



Instituto de Informática, I.P.

Relatório de Actividades

Versão 1.0

2010



Controlo do Documento

Data	Versão	Descrição	Autor
31-03-2011	0.1	Primeiro Draft	EPCI
12-03-2011	1.0	Versão final	EPCI

Índice

1	NOTA INTRODUTÓRIA.....	6
2	AUTO-AVALIAÇÃO	7
2.1	BALANCED SCORECARD	7
2.1.1	RESULTADOS POR OBJECTIVO ESTRATÉGICO	8
2.1.2	RESULTADOS POR PERSPECTIVA BSC	12
2.1.3	RESULTADO DO BSC GLOBAL DO II, I.P.	13
2.2	QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	13
2.3	AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	18
2.3.1	AMBIENTE DE CONTROLO	18
3	APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES.....	25
4	BOAS PRÁTICAS.....	27
5	APRECIÇÃO DOS COLABORADORES	29
6	PROJECTOS E ACTIVIDADES CORRENTES	31
6.1	PROJECTOS	31
6.1.1	SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL	31
6.1.2	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	37
6.1.3	SISTEMAS DE RELACIONAMENTO	39
6.1.4	SISTEMAS DE GESTÃO	40
6.1.5	GESTÃO DE INFORMAÇÃO.....	41
6.1.6	GESTÃO DE INFRAESTRUTURAS	42
6.1.7	GESTÃO DA QUALIDADE.....	46
6.2	ACTIVIDADES CORRENTES	47
6.2.1	GESTÃO DE INFORMAÇÃO.....	47
6.2.2	ARQUITECTURA ESTRATÉGICA E TECNOLÓGICA	49
6.2.3	SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS	50
6.2.4	SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO.....	50
6.2.5	OPERAÇÕES, SISTEMAS E APOIO AO CLIENTE.....	51
6.2.6	QUALIDADE.....	61
6.2.7	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	61
6.2.8	PLANEAMENTO E CONTROLO INTERNO	62
7	GESTÃO DE RECURSOS	63
7.1	RECURSOS HUMANOS	63
7.2	RECURSOS MATERIAIS	68
7.3	RECURSOS FINANCEIROS	70
8	BALANÇO SOCIAL	77
9	AVALIAÇÃO FINAL	78
9.1	DISTRIBUIÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR	78
9.2	MENÇÃO PROPOSTA	79
9.3	CONCLUSÕES PROSPECTIVAS	79

DEFINIÇÕES (Lista de Siglas)

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

JES	<i>JAVA Enterprise System</i>
LNES	Linha Nacional de Emergência Social
LVCR	Lei de Vínculos Carreiras e Remunerações
MTSS	Mistério do Trabalho e da Solidariedade Social
NIF	Número de Identificação Fiscal
NISS	Número de Identificação da Segurança Social
PCN	Plano de Continuidade de Negócio
PF	Protecção à Família
PI	Plataforma de Integração
POC	Prova de Conceito
PPD	Plano de Preservação Digital
PRACE	Programa da Reforma da Administração Central do Estado
PS	Pessoas Singulares
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RPC	Regime Público de Capitalização
RS	Responsabilidade Social
RSI	Rendimento Social de Inserção
SAF	Sistema de Apoio à Fiscalização
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SESS	Sistema Estatístico da Segurança Social
SH&ST	Sistema de Higiene e Saúde no Trabalho
SIADAP	Sist. Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SIPSC	Sistema de Informação de Protecção Social de Cidadania
SIRH	Sistema de Informação de Recursos Humanos, engloba o projecto E-ValorRH
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
Smartdoc	Sistema de Gestão Documental
SS	Segurança Social
SSDirecta	Segurança Social Directa
SVI	Serviço de Verificação de Incapacidades
THAI	Tratamento Histórico e Acessibilidade de Informação
TI	Trabalhadores Independentes
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TU	Tesouraria Única

1 NOTA INTRODUTÓRIA

O presente Relatório está estruturado de acordo com a Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro e com as Linhas de Orientação Gerais do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS).

A informação constante deste Relatório foi obtida através de um sistema integrado de gestão que garante uma coerência entre os dados relativos ao desempenho dos vários Departamentos e os dados analíticos relativos aos projectos e actividades que constituem a cadeia de valor do II, I.P..

Ao longo de 2010 a actividade do II,I.P. foi influenciada por condições de forte restrição orçamental e por iniciativas políticas de combate à crise, que foi possível acomodar a par com uma continuada preocupação com a manutenção evolutiva e correctiva das aplicações em exploração, com a necessária renovação dos equipamentos informáticos afectos à rede nacional, com o alargamento de competências do II,I.P., nomeadamente ao nível das Comunicações e Assistência Técnica e ainda com o investimento na Qualidade e na valorização dos nossos técnicos.

Não obstante o clima de grande instabilidade que a situação política ditou, foi possível obter um desempenho que superou os níveis atingidos em 2009, conforme se poderá constatar ao longo deste Relatório.

