalidade, subsídio de funeral, subsídio de lar, bonificação a menores deficientes).

A nova aplicação PF veio permitir a uniformização, a nível nacional, dos procedimentos relacionados com o tratamento e processamento das seguintes prestações:

- Abono de Família para Crianças e Jovens;
- Subsídio de Funeral;
- Bonificação por Deficiência;
- Subsídio Mensal Vitalício;
- Subsídio por Frequência de Estabelecimento de Educação Especial;
- Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa.

A operação da nova aplicação implica que todos os processos de pedidos de prestações sejam inseridos no sistema, e que o processo seja iniciado com a identificação de todas as pessoas relevantes (para efeitos da atribuição da prestação) e com a constituição o agregado familiar.

Depois de confirmar o registo de toda a documentação necessária, e complementar essa informação com a já existente, o sistema analisa as condições de atribuição da prestação e fornece a primeira indicação sobre o deferimento/indeferimento do pedido e o cálculo e o montante da prestação – reduzindo-se assim, consideravelmente, a intervenção humana e a burocracia que nalguns casos se verificava em todas aquelas fases, incluindo nas situações de recálculo, que também agora têm tratamento automático.

Desde Julho de 2005, com recurso à nova aplicação, foram já pagos 332.093.956,12 € em prestações, sendo que no mês de Março do corrente ano estavam a pagamento 842.888 processos, destinados a 1.213.834 beneficiários directos.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

- ↻ Concluídas as Fases de Concepção e Elaboração e grande parte da Fase de Cosntrução (ainda por fechar);
- ↻ Concluída a validação dos processos de migração de todas as plataformas;
- ↻ Concluída a validação funcional da aplicação por elementos de todas as plataformas;
- ↻ Entrada em exploração nas plataformas ICL e Unisys (12 Centros);
- ↻ Acompanhamento à produção desde Junho, data de arranque do CDSS Porto;
- ↻ Tratamento de Provas Escolares e de Rendimentos dos CDSS migrados;

2.1.11. Rendas de Casa

Em Novembro de 2005 entrou em exploração, a nível nacional, a nova aplicação de Gestão de Rendas de Casa, integrada no novo sistema de informação único da Segurança Social, que permitiu a desactivação imediata dos Antigos Sistemas Informáticos distritais.

A nova aplicação veio permitir a uniformização, a nível nacional, dos procedimentos relacionados com a gestão, atribuição e processamento das seguintes prestações, no âmbito do DL n.º 68/86 de 27 Março:

- Regime geral
- Especial de Deficiente
- Especial de Carência

A operação da nova aplicação implica que todos os processos de pedidos de subsídio sejam inseridos no sistema. Depois de confirmar o registo de toda a documentação necessária e complementar, o sistema analisa as condições de atribuição da prestação e fornece a primeira indicação sobre o deferimento/indeferimento do pedido, e cálculo do montante do subsídio a atribuir – reduzindo-se assim, consideravelmente, a intervenção humana, e sobretudo, garantindo-se a uniformização dos critérios de atribuição e de cálculo que, nalguns casos, eram efectuados manualmente.

Actividades relevantes desenvolvidas em 2005:

A aplicação, pertencente ao Sistema de Informação único e integrado da Segurança Social, entrou em exploração, a nível nacional, em Novembro de 2005, permitindo a desactivação imediata dos Antigos Sistemas Informáticos responsáveis pela gestão dos processos até esse momento

- Conclusão da elaboração dos documentos inerentes à fase de Elaboração, Construção e transição, utilizando os Templates definidos no IIESS.
- Conclusão do desenvolvimento aplicacional do sistema informático nas diversas iterações.

- Execução e conclusão dos testes inerentes às várias iterações aplicacionais.
- Execução e conclusão dos trabalhos necessários à migração de dados de todos os CDSS para a nova aplicação.
- Execução e conclusão dos vários “pilotos” de validação de dados realizados com as várias plataformas.
- Execução e conclusão dos planos de formação.
- Apoio local ao arranque da nova aplicação em vários CDSS.
- Entrada em produção da nova aplicação ao nível nacional, contemplando os dados migrados dos vários CDSS e a consequente desactivação dos sistemas antigos.
- No ano 2005, responderam-se a cerca de 545 mails a nível nacional relacionado com questões dúvidas e esclarecimentos relacionados com todas as fases do projecto.
- Início da fase de manutenção da nova aplicação, que se prolonga pelo primeiro semestre de 2006.

2.1.12. Gestão de Tesourarias – Integração na plataforma tecnológica

Durante o ano de 2005, finalizou-se a fase de Construção e realizaram-se os testes funcionais e de carga. Estes testes determinaram o arranque do processo de Transição tornado possível a entrada em produção da aplicação.

Assim iniciou-se a fase de Transição em finais de Outubro/2005, dando a formação aos utilizadores e informáticos dos CDSS/RA.

A aplicação entrou em exploração durante o mês de Novembro/2005, em todos os CDSS/RA e iniciou-se o apoio ao arranque da aplicação.

Iniciou-se e finalizou-se a migração dos dados de GT2002 durante o mês de Dezembro/2005.

2.1.13. Fundo de Garantia Salarial

Este projecto teve início em Março de 2005, tendo sido concluída a fase de Concepção. Foi iniciada a fase de Elaboração, tendo sido ainda iniciado o processo de sub-contratação do Desenvolvimento da aplicação.

2.1.14. Complemento Solidário para Idosos

2.2. ACTIVIDADES DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRECTIVA

Relativamente a todos os sub-sistemas já em produção, foram efectuadas as correcções necessárias ao bom funcionamento das aplicações e implementadas as alterações/novas funcionalidades de acordo com as prioridades definidas pelo negócio, assegurando o respectivo apoio aos utilizadores.

2.3. ACTIVIDADES DE APOIO/SUPORTE AO UTILIZADOR

2.3.1. Gestão da mudança

As actividades de **Gestão da Mudança**, já referenciadas em cada um dos projectos de desenvolvimento, caracterizaram-se genericamente por:

- Planeamento transversal da formação;
- Definição de estratégias formativas globais presenciais;
- Definição de estratégias de e-learning e sua articulação com formação presencial;
- Planeamento global da logística de formação (salas, material pedagógico);
- Manutenção e constante actualização da base de dados de formandos que permita uma gestão eficaz da formação;
- Elaboração de estatísticas de produção.

Devido à importância que tiveram nos resultados obtidos, destacamos alguns factos particularmente relevantes:

- Consolidação da **estratégia de apoio à mudança** e de acompanhamento aos utilizadores, nomeadamente com a continuidade do recurso à figura de **UAM – Utilizadores de Apoio à Mudança no projecto da Acção Social** (estes facilitadores locais, após serem o alvo do acompanhamento inicial pelas equipas de gestão da mudança do IIESS, realizaram o acompanhamento ao utilizador final em posto de trabalho).
- Consolidação do processo de gestão da mudança no projecto de Desemprego, o que permitiu incrementar em cerca de 30% o acompanhamento aos utilizadores

em produção. Foram disponibilizados na intranet os documentos do guia do utilizador e FAQ's.

- Implementação do processo de gestão da mudança para o subsistema de SICCC, em simultâneo com a entrada em produção da aplicação de desemprego, com a posterior disponibilização de documentação de apoio aos utilizadores (passo-a-passo).
- Implementação do processo de gestão da mudança de protecção familiar, com apoio em produção à plataforma Fujitsu/ICL e Unisys. Igualmente foram disponibilizados na intranet os documentos, guia do utilizador e FAQ's.
- Conclusão do guia de procedimentos do sistema de gestão documental, no projecto interno do IIESS.
- Levantamento dos processos de negócio e procedimentos dos serviços sociais e respectiva descrição e desenho, para produção do manual de procedimentos desse organismo.
- Produção das 2^{as} versões do guia de utilizador e da FAQ do subsistema de ITPT.
- Com a formação da totalidade dos utilizadores de todas as aplicações que entraram em produção durante o ano de 2005, conseguiu-se atingir uma taxa superior a 50% de utilizadores formados em cada CDSS previamente à data de entrada em produção, tendo-se abrangido um **total de 7.058 utilizadores** (4.749 em e-learning e 2.309 presencial).
- Procedeu-se à elaboração de diferentes produtos pedagógicos de acordo com os destinatários: formação de formadores, formação de utilizadores de acordo com os diferentes níveis de maturidade informática e formação de utilizadores de acordo com os diferentes perfis de utilização (operação, atendimento, consulta, Helpdesk, informáticos, ...).

Síntese dos resultados:

No quadro seguinte, apresentamos uma síntese da formação presencial e e-learning prestada, em 2005, aos utilizadores nos diferentes projectos.

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

Aplicação	Carga Horária/acção	Nº Formandos
IDQ - Alteração Correção de Morada - e-learning	não aplicável	15
IDQ - Consulta Geral - e-learning	não aplicável	143
O Essencial das Prestações- e-learning	não aplicável	4.591
AS1 - SIPSC Atendimento Acompanhamento Social	24	413
DE1 - Desemprego AS400	24	263
DEA - Desemprego Atendimento	12	447
GTI - Gestão de Tesourarias - Informáticos	24	41
GTN - Gestão de Tesourarias - NAU	18	8
GTT - Gestão de Tesourarias - Tesoureiros	14	42
MHW - Manutenção de Hardware para Técnicos de Informática	12	80
PF1 - Protecção Familiar - Utilizadores Finais	24	202
PF2 - Protecção Familiar - Utilizadores Chave 1 (conhecimentos inf. Nível 1)	18	27
PF3 - Protecção Familiar - Utilizadores Chave 2 (conhecimentos inf. Nível 2)	12	9
PFA - Protecção Familiar - Atendimento	12	552
PFN - Aplicação Protecção Familiar NAU	18	6
SD1-Gestão Documental - Dirigentes	18	10
SM1- Gestão Documental - Utilizadores 1 (conhecimentos inf. Nível 1)	18	30
SM2 - Gestão Documental - Utilizadores 2 (conhecimentos inf. Nível 2)	14	74
SRS - Sistema Auxiliar de Regularização de Saldos	12	60
ST1 - Serviço Verificação de Incapacidades Temporárias - Utilizadores Leiria	12	6
ST1 - Serviço Verificação de Incapacidades Temporárias - Formação Formadores	42	34
SVIT - Núcleo de Apoio aos Utilizadores IIESS - NAU	21	5
Totais Formação Presencial		2.309
Totais Formação e-learning		4.749
Totais Globais		7.058

2.3.2. Suporte ao Utilizador (Helpdesk 1ª linha)

A missão desta área é

- Enfoque no Cliente e nas suas necessidades como utilizador dos serviços prestados pelo IIESS;
- Gerar soluções rápidas e eficientes para os problemas detectados;
- Garantir a adequação dos Acordos de Nível de Serviço à realidade e necessidade dos Clientes;
- Cumprir e superar as expectativas dos Clientes, relacionadas com os níveis de qualidade dos serviços;
- Medir, analisar e publicar a eficiência (funcionamento interno) do serviço com o objectivo de melhorar a sua qualidade;
- Avaliar a eficácia (percepção do Cliente) do serviço através de inquéritos à satisfação e o subsequente desenvolvimento de acções adequadas;
- Manter o aumento dos custos sempre inferior ao aumento da qualidade do serviço.

Actividades de 2005

As alterações legislativas e processuais dirigidas às entregas de DRs via Internet provocaram, a nível do atendimento DRI e DR-Online, um aumento considerável de telefonemas e de e-mails, em comparação com iguais períodos em anos anteriores.