O Conselho Directivo

Manuel da Cruz Pires

Rosa Coelho Fernandes

Carlos Clamote

2 AUTO-AVALIAÇÃO

Da análise do QUAR 2010, actualizado com base em dados fornecidos por outros sistemas internos que reflectem os resultados dos indicadores escolhidos como mais significativos do desempenho da organização, conclui-se que o resultado global atingido é bastante positivo, ou seja, todas as metas previstas para os respectivos indicadores foram atingidas ou ultrapassadas, conforme se apresenta adiante.

2.1 BALANCED SCORECARD

O modelo *Balanced ScoreCard* continuou a ser, em 2010, o instrumento de base na definição dos objectivos do Instituto.

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

O resultado do BSC global do II, I.P. foi de **96.2%**, o que pode ser constatado nos quadros seguintes:

2.1.1 RESULTADOS POR OBJECTIVO ESTRATÉGICO

ESTRUTURA BSC 2010						RESULTADOS BSC 2010	
Obj Estr		Obj Departamental				% Exec Obj Dep	% Exec Obj Estratégico
Objectivo Estratégico	Dep	OD	Peso_OD no OE				
OE01	Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações em produção e o nº de novos módulos nos Sub-sistemas/aplicações em produção	DASET	DASET01	Consolidar o Sistema de Informação da S. Social, através de novas aplicações e módulos.	26%	94.8%	97.7%
		DSASSR	DSASSR01	Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social	37%	99.2%	
		DSAT	DSAT01	Aumentar o nº de Aplicações SISS e SAP em produção	37%	98.2%	
OE02	Evoluir e actualizar a arquitectura tecnológica	DASET	DASET02	Alargar a infra-estrutura tecnológica a áreas e ofertas novas, tendo em conta o plano global e consolidação das infra-estruturas	100%	98.9%	98.9%
OE03	Implementar novos datamarts no Sistema de Gestão da Informação	DGI	DGI01	Aumentar o número de Datamarts em Produção no SESS	70%	99.3%	99.5%
			DGI02	Ações no âmbito do Plano de Combate à Fraude	30%	100.0%	
OE04	Implementar acções de melhoria da qualidade dos dados, histórico e acessibilidade de informação e interoperabilidade	DASET	DASET03	Consolidar soluções estruturais e segurança já em funcionamento.	20%	98.5%	99.7%
		DGI	DGI03	Ações no âmbito do Plano de Qualidade de Dados	20%	100.0%	
		DSASSR	DSASSR03	Melhorar a qualidade dos dados do SISS - implementação de processos de detecção/correção de anomalias de dados	60%	100.0%	
OE05	Formulação do Plano Estratégico do MTSS para 2010-2012	DPAQ-EPCI	EPCI01	Gerir a elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSS	100%	100%	100.0%
OE06	Realização de um estudo visando a concretização do alargamento do âmbito das competências do II, IP a outras áreas do MTSS	DOSAC	DOSAC01	Estudar a Integração da infra-estrutura tecnológica do MTSS	100%	96.2%	96.2%

ESTRUTURA BSC 2010					RESULTADOS BSC 2010		
Obj Estr		Obj Departamental			% Exec Obj Dep	% Exec Obj Estratégico	
Ojectivo Estratégico	Dep	OD	Peso_OD no OE				
OE07	Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental	DASET	DASET04	Participar, quer com orientações e pareceres técnicos quer com a afectação de recursos, sistemas já em Produção, sob a gestão dos Departamentos de Soluções e sob responsabilidade directa da DASET	35%	88.2%	95.9%
		DSASSR	DSASSR02	Manutenção evolutiva e correctiva das aplicações do SISS	65%	100.0%	
OE08	Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	DSAT	DSAT02	Aumentar o nº de Aplicações para utilização ou benefício do utilizador externo (cidadão/empresa)	50%	100.0%	100.0%
			DSAT03	Aumentar o nº de Aplicações que permitam ao utilizador interno à SS incrementar melhorias no relacionamento para com os seus clientes	50%	100.0%	
OE09	Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais (capacidade de resposta e disponibilidade)	DOSAC	DOSAC02	Promover a contínua actualização da IT adequada às necessidades dos Clientes	100%	99.0%	99.0%
OE10	Assegurar 90% de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	DOSAC	DOSAC05	Assegurar 90% de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	100%	100.0%	100.0%
OE11	Iniciar um estudo de integração de sistemas de outros organismos no Plano de Continuidade do Negócio	DOSAC	DOSAC04	Estudar requisitos de continuidade operacional em situação de desastre (PCN) de servidores e serviços de entidades do MTSS	100%	100.0%	100.0%
OE12	Continuar as acções relativas à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade	DAG-AFA	AFA03	Implementar acções de melhoria na gestão do edifício.	40%	100.0%	95.0%
		DOSAC	DOSAC06	Dar seguimento ao projecto de obtenção da certificação ISO20000	20%	100.0%	
		DPAQ-EAQ	EAQ01	Estender o Sistema de Gestão da Segurança de Informação ao processo prestação da Segurança Social	20%	94.0%	
			EAQ04	Conceber, desenvolver e implementar o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social	20%	81.0%	

ESTRUTURA BSC 2010						RESULTADOS BSC 2010	
Obj Estr		Obj Departamental				% Exec Obj Dep	% Exec Obj Estratégico
Ojectivo Estratégico	Dep	OD	Peso_OD no OE				
OE13	Optimizar os processos da cadeia de valor	DAG-AAC	AAC01	Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos/plano de aquisições	5%	100.0%	82.0%
			AAC02	Melhorar a eficiência dos processos internos/prazo médio de adjudicação	7%	100.0%	
			AAC03	Melhorar a eficiência dos processos internos/validação da facturação	5%	100.0%	
		DAG-AFA	AFA01	Ações de Controlo e Validação do Imobilizado Corpóreo do II.IP	5%	0.0%	
			AFA02	Manter Prazos de Cabimento e de Abastecimento	0%	100.0%	
			AFA04	Reformular os procedimentos administrativos e contabilísticos	5%	100.0%	
		DAG-ARH	ARH01	Implementar soluções de automatização de actividades e procedimentos nos processos GESTÃO das PESSOAS que contribuam para melhorar os serviços prestados pela ARH	5%	65%	
		DASET	DASET05	Optimizar o processo de Construção, Manutenção e Entrega de SI's e Utilização de ferramentas, ao nível dos diferentes processos da cadeia de valor	9%	68.9%	
		DOSAC	DOSAC03	Aumentar a eficiência dos processos IT da Cadeia de Valor	9%	100.0%	
		DSASSR	DSASSR04	Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos, contribuindo para a optimização dos Processos da Cadeia de Valor do II	8%	100.0%	
		DSAT	DSAT04	Melhorar o funcionamento integrado das soluções de suporte à gestão	10%	100.0%	
		DPAQ-EAQ	EAQ02	Aumentar o nível de maturidade dos controlos do CobiT	5%	30%	
			EAQ05	Revisão da abordagem de Avaliação do Desempenho Organizacional e dos Processos	5%	0%	
		DPAQ-EPCI	EPCI02	Concluir o modelo conceptual e o desenho da contabilidade analítica	12%	100.0%	
			EPCI03	Consolidar a solução CPM	0%	0%	
EPCI04	Criar contingência de custeio de serviços e produzir respectivos mapas		10%	100.0%			

ESTRUTURA BSC 2010					RESULTADOS BSC 2010		
Obj Estr		Obj Departamental			% Exec Obj Dep	% Exec Obj Estratégico	
Ojectivo Estratégico	Dep	OD	Peso_OD no OE				
OE14	Desenvolver acções que promovam o incremento da motivação dos colaboradores	DAG-ARH	ARH04	Incrementar a qualidade das relações e condições de trabalho, através do aumento da participação dos colaboradores em iniciativas no âmbito das Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SH & ST)	25%	75.5%	82.6%
		COMMING	COMMING01	Consolidar os instrumentos de comunicação e coesão interna	25%	100.0%	
			COMMING02	Contribuir para a melhoria da integração de novos colaboradores	25%	57.0%	
			COMMING03	Melhorar a imagem pública do Instituto	25%	97.9%	
OE15	Desenvolver acções que promovam o incremento das competências dos colaboradores	ARH	ARH02	Operacionalizar a ocupação dos postos de trabalho previstos no Mapa de Pessoal (MP) aprovado para o ano de 2010 com as competências para cada Posto de Trabalho (PT)	60%	72.4%	73.0%
			ARH03	Incrementar as qualificações profissionais, técnicas, gestão e comportamentais dos colaboradores	25%	100.0%	
			ARH05	Elaborar e implementar Regulamento Interno de Organização e Disciplina no Trabalho (RIODT)	15%	30.0%	

2.1.2 RESULTADOS POR PERSPECTIVA BSC

ESTRUTURA BSC 2010				RESULTADOS BSC		
Perspectiva		Obj Estr		% Exec Obj Estratégico	% Execução Perspectiva	
		OE	Peso Obj Estrat			
P01	Contribuição Corporativa	OE01	Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações em produção e o nº de novos módulos nos Sub-sistemas/aplicações em produção	50%	97.7%	98.4%
		OE02	Evoluir e actualizar a arquitectura tecnológica	10%	98.9%	
		OE03	Implementar novos datamarts no Sistema de Gestão da Informação	15%	99.5%	
		OE04	Implementar acções de melhoria da qualidade dos dados, histórico e acessibilidade de informação e interoperabilidade	15%	99.7%	
		OE05	Formulação do Plano Estratégico do MTSS para 2010-2012	5%	100.0%	
		OE06	Realização de um estudo visando a concretização do alargamento do âmbito das competências do II, IP a outras áreas do MTSS	5%	96.2%	
P02	Utilizadores	OE07	Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental	25%	95.9%	98.7%
		OE08	Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	35%	100.0%	
		OE09	Assegurar a melhor adequação das infra-estruturas às necessidades actuais (capacidade de resposta e disponibilidade)	30%	99.0%	
		OE10	Assegurar 90% de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	10%	100.0%	
P03	Processos Internos	OE11	Iniciar um estudo de integração de sistemas de outros organismos no Plano de Continuidade do Negócio	10%	100.0%	90.3%
		OE12	Continuar as acções relativas à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade	50%	95.0%	
		OE13	Optimizar os processos da cadeia de valor	40%	81.0%	
P04	Aprendizagem e Inovação	OE14	Desenvolver acções que promovam o incremento da motivação dos colaboradores	50%	82.6%	77.8%
		OE15	Desenvolver acções que promovam o incremento das competências dos colaboradores	50%	73.0%	