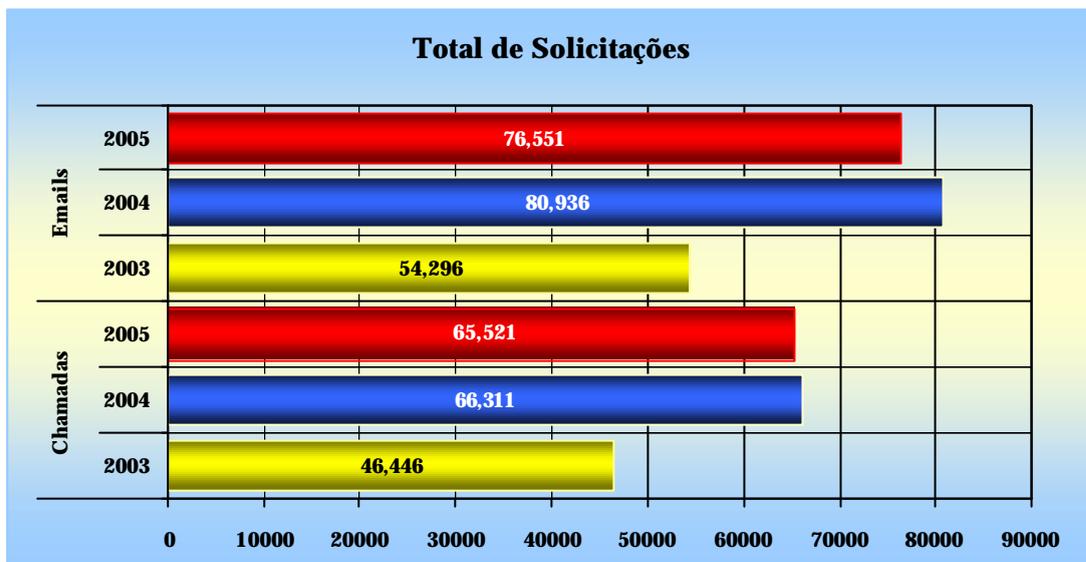
A entrada em produção da Segurança Social Directa em Novembro, implicou a criação de uma nova equipa de 1ª linha dedicada a este serviço. Entre Novembro e Dezembro, foram recebidos mais de 3000 chamadas e mais de 2000 e-mails.

Surgiram novos serviços assegurados: SICC-DES, SVIT e SVIP, CESD, SS Directa, PF, IPSS, SARS, GRC, LNES.

A nível de solicitações, o IIESS recebeu e tratou durante o ano de 2005, 142.072, das quais 65.521 chamadas telefónicas e 76.551 emails.

Constatou-se globalmente uma redução do nº de solicitações. O nº de chamadas telefónicas manteve um valor aproximado ao de 2004 (-1,2%) e quanto aos emails registou-se uma ligeira diminuição (-5,4%).

Evolução das Solicitações por canal entre 2003 e 2005



2.4. GESTÃO ESTATÍSTICA

O conjunto dos projectos e actividades desenvolvidas no âmbito da Gestão Estatística permitiram ao *IIESS* corresponder de uma forma eficaz e eficiente às suas competências em matéria de estatísticas da Segurança Social nas vertentes de análise, produção e divulgação de informação.

De salientar ainda que, com este conjunto de actividades, foi possível incrementar a qualidade dos dados e fiabilidade da informação, bem como a sua disponibilização ao Sistema de Segurança Social através da Web que consubstancia o Sistema de Estatísticas da Segurança Social, afirmando-se este, um instrumento essencial de apoio à decisão/gestão do Sistema de Segurança Social, particularmente no âmbito da análise e acompanhamento da evolução das principais prestações sociais.

Neste contexto, em 2005, foi dada continuidade ao projecto **Sistema Estatístico da Segurança Social**, projectos e actividades relacionadas com o combate à fraude, bem como o desenvolvimento das actividades correntes previstas.

2.4.1. Combate à Fraude

Uma outra vertente relevante da actividade de estatística no *IIESS*, em 2005, centrou-se no cruzamento de informação/dados no âmbito do combate à fraude.

Neste contexto, evidencia-se o projecto/protocolo de cruzamento com as Finanças, para efeitos do combate à fraude e evasão fiscal e contributiva.

Como resultado deste projecto foi disponibilizada uma aplicação que permite aos serviços de fiscalização da Segurança Social a consulta dos dados provenientes da DGCI, bem como para o enriquecimento de informação de ambas as bases de dados.

Foram ainda desenvolvidas 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.

2.5. GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURAS

A nível das infra-estruturas, o IESS tem como missão conceber, instalar, administrar, manter actualizada e proteger toda a infra-estrutura informática de âmbito nacional, compreendendo as redes e os equipamentos centrais que asseguram a utilização generalizada dos sistemas de informação nacionais da Segurança Social, disponibilizando o acesso à informação de forma universal, coerente e segura, ao cidadão, ao tecido sócio-económico e aos serviços do Sistema de Segurança Social.

2.5.1. Projectos

2.5.1.1. Plano de Recuperação de Desastres

Este projecto teve, em 2005, como objectivo principal a identificação de cenários que permitam garantir a Continuidade Operacional do Sistema de Informação da Segurança Social, no caso de ocorrerem situações de desastre, incluindo análises técnico-financeiras e planeamento da implementação.

Resultados

A identificação de cenários tecnológicos para soluções de continuidade operacional do SI da SS foi resultado das seguintes actividades:

- a) Recolha de Informação Preliminar – Análise de impacto de negócio de processos de negócio e de processos internos de suporte do IIESS;
- b) Análise de Riscos e Vulnerabilidades focada na Continuidade Operacional do SIO da SS;
- c) Identificação de Cenários, tendo sido apresentados 2 cenários tecnológicos, com respectiva análise técnico-financeira.

2.5.1.2. Sistema de Detecção de Intrusão

Este projecto teve como objectivo o reforço dos perímetros de segurança do IIESS, assegurando uma maior protecção da rede e uma monitorização mais eficaz em relação a ataques provenientes do exterior desses perímetros.

Resultados

Com a inclusão deste sistema, os perímetros de segurança da RNSS passam a incluir funcionalidades que, para além de permitirem a identificação do comportamento da rede e dos tipos de ataques a que está continuamente sujeita, permitiram também actuações pró-activas de prevenção em relação a esses ataques.

2.5.1.3. Dinamização de informação na Intranet

O IIESS assegura uma solução única de portal corporativo interno que permite a cada Organismo/Serviço da Segurança Social disponibilizar autonomamente os conteúdos específicos da sua actividade e aos quais por defeito acedem automaticamente todos os colaboradores desse Organismo/serviço.

Durante o ano 2005 foram disponibilizados os seguintes **novos serviços**:

- Consulta à BD da Empresa na Hora;
- Análise Estatística da Participação em Greves;
- Formulário de Avaliação da Formação;
- Consulta ao Sistema de Execuções Fiscais;

Em Janeiro de 2005 foi disponibilizada a newsletter “CNPRP Notícias e Informações”. Em Setembro de 2005 foi disponibilizada uma nova versão da Infonet (newsletter do ISS). Foram também disponibilizadas as newsletters “Pessoal Informa” e “Portal do CDT” para o Instituto de Gestão Financeira.

SEGUANÇA SOCIAL
Dom 05-Mai-05

CENTRO NACIONAL DE PROTEÇÃO CONTRA OS RISCOS PROFissionais

CNPRP - Notícias & Informações N.º 33 de Março - 2005

Notícia de abertura
Vá a ver a zona INTRANET

Reflexão do Dia
"Todos acham as suas obras belas"
Cristina Marçal

Em Destaque
Podem renovar a Segurança Social e a parcerias e país
Em quanto passa de preenchimento renovel da Segurança Social são parcerias
tudo o país. Háma iniciativas que nos facilitam o acesso das pessoas mais
doadas e dos mais beneficiários e objectos como o CDI.

Segurança Social
Diversos bilionos 22 milhões
O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) prevê
analisar cerca de 12 milhões de euros com o alinhamento de um conjunto de
iniciativas. Durante este ano não são realizados quatro concursos; são
realizadas a longo prazo por cerca de 10 milhões de euros de despesas da
Segurança Social.

Outras notícias

SEGUANÇA SOCIAL
Dom 02-Mai-05

ISS Infonet
REVISTA ELECTRÓNICA DO INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Notícia de abertura
Os novos desafios
Cada vez mais as instituições surgem da Administração Pública em contacto com os cidadãos, com maior
resposta e eficiência na resolução dos seus problemas.

Zonas
Plano de Combate à Fraude e Evasão
Contribuintes e Contribuintes - 2005
Este ano, prevê-se um
combate à fraude
ainda mais eficaz,
ativamente como
observação de
recuperação e
quinta de 350
milhões de
euros.
A figura do Gestor de
Contribuintes
representa uma das
iniciativas a
implementar em
2005 no Plano de
Combate à Fraude e
Evasão Contribuintes
e Profissionais.

Novas
Manuel João Elias
Direktor do CDSV

SEGUANÇA SOCIAL
Dom 05-Mai-05

PESSOAL INFORMA
Personal Informa - Newsletter IGFSS Nº 33 de Dezembro 2004

Notícia de abertura
UM NOVO MODELO PARA O PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO
O património imobiliário a cargo do IGFSS integra-se em este rol logo de
direito autónoma - imóveis destinados a habitação, lojas, oficinas, oficinas,
instalações fabris e armazéns - sites nos 10 Distritos do Continente e sujeitos a
regimes jurídicos diferentes. >>>

Notícias
100 MILHÕES DE EUROS DE DIVERSA RECUPERAÇÃO
O IGFSS aplicou a favor de
de 100 milhões de euros de
diversa recuperada, o
que representa um
aumento de 45 por
cento face aos valores
previstos para 2005 e um
aumento de 74 por cento
face ao período homólogo
de 2004. >>>

22 MILHÕES DE EUROS DE DIVERSOS IMOBILIÁRIO VENDEDOS
No decorrer de 2005, o
IGFSS vendeu cerca de
milhões de euros,
- provenientes da alienação
de imóveis, registados em um aumento
acumulado de 25 por cento relativamente ao ano
anterior e a realização a nível orientado no
Optimizar para este ano. >>>

Em Foco
IGFSS SOBRE 44,4% NA AUTO-AVALIAÇÃO
O IGFSS atingiu 24,9
valores (em 42) no final
do processo de auto-
avaliação. >>>

NOVO PLANO DE COMBATE AO ABANDONO
O IGFSS apresenta um
Plano de Combate ao
Abandono. O Plano

SEGUANÇA SOCIAL
Dom 02-Mai-05

Portal do CDT
Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.

BEM-VINDO AO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DO IGFSS
CDT Online

UM NOVO PARADIGMA NA SEGURANÇA SOCIAL
Autora: André José
Duarte (Economista) Marco
Capelo (Perito) Duarte e
base da segurança social,
e de sua sustentabilidade
resulta claramente de equilíbrio. >>>

REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
Espectro e estado actual
da arte, este site é uma
referência para os
diferentes agentes
interactuantes na
regulação dos serviços
públicos. >>>

Novo! SISTEMA INTEGRADO DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA-ANIPAD - 2004
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA-MODERNIZAÇÃO QUALIDADE E INOVAÇÃO
Iniciativas e
Administração pública para
responder aos desafios do
século XXI e um
operatório nacional. >>>
Disponível no CDT.

JURISPRUDÊNCIA CÍVEL DE 1ª INSTÂNCIA
Pensão de cônjuge [...] detinha de saldos de
contas bancárias Penhora feita através de
ordem do Banco de Portugal. Valor do saldos
das entidades bancárias após terem recebido
de notificação.

**JURISPRUDÊNCIA LABORAL-PENHORA DE
[INDEMNIZAÇÃO] 3. Embargos de terceiro - (novel) 2,
e como como fazimento jurídico 3. Casos dos
embargantes 4. Acção não registada por
parte dos embargantes, mantendo-se o regime
registado a favor do executado. >>>**

LEONO ATORRE K OS NUNOS DEBENTIVERY
Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.

**NOVA K O CDSV CONTRIBUINDO DA
SEGURANÇA SOCIAL**

As seguintes instituições do Universo da Segurança Social já a utilizam activamente:

Em 2005 passaram a ter conteúdos na Intranet as seguintes instituições:

As seguintes instituições do Universo da Segurança Social já a utilizam activamente:	Em 2005 passaram a ter conteúdos na Intranet as seguintes instituições:
<ul style="list-style-type: none"> • CDSS Braga • CDSS Coimbra • CDSS Faro • CDSS Porto • CDSS Santarém • CNP • CNPRP • DGSSFC • IIES • ISS, I.P. (Serviços Centrais) • IGFSS 	<ul style="list-style-type: none"> • DAISS • CDSS Aveiro • CDSS Bragança • CDSS Castelo Branco • CDSS Leiria • CDSS Lisboa • CDSS Portalegre • CDSS Setúbal • CDSS Viana do Castelo • CDSS Viseu

2.5.1.4. Melhoria da Monitorização de Equipamentos

Em 2004 o IIESS lançou um conjunto de medidas tendo em vista assegurar o controlo efectivo sobre os equipamentos e serviços de toda a infraestrutura distribuída: Tais processos de monitorização em tempo real disponibilizam informação a nível central e simultaneamente a cada Organismo/serviço relativamente à infraestrutura que lhe está afectada.