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

O resultado global atingido resultou de um trabalho de equipa em que os vários níveis hierárquicos intervieram, tendo existido a contribuição de todos os colaboradores para a concretização da estratégia global definida pelo Conselho Directivo.

ESTRUTURA BSC 2010			RESULTADOS BSC 2010	
Perspectiva		Peso_Perspectiva	% Exec Perspectiva	% Execução Global
P01	Contribuição Corporativa	60%	98.4%	96.2%
P02	Utilizadores	20%	98.7%	
P03	Processos Internos	15%	90.3%	
P04	Aprendizagem e Inovação	5%	77.8%	

2.2 QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

QUAR

A auto-avaliação com base no QUAR evidencia os resultados alcançados e os desvios verificados, face aos objectivos fixados para 2010.

Este Quadro foi construído com a preocupação de melhorar a qualidade dos indicadores de forma a permitir uma medição dos desempenhos mais rigorosa.

Nas páginas seguintes apresenta-se o Quadro de Avaliação e Responsabilização relativo a 2010.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Última actualização: (2011/02/18)

Serviço: Instituto de Informática, I.P.

Missão: definir e propôr as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais			Meta 2009	Meta 2010	Ano 2010				Desvios
					Concretização				
					Resultado	Classificação			
Superou	Atingiu	Não atingiu							
EFICÁCIA									
OB 1									
Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção	Ind 1	Ponderação de 70%							
		Nº de novos projectos plataforma SISS	7	4	8	120%	X		
	Peso	60%							
	Ind 2	Nº de novos projectos plataforma SAP	2	1	2	20%	X		
	Peso	10%							
	Ind 3	Nº de novos datamarts plataforma SESS	4	2	2	30%		X	
	Peso	30%							
TOTAL					170%				
TOTAL PONDERADO					119%				70%
OB 2									
Implementar acções de melhoria do histórico, acessibilidade de informação e interoperabilidade	Ind 4	nº de novos sistemas contemplados com tratamento histórico	6	2	2	40%		X	
	Peso	40%							
	Ind 5	nº de novos sistemas contemplados na plataforma de Integração	NA	3	3	60%		X	
	Peso	60%							
	TOTAL					100%			
TOTAL PONDERADO					30%				0%
TOTAL EFICACIA					149%				

Objectivos operacionais	Meta 2009	Meta 2010	Ano 2010					Desvios
			Concretização					
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICIÊNCIA								
OB 3	Ponderação de 10%							
Implementar processos de automatismo de gestão interna	Ind 6	nº de processos internos automatizados	1	1	1	100%	X	
	Peso	100%						
	TOTAL					100%		
TOTAL PONDERADO						10%		
OB 4	Ponderação de 40%							
Implementar a resolução dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e correctiva acordados com o cliente até 30/9/2010 e que tenham cobertura orçamental	Ind 7	% de resolução de pedidos de 1ª prioridade	100%	90%	98,86%	110%	X	
	Peso	100%						
	TOTAL					110%		
TOTAL PONDERADO						44%		
OB 5	Ponderação de 30%							
Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II	Ind 8	Tempo médio de espera (segs)	NA	<30	10	290%	X	
	Peso	100%						
	TOTAL					290%		
TOTAL PONDERADO						87%		
OB 6	Ponderação de 20%							
Garantir o tempo de disponibilidade dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	Ind 9	nº horas de disponibilidade / 24 horas	NA	90%	99,5%	111%	X	
	Peso	100%						
	TOTAL					111%		
TOTAL PONDERADO						22%		
TOTAL EFICIÊNCIA						163%		

Objectivos operacionais	Meta 2009	Meta 2010	Ano 2010					Desvios
			Concretização					
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu	Não atingiu		
QUALIDADE								
OB 7	Ponderação de 40%							
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	Ind 10	nº de processos concretizados	5	4	7	175%	X	
	Peso	100%						
	TOTAL					175%		
	TOTAL PONDERADO					70%	75%	
OB 8	Ponderação de 20%							
Melhorar as competências dos Recursos Humanos	Ind 11	nº de colaboradores com acções de formação concluídas / total de colaboradores	NA	70%	76%	109%	X	
	Peso	100%						
	TOTAL					109%		
	TOTAL PONDERADO					22%	9%	
OB 9	Ponderação de 40%							
Realizar auditorias internas a sub-sistemas do SISS	Ind 12	nº de auditorias realizadas	NA	2	2	100%	X	
	Peso	100%						
	TOTAL					100%		
	TOTAL PONDERADO					40%	0%	
	TOTAL QUALIDADE					132%		