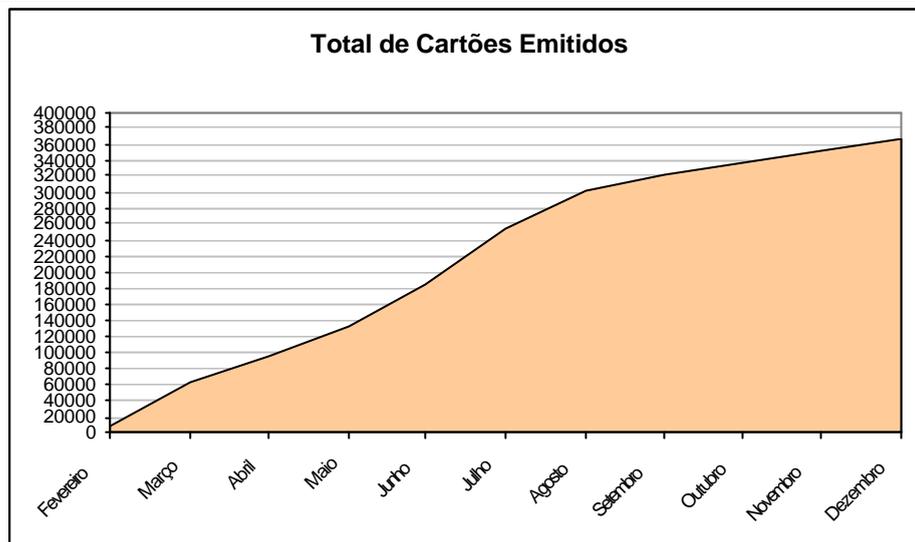
Durante o ano 2005 foram disponibilizados os seguintes novos serviços:

- Monitorização de Backups de servidores locais
- Monitorização de falhas e pré-falhas de hardware
- Análise da ocupação/volume dos servidores locais

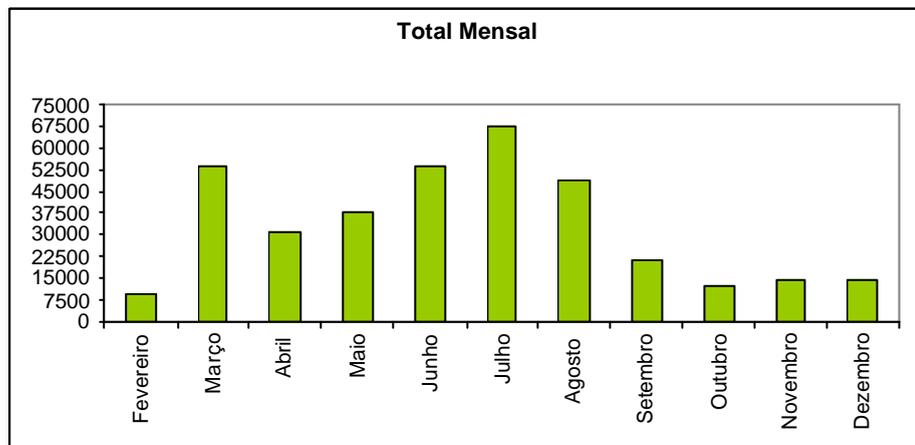
Acresce ainda que foi também desenvolvido e testado um módulo de controlo de impressoras cuja informação permite a identificação de todas as impressoras instaladas, tipo, modelo, volume de impressão e respectivos rácios para gestão.

2.5.1.5. Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)

Durante o ano 2005 foi desenvolvido o Serviço de Emissão de Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD) assegurando o IIESS este serviço para todos 48 subsistemas de Saúde públicos e privados.



Este serviço entrou em produção a 22/02/2005 tendo sido emitidos até final do ano mais de 360 000 cartões.



Como seria de esperar, após um período de procura inicial pela inovação introduzida, notou-se uma forte sazonalidade na procura deste serviço, tendo sido atingido um máximo mensal de cerca de 68.000 cartões (mais de 2.000 cartões/dia) emitidos em Jul/05.

2.5.1.6. Renovação do Equipamento de Comunicações de Redes Locais

No âmbito deste projecto foram identificados os serviços locais a abranger pela migração da actual tecnologia de rede local partilhada para uma solução de rede comutada, beneficiando assim os serviços locais com maior número de utilizadores com um nível de performance muito superior. Foram adquiridos os equipamentos cuja distribuição ocorrerá em 2006 em articulação com a distribuição de novos servidores locais, por forma a se rentabilizar esforços de intervenção local.

2.5.1.7. Consolidação de servidores

Em 2005 foi implementado um projecto de consolidação de servidores em edifícios centrais, tendo em vista aumentar a capacidade disponível e simultaneamente obter uma redução de 50% do número de servidores suportados. Esta medida de simplificação da infraestrutura distribuída terá ainda por consequência a redução dos encargos de manutenção em anos futuros, já que foi assegurada uma garantia do fornecedor durante o tempo de vida útil previsto para estes equipamentos (5 anos).

O processo de consolidação dos servidores ficou também associado à migração destas IT para Win2003Srv, tendo a solução técnica, desenvolvida e exaustivamente testada pelo IIESS, conseguido assegurar uma transição totalmente transparente para o utilizador, facto de realçar na medida em que, até instalações de menor dimensão tinham anteriormente apresentado problemas sérios de indisponibilidade aquando das respectivas migrações para Win2003.

2.5.1.8. Renovação do Parque Informático

Procedeu-se em 2005 à aquisição e início da distribuição de novos servidores locais, cobrindo numa primeira fase apenas cerca de 50% dos Serviços Locais, e optando-se por dar continuidade em 2006 a esta reformulação. De facto, os servidores actuais em Serviços Locais apresentam já mais de 5 anos de vida útil, ocorrendo já esporadicamente situações

de inexistência de componentes para substituição, o que evidencia uma utilização completa do equipamento que na Segurança Social vindo sendo implementada.

2.5.1.9. Segurança Social Directa

Durante o ano 2005 foi concebido e implementado como projecto adicional o serviço Segurança Social Directa, lançado a 28/Nov/05.

Do ponto de vista do público, este novo serviço veio trazer uma forma directa de acesso a informação constante nas Bases de Dados da Segurança Social, constituindo assim uma medida de maior simplicidade e transparência da Segurança Social, com efeito auto-regulador sobre a fraude e evasão contributiva.

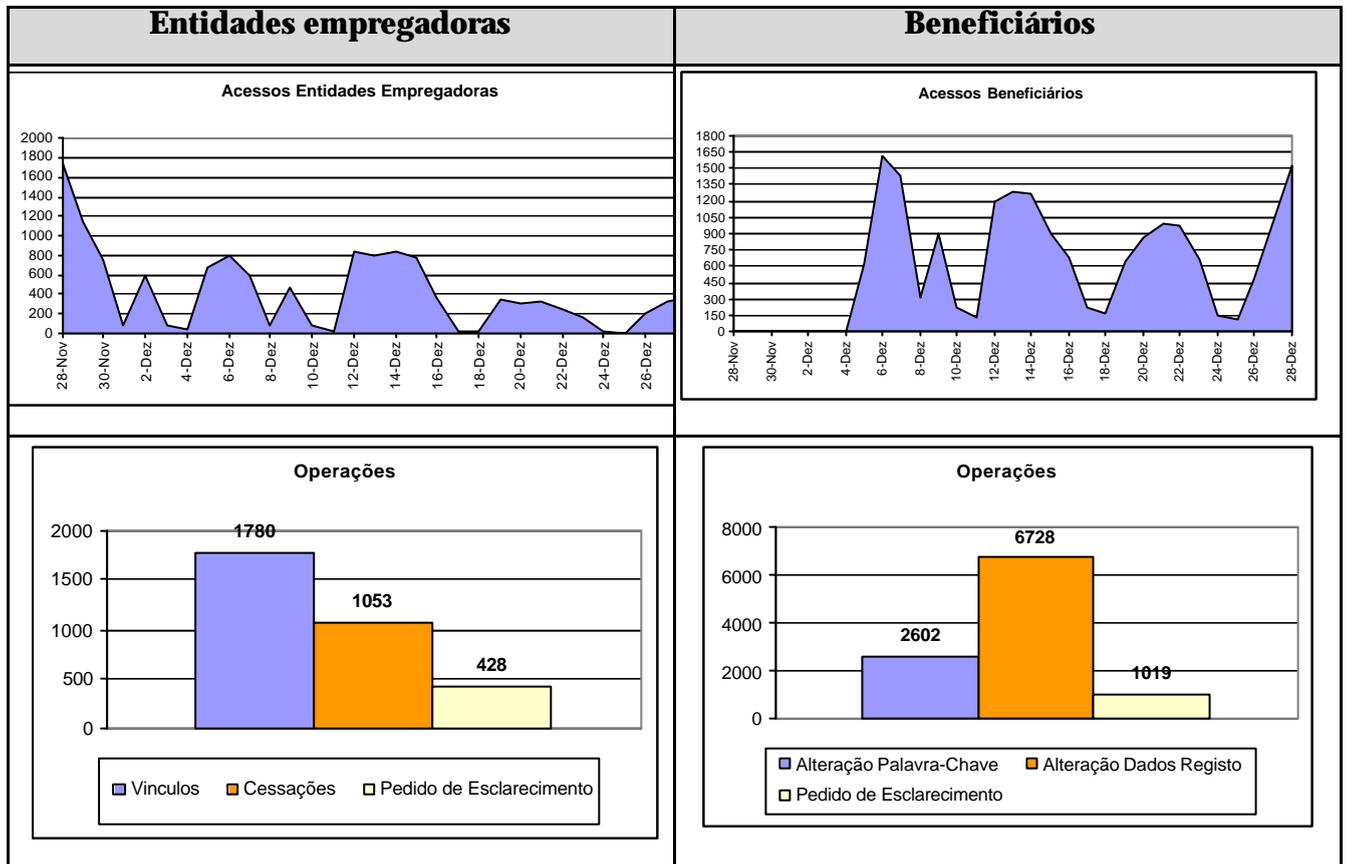


Através da Segurança Social Directa foram disponibilizados em 2005 os seguintes serviços:

Para Empresas	Para Beneficiários
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de Dados de Identificação (Cadastro e Enquadramento no Sistema de Segurança Social) • Consulta de Declarações de Remunerações • Comunicação da Admissão de Novos Trabalhadores • Comunicação da Cessação da Actividade de Trabalhadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de Dados de Identificação • Consulta da Carreira Contributiva: <ul style="list-style-type: none"> ○ Histórico Anual (Desde 1990) ○ Histórico Mensal do Ano Corrente e do Anterior. • Consulta do Estado do Processo de Prestações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Maternidade / Paternidade ○ Doença ○ Desemprego

O registo de novos aderentes ao serviço apenas é necessário para os cidadãos e para as empresas que não utilizassem já o canal Internet para submissão das Declarações de Remunerações, uma vez que foram reutilizados os registos de autenticação para DRI e DRO que estas empresas já dispunham, resultando desta medida também simplificação de processos para estas empresas. No primeiro mês, a adesão aos serviços apresentou um valor médio de 830 novos registos por dia.

As entidades empregadoras realizaram em média 423 acessos diários, e através deste serviço foram directamente registadas nas Bases de Dados da Segurança Social perto de 1800 vinculações de trabalhadores e 1000 cessações.



No que se refere aos beneficiários, assistiu-se a uma média diária de 766 acessos, sendo a operação mais utilizada a actualização de dados de registo.