Eficácia	Eficiência	Qualidade	Resultado Global ponderado
Ponderação 40%	Ponderação 30%	Ponderação 30%	
60%	49%	40%	148%

**Desempenho
demonstrado**

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

Com base nos resultados obtidos podemos concluir que:

- Todos os objectivos eleitos para o QUAR de 2010 foram cumpridos;
- Dos 5 indicadores na perspectiva Eficácia, 3 foram cumpridos e 2 superados, com **70%** de desvio positivo no conjunto dos objectivos respectivos;
- Dos 4 indicadores na perspectiva Eficiência, 1 foi cumprido e 3 superados, com **211%** de desvio positivo no conjunto dos objectivos respectivos;
- Dos 4 indicadores na perspectiva Qualidade, 1 foi cumprido e 2 superados, com **84%** de desvio positivo no conjunto dos objectivos respectivos;
- O resultado Global ponderado é de **148%**.

2.3 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

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

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

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

Nos pontos seguintes salientam-se os aspectos mais relevantes do Sistema de Controlo Interno implementado no II.

2.3.1 AMBIENTE DE CONTROLO

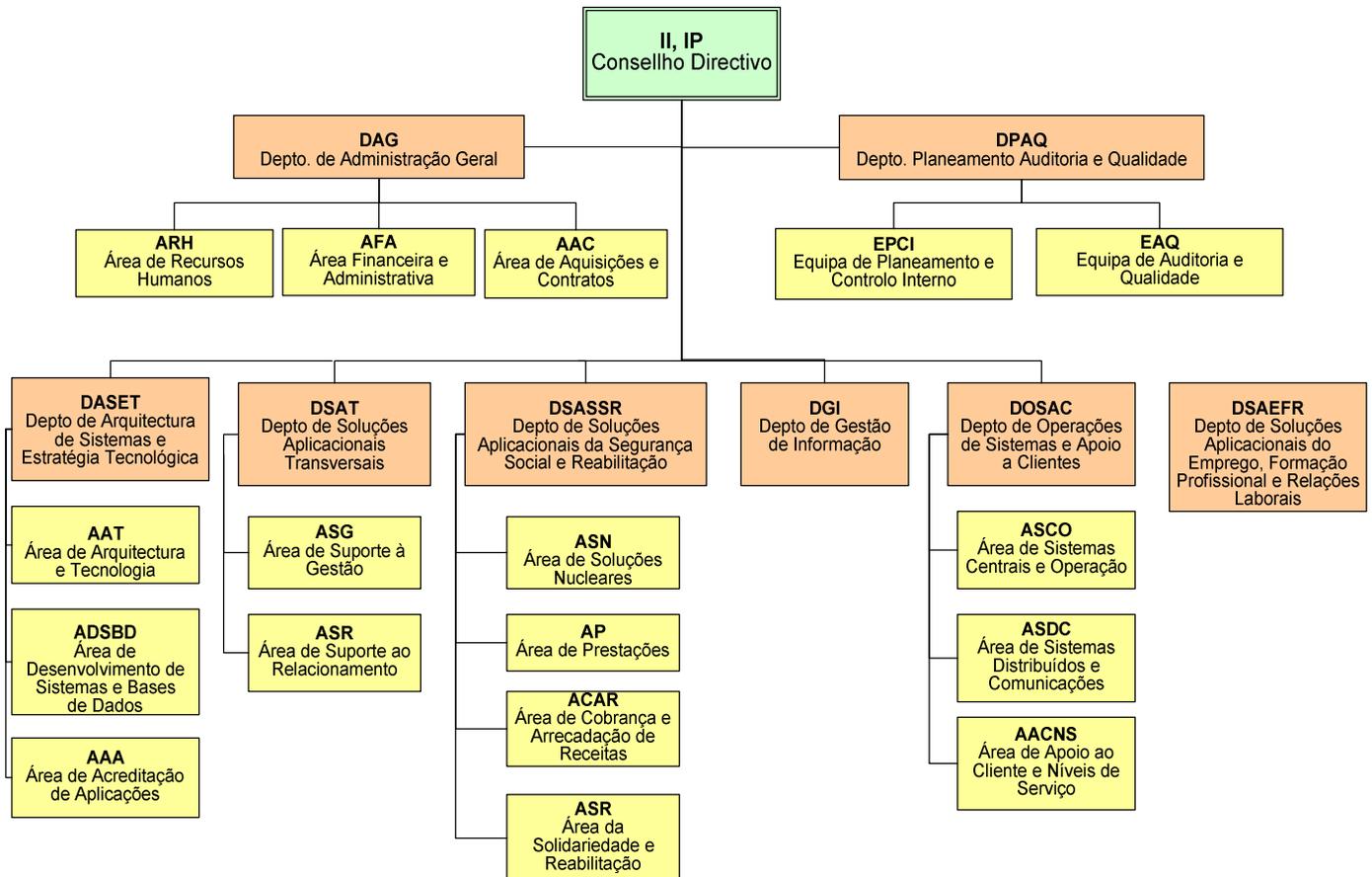
Missão	O II, I.P., tem por missão definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.
Visão	O II, I.P. pretende ser uma referência nacional das melhores práticas na concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação.
Valores	O II, I.P. rege-se por princípios de dedicação exclusiva ao serviço do interesse público, observando os valores fundamentais e princípios da actividade administrativa: legalidade, justiça, imparcialidade, competência, responsabilidade, proporcionalidade, transparência e boa fé.
Estrutura Organizacional	O II, I.P. é dirigido por um Conselho Directivo, composto por um Presidente e dois Vogais. Do ponto de vista da sua estrutura organizacional (Portaria nº 635/2008, de 30 de Maio) o II, I.P. estrutura-se em Departamentos e estes em Áreas, dirigidos, respectivamente, por Directores de Departamento e Coordenadores de Área.
Estrutura Matricial	A actividade do II, I. P., no relacionamento com as entidades a quem presta serviços, e na gestão das soluções aplicacionais desenvolve-se através de estruturas de projecto, de natureza não permanente, criadas por deliberação do Conselho Directivo, que define os respectivos objectivos e competências.

Gestão por Processos

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

Organigrama

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



Especificações Técnicas do Sistema de Controlo Interno

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

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

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

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

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

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

Esta documentação é referente aos seguintes processos e procedimentos implementados:

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

Processos de controlo interno

Os principais componentes do sistema de controlo interno do II assentam essencialmente na monitorização da execução do orçamento, o conseqüente replaneamento da actividade prevista e do acompanhamento e monitorização do desempenho aos diferentes níveis organizacionais e conseqüentes perspectivas de avaliação: BSC, QUAR, Carta de Missão, assim como a evolução dos projectos e/ou iniciativas e o desempenho dos indicadores associados aos processos da Cadeia de Valor do II.

Todos os departamentos participam nestes processos, sendo a avaliação resultante comunicada a toda a organização, permitindo aos diversos níveis da gestão tomadas de acção preventiva e/ou correctiva, e o alinhamento da organização com a estratégia definida.

De acordo com as orientações emanadas pelo Conselho Coordenador da Avaliação de

Serviços (CCAS) de Setembro de 2010, apresentamos o quadro de Avaliação do sistema de controlo interno:

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	S			Manual da Qualidade com os processos e procedimentos implementados: Planeamento Estratégico e Operacional, Gestão Orçamental, Gestão de Projectos, Avaliação de Desempenho Organizacional, Gestão Financeira e Administrativa, Gestão de Aquisições e Contratos
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	S			Assessoria jurídica ao Conselho Directivo, Área de Aquisições e Contratos, e Auditorias Internas
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	S			90% dos colaboradores têm licenciatura e / ou mestrado adequado, 100% têm experiência profissional nas funções que desempenham e 30% dos colaboradores têm certificados internacionais de auditoria
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	S			Missão, Visão e Valores do II e Política da Qualidade e Segurança de Informação
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	S			O Processo de Gestão da Formação descreve a respectiva política; é elaborado o Plano Anual de Formação, com base na avaliação de desempenho individual, nos objectivos definidos e nas necessidades do serviço
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	S			Reuniões periódicas de avaliação e revisão de objectivos e processos
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	S			Durante o ano de 2010 o II, I.P. foi objecto das seguintes acções de auditoria e controlo externo: <ul style="list-style-type: none"> o Tribunal de Contas; o Auditoria de Acompanhamento ISO9001; o Auditoria de Concessão da Certificação ISO20000.
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S			De acordo com os estatutos aprovados
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	100%			Todos os colaboradores do II, I.P. foram avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3, com os resultados evidenciados no Relatório do PADI09.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	95%			<p>Existe uma política de formação focada nos colaboradores que garante a sua adequação às funções e complexidade das tarefas que lhe estão cometidas.</p> <p>O Processo de Gestão da Formação descreve aquela política.</p> <p>O Plano Anual de Formação, é elaborado com base na avaliação de desempenho individual, nos objectivos definidos e nas necessidades do serviço.</p>
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S			Toda a Cadeia de Valor do II está documentada em processos e procedimentos (Manual da Qualidade, Segurança de Informação e Processos Internos)
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S			Processo e procedimentos da Gestão de Aquisições e Contratos
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	S			É elaborado anualmente um Plano Anual de Aquisições
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?			NA	A tecnicidade das funções core do II requerem um grau de especialização muito específico, não compatível com um procedimento de rotação sistemática; contudo, ocorrem situações de mobilidade interna adequadas ao interesse do serviço e respondendo às expectativas dos colaboradores em causa
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S			<p>As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas no Manual de Funções.</p> <p>A função contabilística e a função operacional estão separadas e não existe a possibilidade de um colaborador ter o controlo físico de um activo e, simultaneamente, ter a seu cargo os registos a ele inerentes, nem é possível ser o responsável de uma operação desde o início até ao seu termo.</p>
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S			Manual da Qualidade, Segurança de Informação e Processos Internos
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S			Manual da Qualidade, Segurança de Informação e Processos Internos
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	S			Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	S			<p>Implementado o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas e assegura a monitorização da sua execução.</p> <p>A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada no Processo e Procedimentos da Gestão de Aquisições e Contratos.</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	S			SmartDocs, SIF/SAP, Sistema Integrado de Gestão (SIG), e_Valor-RH (SAP), Plataforma Electrónica de Contratação Pública, Contabilidade Analítica e MS-Project
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	S			O SIF está integrado com o e-valor através do interface de vencimentos; o SIF, o e-valor e o SIG estão integrados com a Contabilidade Analítica (SAP-CO).
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	S			Este mecanismo encontra-se documentado no processo e respectivos procedimentos de Construção, Manutenção e Entrega de SI's
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S			Relatórios de projecto, Relatórios e Planos de Actividades e de Execução Orçamental, Relatórios de Desempenho Organizacional
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	S			Políticas de Segurança de Informação e procedimentos associados à Gestão de Acessos
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	S			Políticas de Segurança de Informação e procedimentos associados à Gestão de Segurança de Informação
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	S			A segurança da informação obedece a todos os requisitos previstos nas normas ISO/IEC 27001:2005, cujo âmbito se aplica a toda a actividade do Instituto