Os utilizadores do serviço Segurança Social Directa endereçaram electronicamente aos CDSS mais de 1.500 pedidos de esclarecimento ou correcção da informação disponibilizada, contribuindo assim esta solução para uma maior qualidade da informação nas Bases de Dados Nacionais.

2.5.1.10. Segurança da Informação

Durante o ano 2005 iniciou-se um projecto de Segurança da Informação envolvendo as várias áreas operacionais. Como resultado, foram produzidos pelo IIESS, aprovados por todos os Conselhos Directivos dos organismos da Segurança Social e publicados, os documentos definidores da Política de Segurança da Informação na Segurança Social, tendo ainda sido nomeadas as estruturas organizacionais (Conselho Coordenador, Grupo Técnico e Equipas Técnicas) e promovido um Workshop de Segurança destinado ao Conselho Coordenador. Este projecto terá continuidade em 2006 através da realização de Workshops destinados aos membros das Equipas Técnicas de Segurança de cada Organismo/serviço, a definição e publicação de procedimentos e a realização de auditoria externa de segurança.

2.5.2. Actividades

2.5.2.1. Sistemas e Operações

As actividades desenvolvidas em 2005 contemplaram várias vertentes, destacando-se as mais significativas:

- Serviços de Operação
- Estabilização e Melhoria de Serviço dos Subsistemas em Produção
- Suporte à Entrada em Produção de Novos Subsistemas e Novas *Releases*
- Sistemas SAP (SIF e SGC)
- Subsistema Estatístico
- Evolução/ *Upgrade* da Infra-estrutura Tecnológica
- Melhoria das Condições de Monitorização dos Sistemas
- Consolidação, Normalização e Controlo de Procedimentos
- Melhoria das Condições de Segurança dos Sistemas
- Outras Actividades

Nas vertentes identificadas referem-se, entre outras, as seguintes actividades:

- **Serviços de Operação**

- Assegurou-se o processamento atempado das Declarações de Remunerações (DR's), que no total do ano tiveram as seguintes volumetrias:

Quadro I

MES	REGISTOS DR's	REGISTOS Remunerações
Janeiro	635.582	5.742.262
Fevereiro	568.794	4.096.038
Março	630.389	4.365.655
Abril	565.280	4.201.985
Maio	540.652	3.742.189
Junho	577.984	4.316.513
Julho	584.100	4.978.466
Agosto	562.678	4.755.386
Setembro	591.608	4.637.167
Outubro	584.525	4.227.197
Novembro	582.698	4.287.755
Dezembro	557.424	4.834.144
Total	6.981.714	54.184.757

- Assegurou-se a validação diferida de cerca de 700.000 DR's com mais de 200 trabalhadores;
- Assegurou-se o processamento de Créditos de TC, com execuções diárias envolvendo um total anual de 8.282.538 registos;
- Foram processados CIT's com origem em leitura óptica e projecto SINUS, num total de 1.984.790 registos;
- Assegurou-se a execução de aproximadamente 500 operações de sincronismo de informação entre sistemas centrais e regionais com as seguintes volumetrias e tempos gastos nesse processo:
 - GR - 103.370.911 registos (1570 horas)
 - IDQ - 28.944.875 registos (2002 horas)
- Foram executados pela equipa de DBA's 708 *scripts* sendo 380 em Pré-produção, 326 em produção e 2 em Formação. Estes *scripts*, pelas suas características (carregamento de *dumps*, alterações do modelo de dados, criação de novos

índices, etc.), por serem normalmente processos pesados e com tempos de execução elevados, foram executados fora das janelas horárias de disponibilidade dos sistemas on-line e com condições de execução que implicaram em grande parte situações exclusividade de acessos;

- Foram executados pela equipa de operadores (em pré-produção, produção e formação) 11.199 *scripts* aplicativos para execução de operações (*read, update, insert,..*) em tabelas de bases de dados;
 - Foram tratados 459 *tickets Remedy* para resolução de situações a nível do ambiente aplicativo SAP(SIF e SGC) em articulação com a NAU e a EMSIF;
 - Durante o ano foram processados 1.573.969 registos de RSI com um tempo de execução total de 67 horas. No mês de Setembro de 2005 entrou em produção uma nova versão RSI integrada na arquitectura aplicativo do SI Nacional;
 - Foram executados 834 processamentos de SICC (ITPT, DES, PF e RSI) envolvendo um total de 22.463.004 registos e tendo uma duração total de 1325 horas de processamento;
- **Estabilização e Melhoria de Serviço dos Subsistemas em Produção**
 - Dada a volumetria crescente resultante da disponibilidade de novos âmbitos em SICC foi necessário proceder a acções de melhoria aplicativo, tanto a nível de dados como de processos, com o objectivo de viabilizar a execução destes processamentos dentro das janelas temporais fora dos períodos de on-line;
 - Foi criado um grupo de trabalho com o objectivo de identificar falhas, ou pontos críticos das aplicações em exploração, que permitiu a melhoria dos processos em exploração, tanto em operacionalidade como em carga dos sistemas e diminuição de tempos de processamento;
 - Foi alterada a configuração da base de dados do DRI em alta disponibilidade (*cluster* + Oracle 9i RAC) e procedeu-se à criação da base de dados de pré-produção de DRI com utilização de BCV e implementação de *backups* via BCV (sem indisponibilidade para os utilizadores);

- Foram implementados *backups* da base de dados de *workflow* via BCV (diminuindo desta forma o tempo de indisponibilidade desta base de dados);
 - O ambiente aplicacional de Desenvolvimento e Testes foi reformulado com novos servidores Aplicacionais e novo *cluster*. Também o ambiente de Desenvolvimento e Testes dos processos de migração foi alterado de forma a diminuir os tempos de *backup*;
 - Procedeu-se ao particionamento de tabelas na base de dados de produção (GR, DRI), em articulação com a USI, com o objectivo de melhorar tempos de resposta das bases de dados;
 - Implementação de MultiIP por aplicação (PF, SIPSC, DES, etc.) garantindo a possibilidade de desactivação destes módulos no caso de problemas aplicacionais;
 - Foi criado e gerido um ambiente temporário para suportar a formação (PF, GT e SICC-ENE9 intensiva de utilizadores recorrendo ao aluguer de um servidor com maior capacidade computacional.
- **Suporte à Entrada em Produção de Novos Subsistemas e Novas Releases**
 - Foi assegurado o devido acompanhamento em pré-produção e produção das seguintes novas aplicações:
 - Protecção à Família (PF)
 - Gestão de Rendias de Casa (GESRC)
 - Gestão de Tesourarias (nova *framework* IDQ)
 - Segurança Social Directa (SSDirecta)
 - Empresa na Hora (PCHORA)
 - Para a aplicação Segurança Social Directa, foram estabelecidos procedimentos com o objectivo de assegurar as necessárias condições de funcionamento. Na criação dessas condições foi necessário ter em consideração a especificidade desta aplicação, em termos de disponibilidade da informação, necessidades de

- manutenções, *backups* e procedimentos *batch*, que é necessário realizar fora das janelas de On-line;
- Para a aplicação Empresa na Hora foram estabelecidos os seguintes interfaces:
 - IIESS/ITIJ (*webservices*)
 - IIESS/DGITA (Inicio de Actividade)
 - Dado o número elevado de novas aplicações a entrarem em produção, foi necessário criar um novo ambiente para realização de pilotos aplicativos;
 - Foram asseguradas as condições para a implementação do processo de cruzamento de dados da Segurança Social com a Administração Fiscal.
- **Sistemas SAP (SIF e SGC)**
 - Procedeu-se à migração da plataforma de hardware dos projectos SAP (SIF e SGC), sem impacto para os utilizadores finais, com ganhos de performance e de custos;
 - Dinamizou-se a utilização da plataforma *Solution Manager* nos ambientes SAP;
 - Implementou-se um processo de cópia dos dados, de produção SIF para o ambiente de qualidade, de forma a possibilitar a realização de testes de actualização de *Hot-packages*.
 - **Subsistema Estatístico**
 - Foi instalado e configurado um novo servidor de desenvolvimento com instalação de uma nova versão de *DataStage* (7.5);
 - Foram identificados e objecto de análise os processos estatísticos mais demorados e procedeu-se à reformulação dos mesmos, com ganhos efectivos em termos de tempo de execução. Foi sugerida uma nova arquitectura para a recolha e tratamento mais eficiente dos dados operacionais e facilitar as tarefas de manutenção das bases de dados de DW (nomeadamente a realização de *backups*);
 - Foi instalado num novo servidor o ambiente utilizado para ETL (*Datastage*) que

levou à conseqüente desactivação do E10k e migração da base de dados de extracção de dados (BCV de produção) para este novo servidor. Esta operação resultou em significativos ganhos em termos de desempenho e diminuição de custos.

2.5.2.2. Evolução/Upgrade da Infra-estrutura Tecnológica

- Para assegurar capacidade para suportar o aumento de interconectividade de dados com entidades externas (IGIF, IEF, ...) foi efectuado *upgrade* ao servidor de staging área;
- Aquisição de *storage* para testes de recuperações *off-site* (IESS) de *backups* das bases de dados de produção;
- Procedeu-se ao aumento da capacidade do *layer* applicacional do ambiente de Pré-Produção, com a adição de um novo servidor (8 processadores);
- Foi efectuada a migração da base de dados da aplicação SEF do ambiente Windows para Unix;
- Foram criadas condições para o aumento da largura de banda de 100Mbits para *GigaBit* na rede local do *datacenter* com a aquisição de *blades GigaBit* para os *switches core*;
- Foi criada uma infra-estrutura para o novo serviço Segurança Social Directa (cópia da base de dados de produção para utilização entre as 20h e as 8h, duas instâncias applicacionais, uma para consulta outra com acesso directo a produção, a funcionar entre as 8h e as 20h).

2.5.2.3. Melhoria das Condições de Monitorização dos Sistemas

- Foi criado um relatório de desempenho dos módulos applicacionais, com utilização do software *Borland OptimizeIt ServerTrace*;
- Procedeu-se à reanálise e melhoria do sistema de monitorização de sistemas e bases de dados (plataforma *IT Operations - Openview*);
- Foram implementados módulos SPI de Oracle e SAP no *Openview*, garantindo

- desta forma uma monitorização pro-activa e integrada dos sistemas SAP;
- Procedeu-se à configuração das ferramentas (BMC *Patrol*) de administração e monitorização das bases de dados de produção;
 - Foram desenvolvidos *scripts* para recolha de estatísticas sobre a utilização das aplicações e sistemas;
 - Foi instalado um servidor central das ferramentas da *Compuware* e configurados os agentes *ServerVantage* nas componentes de sistema operativo, bases de dados e servidores *web* + aplicacional;
 - Procedeu-se à aquisição, instalação e configuração de monitores de parede que melhoraram significativamente as condições de monitorização de sistemas, bem como o acompanhamento de situações de anomalia;
 - Com o objectivo de melhor monitorizar os sistemas foi efectuado inventário e redefinição de mensagens críticas dos sistemas suportado no *Open View*, de forma a garantir melhor qualidade de serviço e acções pró-activas para o bom funcionamento dos sistemas.

2.5.2.4. Consolidação, Normalização e Controlo de Procedimentos

- Procedeu-se à revisão dos processos internos de testes de pré-produção e *tunning* dos serviços informáticos, tendo em vista a identificação, a mais atempada possível, de possíveis problemas aplicacionais;
- Foi elaborada documentação operacional e *templates* para processos de administração de sistemas (*backups, scheduler, etc...*);
- Foi implementado um processo automático de realização de testes de *restore off-site* para passagem para a equipa de Operação;
- Foi durante o ano revista e actualizada periodicamente a *check-list* diária de avaliação do funcionamento dos sistemas aplicacionais em produção.

2.5.2.5. Melhoria das Condições de Segurança dos Sistemas

- Foi implementado um processo periódico de alteração de *passwords* dos

utilizadores aplicativos;

- Foi criado um nível de segurança adicional no DRI com a implementação de HTTPS, aumentando desta forma a segurança na consulta e envio de dados por parte dos utilizadores;
- Procedeu-se à actualização regular das regras da *firewall* de perímetro interno ao *Datacenter*;
- Foi criada uma nova VLAN integrando as máquinas com sistema operativo Windows instaladas no *Datacenter*;
- Foram adquiridas e instaladas cameras de vigilância no *Datacenter* para monitorização remota do acesso à sala de sistemas e ao armazém.

2.5.2.6. Administração do Portal Internet

O Portal Internet da Segurança Social é assegurado pelo IIESS nas vertentes da componente tecnológica e de desenvolvimento, coordenando ainda o grupo do portal constituído por elementos de todos os organismos e serviços que de forma autónoma editam conteúdos no mesmo.



Durante o ano 2005 foi disponibilizada uma nova versão do Site da Segurança Social mais orientada para o Cidadão e para as empresas. Foram adicionalmente também disponibilizados os seguintes serviços:

- Pedido de Informações à Segurança Social;
- Nova versão do serviço DRO de acordo com a nova legislação em vigor;

- Pedido de Número de Identificação de Pessoa Colectiva e Pessoa Singular (também no âmbito de alterações legislativas que passaram a implicar a declaração com os dados correctos dos trabalhadores).

O Portal da Segurança Social teve novamente em 2005 uma presença quase constante no Top 10 dos sites nacionais quanto a desempenho e disponibilidade (Índice KPBI30). Neste índice de avaliação nacional o melhor resultado foi obtido na semana 10-14Jan. O relatório anual de avaliação da Internet em Portugal posiciona o Portal Internet da Segurança Social como o de melhor eficiência de todos os sites na área de E-Government.

Top 10 - 10 a 14 Janeiro 2005					
Top Desempenho			Top Disponibilidade		
Cl.	WebSite	Seg.	Cl.	WebSite	Perc.
1º	Seg. Social (17)	1.30	1º	Seg. Social (7)	100.00
2º	Portal do Cidadão (7)	1.32	2º	RFM (16)	100.00
3º	ONI (5)	1.36	3º	Millennium BCP (13)	100.00
4º	RFM (15)	1.53	4º	BPI (2)	99.67
5º	Páginas Amarelas (6)	1.68	5º	Microsoft (6)	99.66
6º	IOL (59)	1.69	6º	ONI (9)	99.66
7º	Millennium BCP (34)	2.00	7º	BES	99.66
8º	DGRN	2.17	8º	DGCI	99.66
9º	TVI (2)	2.42	9º	Totta	99.66
10º	CGD	3.17	10º	TAP	99.34
Índice KPBI30		4.61	Nota: O valor entre parentesis é o número de semanas consecutivas no respectivo Top.		
(Último)Anónimo		16.55			

Durante o ano 2005 o serviço DRO continuou a crescer alcançando as 91000 empresas activas (face às cerca de 76000 empresas activas em Dezembro de 2004) o que correspondeu a um crescimento aproximado de 20% na utilização deste serviço pelas empresas até 10 trabalhadores. São abrangidos por este canal 203 794 trabalhadores e já foram recebidas 1.457093 declarações desde o arranque do serviço.

Durante o ano de 2005 foi lançada uma nova versão do serviço DRO com as seguintes funcionalidades adicionais:

- Validação dos Dados dos Trabalhadores com a Base de Dados Nacional;
- Possibilidade de Entrega posterior durante o prazo legal estabelecido para correção de anomalidas;

2.5.2.7. Administração do Portal Intranet da Segurança Social

A administração do Portal Intranet da Segurança Social, para além do incremento de serviços abrangidos que resulta de projecto específico já referido, assegurou um índice de 100% de disponibilidade do serviço em 2005.

2.5.2.8. Administração dos Serviços Globais da RNSS

2.5.2.8.1. Autenticação

A autenticação dos utilizadores na RNSS é um serviço essencial ao funcionamento da infra-estrutura tecnológica e em 2005, foi assegurado, através de 36 servidores primários de domínio espalhados pelo País e 420 servidores secundários, instalados em cada um dos serviços locais e centrais da RNSS, tendo o IIESS assegurado a sua continua operacionalidade da qual depende integralmente a possibilidade de os utilizadores acederem à sua informação e perfis pessoais, aos restantes serviços de rede (p.ex. impressoras, e-mail, acesso à internet etc.) e aplicações nacionais e regionais.

Através da permanente monitorização do serviço e da redundância da solução (através de redundância local e nacional) foi assegurada uma operacionalidade de 100% para este serviço.

2.5.2.8.2. Correio Electrónico

O serviço de correio electrónico é disponibilizado a todos os colaboradores da Segurança Social, sendo a sua administração assegurada centralmente pelo IIESS. Este serviço assenta sobre 40 servidores que asseguraram em 2005 o funcionamento de mais de 16.500 caixas de correio activas e 331 listas de distribuição.

Foi possível assegurar mais uma vez em 2005 um elevado grau de disponibilidade desta infra-estrutura distribuída através da sua permanente monitorização e manutenção. A

disponibilidade média do serviço em todos os servidores excedeu 99,9%, e em particular, a infraestrutura core do serviço apresentou 100% de disponibilidade.

2.5.2.8.3. Anti-virus

A Segurança Social durante o ano 2005 conseguiu mais uma vez passar imune à propagação de vírus através do canal de correio electrónico, graças à permanente actualização dos sistemas de antivírus e aplicação das correcções de segurança.

Durante o ano 2005 foram automaticamente removidos cerca de 10 milhões de Vírus para um total de 75 milhões de mensagens trocadas.

O serviço de actualização automática de anti-virus foi assegurado com uma disponibilidade de 100%.

2.5.2.8.4. Estação-Padrão

A Estação Padrão da Segurança Social assegura o Desktop Corporativo utilizado por todas as entidades da Segurança Social bem como a respectiva Infra-estrutura de Suporte. Este serviço interno, prestado pelo IIESS, garante um total grau de previsibilidade do comportamento das aplicações internas (nacionais e regionais) e aplicações externas (p. ex. Carta Social, Apoio Judiciário, etc.) no ambiente de trabalho dos utilizadores finais. Esta solução garante igualmente a independência relativamente a marcas e modelos dos vários fabricantes. Nesse sentido, foram até ao momento suportadas 249 configurações distintas de hardware (mais 34 marcas/modelos de equipamentos suportados durante o ano 2005).

2.5.2.9. Redes e Comunicações

- Na sequência de anos anteriores, em 2005 foi assegurada a gestão da Rede Nacional da Segurança Social (RNSS) tendo em consideração as crescentes necessidades de largura de banda motivada pelo aumento do número de utilizadores e aplicações. O aumento de utilizadores nacionais bem como a sua

movimentação originou as seguintes intervenções na RNSS, de que se destaca o número de *upgrades* de circuitos *frame relay*(106):

- Circuitos *frame relay*: 16 mudanças de serviços, 106 *upgrades* de circuitos melhorias de acessos e 7 novas instalações;
 - Circuitos Dedicados: 18 *upgrades* de circuitos, 25 novas instalações;
 - Circuitos de *backup*: criados 4 novos acessos;
 - *Upgrade* e migração de circuitos ATM nos *routers* de Coimbra, Évora, Faro.
- No final do ano foi feita a migração do acesso à rede TESTA via *Equant* para um circuito via CEGER, passando assim esse acesso a não ter custos para o IIESS;
 - Foram estabelecidas ligação de dados ao projecto SINUS, ao ITIJ e IIEFP
 - Com a disponibilização dos serviços Segurança Social Directa, foi necessário proceder ao *upgrade* e securização de acesso Internet. O aumento da largura de banda foi de 8Mbps para 25Mbps. De referir que durante todo o ano de 2005 o site da Segurança Social permaneceu quase sempre no Top 10 do índice Marktware, em termos de desempenho e disponibilidade;
 - Foram realizados *upgrades* em 4 *routers* de core (placa processamento de rede);
 - Foram disponibilizados acessos ao SIF para a Casa Pia de Lisboa;
 - Foi disponibilizado acesso à nova aplicação Apoio Judiciário – ITIJ;
 - Foi definida uma nova arquitectura da Rede da Segurança Social e elaboradas as especificações técnicas, em colaboração com a UMIC, para o concurso de comunicações a realizar em 2006;
 - Foi efectuado *upgrade* à Central Telefónica do IIESS (CPU + SO)
 - Foram criadas condições em termos de disponibilidade de acessos para serviços de *Hosting* de sites Internet de outras entidades (Voluntariado, *eLearning*, MTSS, CNPCJR, Rede Social);
 - Foram melhorados os processos de monitorização da RNSS com novas formas de disponibilizar essa informação em monitores de parede, que permitem acompanhar o comportamento da rede de forma participada e contínua;
 - Foram disponibilizados novos acessos via VPN.

2.5.2.10. Prémios e Avaliação Externa

- Participação com o Projecto Estação Padrão da Segurança Social no Prémio de Boas Práticas da Administração Pública (Melhoria de Processos);
- Avaliação do desempenho e disponibilidade do Portal da Segurança Social no relatório da Keynote/Marketware - "Desempenho e Disponibilidade da Internet em Portugal em 2005".

2.6. GESTÃO INTERNA

Ao nível da gestão interna, deu-se continuidade a passos no sentido de melhorar a utilização de ferramentas de gestão que contribuam para uma melhor eficiência e eficácia da organização, tendo em conta o âmbito da Reforma da Administração Pública, assumindo particular relevância à avaliação de desempenho individual de 2004 já realizada através de novas ferramentas informáticas e à consolidação do “Sistema Integrado de Gestão”.

Foram também desenvolvidos projectos muito importantes na área dos Recursos Humanos, conforme resumido seguidamente.

- Actualização e Adequação dos Regulamentos (AAR) de RH ao novo Código de Trabalho e legislação complementar
- Descrição e Análise de Funções, Avaliação do Desempenho e Desenvolvimento de Carreiras (DANF_AD_DECAR)
- Plano de Transição de Recursos Humanos no âmbito do Sistema de Informação da Segurança Social (PTRH_SIESS)
- Implementação duma Política de Recrutamento e Selecção (IPRS)
- Construção dum painel de Indicadores Chave de Desempenho – Human Performance Scorecard
- Sistema de Gestão de Inquéritos de Satisfação dos Colaboradores – SGISC
- Desenvolvimento de Novos Incentivos - DINC

2.6.1. Actividades

2.6.1.1. Gestão da Qualidade

Esta actividade teve como vertente mais relevante a definição e elaboração do conjunto de procedimentos relacionados com o Ciclo de Vida de Projecto.

Foi ainda realizado uma análise do ROI das acções de formação ministradas pelo IIESS via e-learning.

Resultados

Foram elaborados os seguintes procedimentos:

- Ciclo de Vida do Projecto;
- Concepção e Desenvolvimento de Sistemas de Informação;
- Gestão de Projectos;
- Gestão de Contratos;
- Gestão de Aquisições;
- Identificação e Qualificação de Fornecedores;
- Testes de Desempenho;
- Testes Funcionais de Aceitação;
- Novo Serviço de Apoio a Utilizadores;
- Registo e Acompanhamento de Solicitações.

2.6.1.2. Aquisições e Contratos

No âmbito desta área, as actividades desenvolveram-se, genericamente, em três grandes vertentes: Gestão de aquisições, Gestão de contratos e Identificação, qualificação e avaliação de fornecedores.

2.6.1.3. Actividades de gestão de Recursos Humanos

2.6.1.3.1. Formação 2005

Em 2005 o eixo condutor da actividade formativa no âmbito do Plano de Formação, incidiu essencialmente sobre a necessidade de incrementar a qualificação e as competências com novos saberes técnicos, organizacionais e pessoais de todos os trabalhadores que desempenham ou venham a desempenhar funções na concepção, implementação e utilização das novas aplicações do sistema de informação da Segurança Social, tendo-se nomeadamente apostado em áreas como a das tecnologias de informação e comunicação, gestão da infra-estrutura de redes e comunicações, desenvolvimento de aplicações, parque informático e serviços de apoio aos utilizadores do Sistema, visando garantir a qualidade dos produtos e serviços que disponibilizamos.

A identificação de resposta formativas em 2005 foi feita globalmente de forma a que o IIESS beneficia-se de economia de escala, diminuindo substancialmente os custos unitários da formação ministrada.