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

Órgãos de Controlo

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

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

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

b) A Comissão de Sistemas de Informação é um órgão de consulta e apoio técnico, ao conselho directivo, na definição da intervenção do II, I. P., nas áreas do planeamento operacional dos sistemas de informação e infra-estrutura tecnológica, gestão de riscos e de segurança de informação, optimização de gestão de recursos e avaliação do desempenho

das tecnologias de informação, competindo-lhe, ainda, avaliar e propor a implementação de soluções e processos tecnológicos e aplicativos de forma a dar resposta às necessidades de cada organismo do MTSS e a acolher as boas práticas dos modelos de governação de tecnologias de informação.

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

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

Outras estruturas de Controlo

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

Contactos entre a Direcção, os Dirigentes e os Colaboradores

No II,I.P. está implementado um conjunto de “Iniciativas CD+Próximo” que inclui:

- **Despacho semanal** - Semanalmente é organizada uma agenda de “despacho” com os assuntos que são discutidos e aprovados em reunião realizada entre os membros do Conselho Directivo e à qual são chamados os Dirigentes envolvidos em cada temática.
- **Reuniões com os Departamentos** - Reuniões mensais do CD com os colaboradores de um Departamento para partilha de informações e opiniões;
- **Reuniões de Dirigentes** - Trimestralmente é apurado o grau de evolução dos objectivos aos vários níveis, obtendo assim um ponto de situação relativo quer aos objectivos departamentais, quer aos estratégicos, QUAR e Carta de Missão, através dos resultados atómicos obtidos no processo de recolha de informação de controlo.
- **Reunião Kiick-off** - Reunião-geral anual para balanço da actividade do ano anterior e perspectivas para o ano seguinte;
- **Boas-vindas a Novos Colaboradores** - No primeiro dia em funções, os novos colaboradores do Instituto recebem pessoalmente as boas-vindas formuladas por um dos elementos do Conselho Directivo;
- **Dia do Instituto** - Conjunto de iniciativas dirigidas aos colaboradores, de que fazem parte a “Entrega de Diplomas pelos 10 Anos de Instituto” e a “Escolha do Colaborador do Ano”;
- **Política de “Porta Aberta”** - Disponibilidade dos elementos do Conselho Directivo para poderem receber colaboradores que assim o desejem.

3 APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES

Metodologia

Seleção dos Subsistemas /Aplicações

A selecção dos subsistemas/aplicações decorreu segundo os seguintes critérios:

- Serem aplicações de âmbito nacional
- Encontrar-se em produção há mais de 6 meses
- Terem integrado o âmbito de inquirição de 2009 a 2011.

Identificação e caracterização dos utilizadores

A caracterização dos utilizadores foi feita de acordo com os perfis de registo e de alteração/correção, de forma a manter a uniformidade no procedimento.

Preparação do envio do questionário

Com base na revisão pelos Departamentos e Áreas foram definidas as seguintes dimensões:

- Aplicações;
- Infra-estrutura;
- Formação – Vertente E-Learning;
- Apoio ao Utilizador (Processo de comunicação e Linhas de apoio ao utilizador);
- Satisfação global.

Foi definida uma escala de 1 (percepção menos positiva) a 5 (percepção mais positiva), adaptada a cada questão e um campo de resposta “Não sabe/Não responde”.