No que concerne à avaliação da formação a mesma assenta apenas numa avaliação de nível 1, ou seja, avaliar a reacção dos formandos e do monitor à formação. Esta avaliação é efectuada após a Acção de Formação e tem em vista a análise da qualidade e validade das Acções e das eventuais necessidade de alterar situações futuras, metodologias e programas.

Síntese dos resultados alcançados

Em termos globais foram realizados ao longo de 2005 cerca de **280** acções, com um custo global de **201.653 Euros** e foram investidos **975 dias** de formação, que abrangeram 140 colaboradores.

Os indicadores da formação, traduzidos pelo investimento financeiro, horas de trabalho afectas e pessoal participante, são demonstrativos do esforço e dos resultados da aposta do IIES na qualificação dos seus colaboradores

Efectivamente, a análise do quadro seguinte, síntese da formação realizada no triénio 2003 – 2005, comparada com o número de efectivos, em termos médios, evidencia que cada colaborador ao serviço do IIESS participantes em formação, por ano, daquele período,

frequentou 2 acções de formação, com duração de 8 dias e equivalentes a 46 horas de tempo de trabalho afecto a formação.

O investimento financeiro, medido pelo custo directo de cada acção de formação, por colaborador/ ano, foi de 1.200,00 €.

Resultados da Formação realizada no triénio 2003 / 2005

Indicadores de Execução	2003	2004	2005	Média 2003-2005
Dias Formação	1049	1473	1082	8
Horas Formação	6294	8838	5350	46
Acções Formação	340	308	278	2
Custos Formação	110.634,00 €	224.907,00 €	201.885,00 €	1.199,61 €
Colaboradores em formação	157	152	139	149
Efectivos ao Serviço	212	209	209	

2.6.1.3.2. Comunicação

Actividades e resultados

- Organização de Eventos, com destaque para a Sessão Pública de apresentação do Plano Nacional de Combate à Fraude e Evasão Contributivas e Prestacionais, com a presença do Sr. Primeiro-Ministro, e para as iniciativas no quadro do Programa IIESS Socialmente Responsável.

2.6.1.3.3. Serviços de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho

No âmbito das actividades da Área de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho foi objectivo para 2005 organizar actividades sob o tema do Stress ocupacional e aumentar a participação dos colaboradores do IIESS no âmbito do Plano de Emergência Interno para além do acompanhamento das actividades no âmbito da saúde ocupacional, organização e realização de campanhas de saúde e o levantamento das condições físicas e ambientais dos postos de trabalho.

2.6.1.4. Actividades de apoio jurídico

O apoio jurídico do *IIESS* traçou, para 2005, os objectivos de reduzir o tempo médio de análise e emissão dos pareceres respeitantes às aquisições de bens e serviços relativos a projectos de desenvolvimento e, bem assim, na promoção da formação profissional dos seus colaboradores.

INFORMAÇÃO DE GESTÃO

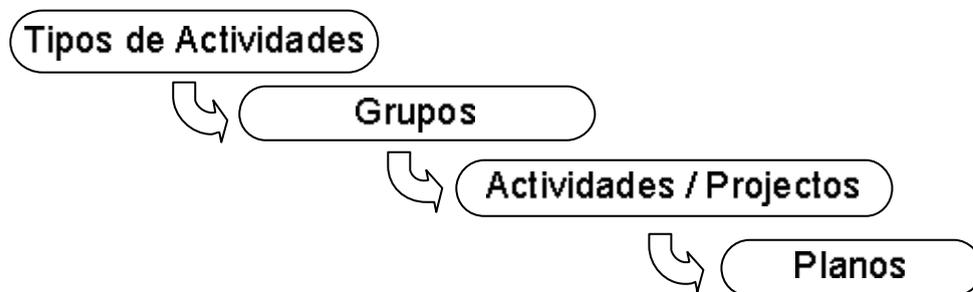
3. INFORMAÇÃO DE GESTÃO

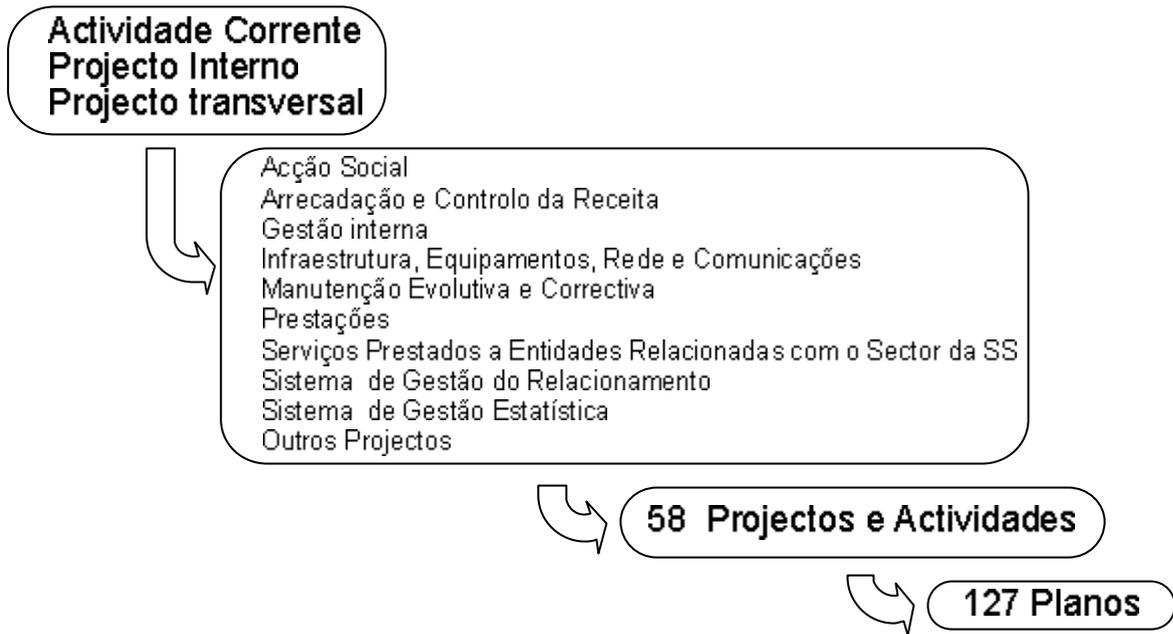
3.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

Em 2005, a entrada em produção do Sistema Integrado de Gestão (SIG), enquanto plataforma de suporte á gestão de projectos, permitiu, pela primeira vez no instituto, o cálculo dos custos directos e indirectos dos projectos através do cruzamento com outras aplicações.

3.1.1. Metodologia

Em termos de metodologia de organização da informação, foi definida uma estrutura de tratamento dos dados que obedece a uma hierarquia, exemplificada na figura seguinte.





			(em euros)
Custos Directos Vs Indirectos			%
(1)	Custos Directos de Mão de Obra	6.809.542	21%
(2)	Custos Directos dos Projectos	21.592.244	66%
(3)	Custos indirectos*	4.187.605	13%
(4) =1+2+3 Total da execução Orçamental do IIESS		32.589.391	100%

*Despesas imputadas: custos com pessoal dos recursos que não imputaram horas; despesas do IIES-Geral (renda do edifício, consumos de energia, água, limpeza, gestão do edifício, manutenção viaturas, etc.)

O quadro anterior demonstra que as despesas gerais imputadas (custos indirectos) representaram apenas 13% do total da execução orçamental de 2005, sendo que as restantes despesas executadas constituíram-se como custos directos dos projectos e actividades.

3.1.3. Distribuição de Custos por Tipo de Actividade

As **Actividades Correntes** englobam o funcionamento das Unidades de Staff e o apoio operacional aos projectos em produção, estando nesta categoria (por ordem decrescente de importância em horas introduzidas):

- Manutenção Evolutiva e Correctiva (AF, GR, GT, ITPT, LNES, MB, SE, SEF, SGC, SIF, TC);
- Gestão do Datacenter e Operações;
- Serviços jurídicos, aquisições, expediente e contabilidade;
- Administração e Suporte Técnico dos Equip. da RNSS;
- Apoio ao Utilizador;
- Gestão Estatística;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Formação Novas Aplicações;
- Administração da Intranet e Internet da SS;
- Infra-estrutura de Comunicações;
- Planeamento e Controlo;
- Arquitectura do SISS;
- Gestão da Mudança;
- Cartão Europeu de Seguro de Doença;
- Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios.

Nos **Projectos Internos** foram englobados todos os planos que contribuíram directamente para a concretização da missão do IIESS mas que tiveram a sua actividade e os seus recursos circunscritos a uma única Unidade. Englobam-se nesta categoria (por ordem decrescente de importância em horas introduzidas):

- Interconexão de Dados com as Finanças
- Sistema de Informação Estatística da SS
- Sistema Integrado de Gestão
- Sistema de Informação Estatística da SS
- Renovação do parque informático da SS
- Avaliação de procedimentos
- Gestão de Recursos Humanos
- Novos Serviços do Portal (SSD, Pag. Electrónico, NISS 1200)
- Tecnologias alternativas para a RNSS
- Sistema de Qualidade de Informação
- Computer Telephony Integration
- Implementação da Estrutura Quality Assurance
- Infra-estrutura de Comunicações
- Sistema de Gestão da Qualidade
- Implementação de um Sistema de Detecção de Intrusão - IDS
- Actualização e alargamento do Remedy
- Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação
- Sistema de ACD/IVR

O Tipo de Actividade **Projecto Transversal**, incluiu os planos que contribuíram directamente para a concretização da missão do IIESS e que envolveram a contribuição de duas ou mais unidades. Englobam-se nesta categoria (por ordem decrescente de importância em horas introduzidas):

- Protecção à Família
- Desemprego
- Verificação de Incapacidades
- Sistema Integrado de Conta Corrente
- Gestão Documental
- Rendas de Casa
- Sistema Global da Acção Social
- Fundo de Garantia Salarial

- Gestão de Ilícitos
- CSI

A figura seguinte espelha qual foi o custo incorrido pelo IIESS, em 2005, com cada um dos Tipos de Actividade:

Custo por Tipo de Actividade

(em euros)

Grupo	Custos c/ Pessoal	Custos Directos	Despesa Imputada	Custo Total	Peso %
Actividades Correntes	4.237.038	15.352.563	2.605.614	22.195.216	68%
Projectos Internos	1.182.007	3.122.361	726.888	5.031.256	15%
Projectos transversais	1.390.497	3.117.321	855.102	5.362.919	16%
Total	6.809.542	21.592.244	4.187.605	32.589.391	100%

O peso substancial das actividades correntes está em consonância com a fase do ciclo de vida da missão do IIESS já atingida e com a natureza cada vez mais acentuada da manutenção evolutiva do Sistema de Informação da Segurança Social implementado e da infra-estrutura de equipamentos e comunicações, em detrimento dos projectos de desenvolvimento de novas soluções à medida.

3.1.4. Distribuição de custo por Grupos

Para proporcionar uma perspectiva de análise semelhante á abordagem utilizada no Plano de Actividades de 2005, os 58 projectos e actividades do IIES em 2005 foram agrupados consoante o quadro seguinte, o qual espelha o custo incorrido, em 2005, com cada um destes grupos:

(em euros)

Grupo	Custos c/ Pessoal	Custos Directos	Custos Indirectos	Custo Total	Peso %
Infraestrutura, Equipamentos, Rede e Comunicações	1.817.846	13.932.508	1.117.905	16.868.259	52%
Manutenção Evolutiva e Correctiva	1.334.877	3.109.425	820.897	5.265.199	16%
Prestações	1.019.621	1.513.466	627.028	3.160.115	10%
Gestão Interna	901.936	183.192	554.656	1.639.783	5%
Sistema de Gestão do Relacionamento	598.647	637.331	368.145	1.604.123	5%
Arrecadação e Controlo da Receita	144.845	1.166.324	89.074	1.400.243	4%
Sistema de Gestão Estatística	471.295	296.073	289.828	1.057.197	3%
Serviços Prestados a Entidades Relacionadas com o Sector da SS	233.110	316.395	143.354	692.859	2%
Ação Social	89.352	363.218	54.948	507.518	2%
Outros Projectos	198.013	74.313	121.770	394.096	1%
Total	6.809.542	21.592.244	4.187.605	32.589.391	100%

Custo dos Projectos por Grupos em 2005

Tendo em consideração a execução orçamental da *Infraestrutura, Equipamentos, Rede e Comunicações* e da *Manutenção Evolutiva e Correctiva*, no valor de 22.133.457,27 Euros, verifica-se que aqueles 2 Grupos tiveram um peso de 68% na execução da despesa do Orçamento de 2005 do IIES.

3.1.5. Distribuição de custo por projecto / Actividade

Mapa de Custos por Projectos e Actividades

Grupo	Projecto	Esforço (Horas)	Custos			Custo Total
			Custos c/ Pessoal	Custos Directos	Custos Indirectos	
			1	2	3	1+2+3
Acção Social	Sistema Global da Acção Social	3.520	89.352	363.218	54.948	507.51
Arrecadação e Controlo da Receita	Sistema Integrado de Conta Corrente	5.467	125.487	1.166.283	77.170	1.368.94
	Gestão de Ilícitos	413	11.306	41	6.953	18.30
	Inspeção de Contribuintes	498	8.051	0	4.951	13.00
Gestão Interna	Gestão de Recursos Humanos	8.518	189.560	85.985	116.572	392.11
	Direcção, serviços jurídicos, aquisições, expediente e contabilidade	20.890	439.590	89.362	270.331	799.28
	Planeamento e Controlo	8.558	272.785	7.845	167.752	448.38
Infraestrutura, Equipamentos, Rede e Comunicações	Renovar o Equipamento de Comunicações	2.261	69.986	6.639	43.039	119.66
	Implementar o Plano de Recuperação de Desastres e Preparar um Data Center alternativo	751	32.553	121.000	20.019	173.57
	Implementação de um Sistema de Detecção de	40	1.550	0	953	2.50
	Renovação do parque informático da SS	2.730	69.784	2.551.034	42.915	2.663.73
	Administração da Intranet e Internet da SS	5.241	93.736	30.009	57.644	181.38
	Administração e Suporte Técnico dos Equip. da RNSS	20.243	383.640	1.309.172	235.924	1.928.73
	Infra-estrutura de Comunicação	5.121	114.556	3.922.677	70.447	4.107.67
	Gestão do Datacenter e Operações	31.558	878.832	5.991.977	540.448	7.411.25
	Arquitectura do SISS	2.919	123.170	0	75.745	198.91
	Tecnologias alternativas para a RNSS	288	12.110	0	7.447	19.55
Sistema de Segurança de Informação	882	37.930	0	23.325	61.25	
Manutenção Evolutiva e Correctiva	Manutenção Evolutiva e Correctiva	50.415	1.334.877	1.840.971	820.897	3.996.74
	Infraestrutura de Produção	0	0	1.268.453	0	1.268.45
Outros Projectos	Implementação da Estrutura Quality Assurance	80	2.002	0	1.231	3.23
	Gestão Documental	5.069	135.249	31.358	83.173	249.77
	CISS - Cartão Identificação da Segurança Social	281	9.481	42.955	5.831	58.26
	Sistema de Qualidade de Informação	162	3.929	0	2.416	6.34
	Avaliação de procedimentos	1.562	47.351	0	29.119	76.47
Prestações	Desemprego	9.443	246.953	486.153	151.867	884.97
	Protecção à Família	13.212	326.388	200.003	200.716	727.10
	Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)	1.684	38.114	102.410	23.439	163.96
	Verificação de Incapacidades	8.346	265.676	159.219	163.380	588.27
	Fundo de Garantia Salarial	1.181	34.455	0	21.189	55.64
	Rendas de Casa	4.124	98.257	6.026	60.424	164.70
	Rendimento Social de Inserção	357	9.341	382.769	5.744	397.85
	Complemento Social de Idosos	20	438	176.886	269	177.59
Serviços Prestados a Entidades Relacionadas com o Sector da SS	Gestão do PIDDAC	0	0	0	0	
	Cartão Europeu de Seguro de Doença	2.449	54.894	249.024	33.758	337.67
	Interconexão de Dados com as Finanças	5.552	143.637	0	88.331	231.96
	Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios	1.014	34.579	67.371	21.265	123.21
	Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação	19	255	0	157	41
Sistema de Gestão do Relacionamento	Novos Serviços do Portal	825	20.195	0	12.419	32.61
	Computer Telephony Integration	112	3.728	97.695	2.293	103.71
	Sistema de ACD/IVR	14	623	0	383	1.00
	Actualização e alargamento do Remedy	20	863	48.714	531	50.10
	Formação Novas Aplicações	5.525	147.939	74.962	90.977	313.87
	Gestão da Mudança	2.588	78.082	830	48.018	126.93
	Sistema de Gestão da Qualidade	1.229	53.363	0	32.816	86.17
	Apoio ao Utilizador	17.043	293.598	415.130	180.551	889.27
Sistema de Gestão Estatística	Sistema de Informação Estatística da SS	17.138	471.295	296.073	289.828	1.057.19
TOTAL		269.361	6.809.542	21.592.244	4.187.605	32.589.39

3.2. RECURSOS HUMANOS

O total de efectivos ao serviço do *IIESS*, em 31 de Dezembro de 2005, era de 206 pessoas, menos 6 pessoas do que em 2004, em resultado de 9 saídas e de 6 entradas.

As dificuldades sentidas nos últimos anos em termos de recrutamento reflectem-se no número de Recursos Humanos permanentes estando longe de atingir a dotação de 230 lugares prevista no quadro específico do Instituto. O recrutamento por mobilidade em vigor no âmbito da Administração Pública constituiu a metodologia que suportou as 6 entradas que se verificaram, assim como algumas das situações de saída.

Quanto à sua caracterização, os Recursos Humanos ao serviço do *IIESS* são na sua maioria do género masculino (63%), tem a idade média de 36 anos, entre 5 e 9 anos de antiguidade no Instituto e possuem elevados níveis de formação académica, em que mais de 67% concluiu o curso superior, nas áreas das tecnologias de informação e comunicação e desempenha funções informáticas.

Apresentam-se alguns indicadores da área de recursos humanos:

		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Informático	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	TOTAL
Total de efectivos	Homens	2	9	12	64	26	9	7	129
	Mulheres	1	3	3	29	19	8	14	77
	Total	3	12	15	93	45	17	21	206
Nomeação	Homens	1							1
	Mulheres								0
	Total	1	0	0	0	0	0	0	1
Contrato Administrativo de Provisão	Homens								0
	Mulheres								0
	Total	0	0	0	0	0	0	0	0
Comissão de Serviço	Homens	1	3	1	1	1	1	2	10
	Mulheres	1	1	1	1	1		2	7
	Total	2	4	2	2	2	1	4	17
Prestação de serviços	Homens			1	1				2
	Mulheres					1			1
	Total	0	0	1	1	1	0	0	3
Requisição ou destacamento	Homens				1	1	2		4
	Mulheres				1			1	2
	Total	0	0	0	2	1	2	1	6
Outras situações(*)	Homens		6	10	61	24	6	5	112
	Mulheres		2	2	27	17	8	11	67
	Total	0	8	12	88	41	14	16	179

(*) Inclui os colaboradores do *IIESS*, em regime de contrato individual

QUADRO DE MOVIMENTAÇÕES

ENTRADAS		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Informático	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo
Total de efectivos	Homens	0	0	0	3	1	0	0
	Mulheres	0	0	1	1	0	0	0
	Total	0	0	1	4	1	0	0
Nomeação	Homens							
	Mulheres							
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Contrato Administrativo de Provitimento	Homens							
	Mulheres							
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Comissões de Serviço	Homens							
	Mulheres			1				
	Total	0	0	1	0	0	0	0
Prestação de Serviços	Homens							
	Mulheres							
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Requisição ou Destacamento	Homens				2			
	Mulheres							
	Total	0	0	0	2	0	0	0
Outras situações	Homens					1		
	Mulheres				1			
	Total	0	0	0	1	1	0	0

SAÍDAS		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Informático	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	TOTAL
Total de efectivos	Homens	1	0	0	4	1	0	0	6
	Mulheres	0	0	0	0	1	0	1	2
	Total	1	0	0	4	2	0	1	8
Do quadro	Homens				3				3
	Mulheres					1			1
	Total	0	0	0	3	1	0	0	4
De fora do Quadro	Homens	1			1	1			3
	Mulheres							1	1

3.3. RECURSOS FINANCEIROS

A execução orçamental de 2005 do IIESS seguiu as orientações do Decreto de Execução Orçamental (Decreto-Lei 57/2005 de 04 de Março do MFAP/DGO), relativamente ao Fundo Administração e Despacho de Gestão do PIDDAC 2005 (MFAP/DGO de 25 de Janeiro).

Durante o ano 2005 foram realizadas duas revisões orçamentais (Maio e Outubro) das quais resultou a libertação de € 4.934.078 do orçamento (€ 3.115.448 do Fundo Administração e € 1.818.630 de PIDDAC). No final de Dezembro de 2005, foi ainda objecto de cativação o montante de € 3.450.000 afecto ao Fundo Administração.

As dotações devolvidas durante o ano ao IGFSS (libertações e cativos) ascenderam a € 8.384.078, equivalendo este montante a cerca de 18% do orçamento inicial aprovado. Neste valor não estão incluídas as verbas de € 1.613.218,42 e de € 2.051,34 respeitantes, respectivamente, a transferências correntes e de capital correspondentes a devoluções ao IGFSS referentes ao exercício anterior.

De realçar, também, que o aumento do IVA de 19% para 21%, a partir de Julho 2005, traduziu-se num aumento administrativo da despesa do período afecta à aquisição de bens e serviços.

3.3.1. Evolução Geral da despesa e indicadores de execução 2004-2005

O valor da Despesa Total de 2005 ascendeu a 33.968,03 mil eur, correspondendo a um decréscimo de 13% (5.068,91 mil eur) no período 2004/2005.

Este decréscimo deveu-se principalmente à evolução da despesa de capital do período que registou uma variação de -32% (-4.743,35 mil eur), em particular, devido às rubricas de Software e Hardware, cujos pagamentos em 2005 foram inferiores em, respectivamente, 2.772 mil eur e 2.062 mil eur, face ao ano anterior (vide Quadro 3 – HW e SW).

Quadro 1 - Despesa Total e Indicadores de Execução

U: mil eu

Principais Agrupamentos		2004	2005	Var. Abs.	Tvha
	Despesa Corrente	24.047,60	23.722,04	-325,56	-1,35%
D.01	Despesas com Pessoal	8.433,10	8.467,32	34,22	0,41%
D.02	Aquisição de Bens e Serviços	15.609,01	14.087,57	-1.521,44	-9,75%
D.02.01	Aquisição de Bens	189,40	177,44	-11,96	-6,31%
D.02.02	Aquisição de Serviços	15.419,61	13.910,13	-1.509,48	-9,79%
D.03	Juros e Outros Encargos	5,48	3,60	-1,88	-34,34%
D.04	Transferências Correntes	0,00	1.163,22	1.163,22	#DIV/0!
D.06	Outras Despesas Correntes	0,01	0,33	0,32	3180,40%
D.07	Despesa de Capital	14.989,34	10.245,99	-4.743,35	-31,64%
TOTAL		39.036,94	33.968,03	-5.068,91	-12,98%
	Orçamento Inicial	49.114,20	47.437,10	-1.677,10	-3,41%
	Orçamento Final	42.068,30	40.278,28	-1.790,01	-4,26%
Indicadores de Execução Orçamental					Var. p.p
	% Execução Orçamental Inicial	79,48%	71,61%		-7,88%
	% Execução Orçamental Final	92,79%	84,33%		-8,46%

Relativamente ao ano de 2005 e à composição da despesa, as Aquisições de Bens e Serviços representam o maior peso no total dos pagamentos com 41%, seguindo-se a Despesa de Capital com 30% e a Despesa com Pessoal com 25%.

As Aquisições de Bens e Serviços registaram também uma variação negativa no período de 10%, sendo de realçar ao nível das Aquisições de Serviços, a redução na despesa com Comunicações (em 1.347 mil eur) e com Locação de Material Informático (em 941 mil eur).

Quanto à rubrica de Comunicações todavia, esta redução não traduz uma poupança efectiva, já que está influenciada pelo pagamento em 2004 de facturas da PT PRIME relativas ao 1º. Semestre de 2003 e que ascendeu a 1.115 mil eur.

Relativamente ao decréscimo verificado na rubrica de Locação de Material Informático, este deveu-se à cessação a partir do 2º. Semestre de 2005 do aluguer à Fujitsu do equipamento do CDSSS do Porto.

A Despesa com Pessoal ascendeu a 8.467 mil eur em 2005, tendo-se mantido praticamente inalterada no período 2004-2005 (+0.4%).

A percentagem de execução face ao orçamento final de 2005 foi de 84.33%, contra 92.79% em 2004. Quanto ao comportamento dos indicadores de execução orçamental no período 2004-2005, constata-se assim um decréscimo de 8,5 pontos percentuais na percentagem de execução.

O comportamento deste indicador em 2005 revela um menor índice de actividade desenvolvida ao longo do ano face ao plano de actividades e orçamento inicialmente propostos, comparativamente ao ano 2004 (vide anterior Quadro 1), que é explicado pelas rubricas de software e hardware em resultado da redefinição de prioridades que motivaram o adiamento de projectos para 2006.

3.3.2. Despesas de Capital

Hardware

As aquisições de equipamento informático em 2005 atingiram o montante de 3.693 mil eur (peso 11%), totalmente cobertos pelo Fundo PIDDAC Informática.

No total da rubrica, constata-se uma redução em 2005 de 2.062 mil eur face a 2004 (cerca de 36%).

Este decréscimo está sobretudo relacionado com o maior volume de investimento realizado em 2004 pela aquisição de diversos equipamentos para o *Data Center* da Segurança Social e pelo adiamento do projecto *Disaster Recovery*, já que quanto ao Parque Informático da Segurança Social, os níveis de investimento de 2005 se mantiveram sensivelmente idênticos aos de 2004.

Software

Em 2005 a despesa com o desenvolvimento aplicacional e a aquisição de licenças, cifrou-se em 6.399 mil eur (peso 20%), a que corresponde um decréscimo face ao ano anterior de 36%.

Em 2005, o desenvolvimento aplicacional esteve relacionado com a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações em produção e com a actividade desenvolvida sobretudo ao nível dos Projectos “Sistema Integrado de Conta Corrente”, “Desemprego”, “Acção Social”, “Protecção à Família”, “Sistema de Gestão de Tesourarias”, “SVI – Sistema de Verificação de Incapacidades” (vertente Temporárias) e “SGC – Sistema de Gestão de Contribuintes”.

A não realização desta rubrica em 2005, deveu-se à revisão do acordo com a Microsoft (Acordo MSE) que originou uma redução na despesa de 1.600 mil eur e a uma menor execução de alguns contratos de desenvolvimento de Software, afectos aos Projectos “Gestão de Riscos Profissionais”, “Sistema de Execuções Fiscais”, “Fundo de Garantia Salarial”, “Doenças Crónicas”, “Gestão Regime Complementar”, “Subsistema de Inspeção e Fiscalização”, “Qualidade de Dados (task force) e “Home Banking”, em resultado da necessidade de redefinição de prioridades, conforme anteriormente referido.

CONCLUSÃO

4. CONCLUSÃO

O acesso à informação constitui-se cada vez mais como um bem essencial para que os cidadãos possam exercer eficazmente os seus direitos e deveres, no quadro do sistema público da segurança social. O requerimento online das Prestações da Segurança permitido pelos novos serviços disponibilizados na Internet com o projecto Segurança Social directa, bem como o acesso à carreira contributiva por parte das empresas e particulares, são um exemplo crasso da eficácia avinda do processo de integração definitiva do sistema de informação da segurança social. A redução da burocracia na relação com o utente e a redução dos tempos de processamento das prestações, sem prejudicar o rigor necessário, é um sinal claro daquele processo de integração da informação que o ano 2005 viu mais consolidado. O requerimento de Subsídio de Desemprego processado automaticamente após a declaração da situação de desemprego é um exemplo importante da celeridade necessária no processamento das prestações fundamentais aos beneficiários do sistema da Segurança Social.

O cruzamento de informações fiscais e da segurança social, ou a ligação automática entre os Sistemas de Saúde e de Segurança Social não seriam possíveis sem a referida integração do sistema de informação da segurança social. Em 2005, o Sub-sistema de Impedimentos Temporários e Permanentes ao Trabalho tornou possível a activação automática do Subsídio de Doença após a consulta médica.

Se por um lado foram criados novos canais de relacionamento com o cliente, facilitando a vida aos cidadãos e às empresas, também foram assegurados níveis importantes de eficácia no combate à fraude e evasão contributivas. De facto, as aplicações de Datamining, a Gestão de Tesourarias, o Sistema Integrado de Conta Corrente ou o Sistema de Execuções Fiscais, contribuíram significativamente para criar mecanismos mais eficazes de gestão das contribuições e de combate à fraude e recuperação de dívidas.

Graças a estes novos mecanismos, implementados e operacionalizados em 2005, a Segurança Social está mais perto de criar, em 2006, um sistema de monitorização das dívidas das empresas, com activação de instrumentos de alerta e controlo a partir de um determinado prazo de interrupção do pagamento das contribuições, procurando assim

acautelar o pagamento de todas as prestações em 30 dias e garantindo que a substituição de rendimentos ocorra em tempo útil.

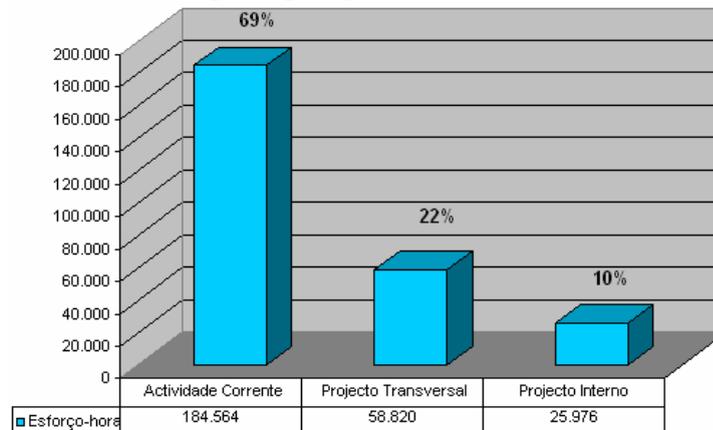
A implementação, em 2004, dos sub-sistemas de “Impedimentos Temporários e Permanentes ao Trabalho”, “Gestão de Beneficiários da Acção Social” e de “Desemprego”, implicaram um acréscimo das actividades de manutenção evolutiva e correctiva em 2005 com o apoio permanente à sua entrada em produção do qual decorreram relevantes impactos imediatos para o funcionamento do sistema da Segurança Social.

O ano de 2005 foi caracterizado pelo suporte à entrada em produção de novos Subsistemas e Novas Releases tendo sido assegurado o devido acompanhamento em pré-produção e produção das aplicações de Protecção à Família (PF), Gestão de Rendas de Casa (GESRC), Segurança Social Directa (SSDirecta), Empresa na Hora (PCHORA), implementadas no ano anterior, entre outras.

O processo de implementação progressiva da aplicação Protecção Familiar, iniciado em Junho de 2005 no CDSS do Porto, será finalizado em breve, com a entrada em exploração prevista para o primeiro trimestre de 2006 nos últimos CDSS. A exemplo do realizado nos outros CDSS, várias Equipas do IIESS acompanharão a entrada em produção junto dos utilizadores da aplicação.

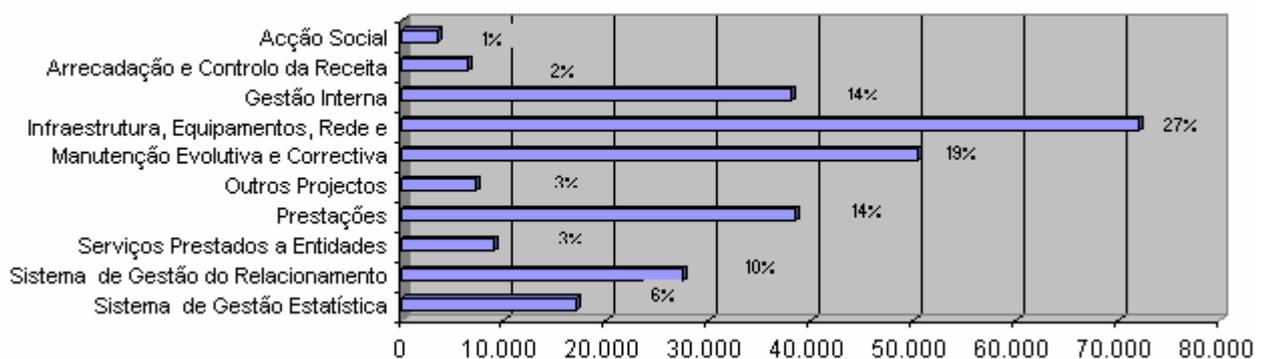
Ao nível interno, prosseguiu-se com a simplificação das regras da administração do IIESS, com a implementação de sistemas de gestão documental e reforçou-se a introdução de medidas de sensibilidade à despesa real dos serviços na gestão das unidades orgânicas. O Sistema Integrado de Gestão tornou possível aferir os custos de produção associados a cada sub-sistema e aplicação, assim como o esforço de mão-de-obra dedicado a cada projecto e actividade. Em 2005 procurou-se incentivar as economias de espaço, de comunicações, equipamentos e aquisições, com impacto directo nas contrapartidas orçamentais correspondentes.

Em termo gerais, através do Sistema Integrado de Gestão foi possível determinar o esforço-hora do IIESS, classificado por Tipo de actividade, que se distribuiu da seguinte forma:

Esforço-Hora imputado por Tipo de Actividade em 2005

O peso substancial das actividades correntes está em consonância com a fase do ciclo de vida da missão do IIESS já atingida e com a natureza cada vez mais acentuada da manutenção evolutiva do Sistema de Informação da Segurança Social implementado e da infra-estrutura de equipamentos, rede e comunicações, em detrimento dos projectos de desenvolvimento de novas soluções à medida.

Esta análise é corroborada quando se observa os pesos que cada grupo de projectos e actividades teve no IIESS durante o ano de 2005.

Repartição do Esforço-Hora por Grupos de Projectos e Actividades

No cumprimento da sua missão, o IIESS tem procedido à definição da arquitectura tecnológica para os novos sistemas de informação da Segurança Social, à implementação das infra-estruturas de suporte e ao desenvolvimento e disponibilização das aplicações nucleares de suporte à actividade do sector, com a consequente obtenção de melhorias ao nível dos processos da Segurança Social.

Um importante contributo para a prossecução destes objectivos foi o já referido Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social (PESISS), concluído em 2003, com um horizonte de 3 anos. O PESISS tem sido um útil guia de trabalho, assim como um apoio na planificação das actividades do IIESS durante os anos de 2004, 2005.

O Conselho Directivo considerou, chegado ao fim o ano de 2005, ser este o momento oportuno para rever o Plano Estratégico, no sentido de apurar o estado actual da implementação do novo sistema de informação da Segurança Social e planear as actividades a desenvolver durante os próximos 3 anos.

Este trabalho deverá igualmente identificar e quantificar, através de indicadores de eficiência e de eficácia, os benefícios obtidos através das concretizações do IIESS até à data, quer a nível do sistema da Segurança Social e de outros organismos clientes, quer dos cidadãos.

Esta revisão ao PESISS constituirá uma oportunidade para efectuar uma reflexão sobre qual a estratégia a seguir a médio e longo prazo no sector, relativamente a sistemas e tecnologias de informação, envolvendo, não só o IIESS, como as direcções dos principais organismos da Segurança Social e do poder político, no sentido do efectivo alinhamento com as medidas de política e resoluções decorrentes da aprovação da Reforma da Administração Central do Estado.