Foi utilizada uma caixa de correio e os contactos institucionais do Service Desk para recepção das ocorrências e reportes dos inquiridos, o que permitiu manter a comunicação centralizada e aplicar o processo de gestão de incidentes aos inquiridos à satisfação 2010.

Análise estatística das respostas

Foi feito o tratamento estatístico das respostas e respectiva análise, após o que foi produzido o relatório, cujas conclusões foram cruzadas com os inquiridos dos anos anteriores, e com o feedback das equipas de projecto dos subsistemas alvo do inquirido.

Caracterização da amostra

Universo do estudo:	5111 Utilizadores
Total de respostas:	999
Taxa de participação:	19,5%
Erro de amostragem:	2,78%
Intervalo de confiança:	95%
Período de realização:	o inquérito foi realizado em Abril de 2010

Resultados por dimensão

Aplicações

As aplicações do SISS alvo do inquérito respondem às necessidades, tendo registado uma tendência positiva na comparação com 2009.

Os resultados revelam uma tendência positiva na comparação a 4 anos, relativamente à confiança nas aplicações, tendo a satisfação manifestada nos níveis 4 e 5 aumentado 20% face a 2009.

A satisfação com a qualidade do trabalho desde que se utilizam as aplicações do SISS revelou um aumento de 12% nas percepções mais positivas face a 2009 (84% face a 72%).

Infra-estrutura

Verifica-se um incremento das percepções positivas na qualidade da resolução de avarias nos equipamentos (PC's, impressoras, ...), de 35% em 2009 para 51% em 2010.

A qualidade do serviço de correio electrónico foi mencionada positivamente, com 73% de percepção nos níveis mais favoráveis.

A disponibilidade do serviço de correio electrónico registou igualmente percepções positivas, situando-se acima do 80% nos níveis 4 e 5, bastante acima da meta dos 70%.

Formação E-Learning e Necessidades de Reciclagem

Registam-se percepções bastante positivas e sempre acima da meta dos 70% de satisfação nos seguintes temas:

- Participação nos cursos, registando-se uma média de 79% nas respostas a esta questão, nos últimos 4 anos.
- Satisfação com a qualidade dos cursos, mais elevada do que em 2009 (81% face a 79% em 2009)
- Adequação dos conteúdos à função, com 78% de satisfação (níveis 4 e 5). A tendência a 3 anos é de incremento da satisfação na ordem dos 25%
- Preparação para aplicar conhecimentos no posto de trabalho, com 78% de satisfação e a quadruplicação do nível de satisfação nos últimos 3 anos.

Apoio ao Utilizador

Melhoria nas percepções com a qualidade do atendimento telefónico, comparativamente com 2009 (79% nos níveis mais favoráveis face a 100% no nível 3 em 2009);

A percepção da qualidade global com o atendimento telefónico situa-se nos 68%, ligeiramente abaixo da meta, mas bastante superior ao resultado de 2009 (20%);

Melhoria registada na satisfação com a resposta por correio electrónico, que quadruplicou face a 2009 (64% face a 14% em 2009), facto que assume maior relevância se atendermos ao incremento dos contactos por correio electrónico ocorrido em 2010.

Resultado Global**Satisfação global com o SISS**

Melhoria da satisfação global de 62 para 69%, valor próximo da meta dos 70%.

4 BOAS PRÁTICAS

Novo reconhecimento

No ano de 2010 o II.I.P. obteve a certificação de acordo com a norma ISSO/IEC 20000-1:2005.

ISO 20000

A ISSO/IEC 20000-1 é a especificação formal e define os requisitos de um sistema de gestão para as organizações prestarem serviços de TI de qualidade de acordo com as especificações dos clientes.

De entre as vantagens e benefícios da certificação nesta norma salientamos:

- Melhoria da qualidade de serviço;
- Aumento da confiança dos clientes e do negócio;
- Garantia de melhoria contínua;
- Melhoria no controlo e optimização dos custos;
- Contribui para um melhor conhecimento, por parte da Gestão e dos Colaboradores, sobre as suas funções, responsabilidades e os processos de trabalho;
- Impõe a realização de auditorias imparciais e externas;
- É uma Certificação reconhecida internacionalmente.

Actividades realizadas em 2010

Para além de toda a actividade e empenhamento da organização, que conduziu à certificação ISO 20000-1:2005, o II.I.P. ainda garantiu, durante 2010, todo um Plano de acções de melhoria relativamente às restantes certificações. Salientamos as principais actividades desenvolvidas:

ISSO/IEC 9001:2008

- Definição e implementação de Acções Correctivas e Preventivas
- Revisão dos Processos e Manual da Qualidade
- Revisão do Sistema de Gestão Integrado
- Auditoria Interna integrada
- Auditoria Seguimento
- Acompanhamento da Auditoria Externa

ISSO/IEC 27001:2005

- Acções de Melhoria e Plano de Trabalhos
- Monitorização/avaliação dos controlos

- Análise e Revisão dos riscos e do Sist. de Gestão da Segurança da Informação
- Estudo extensão ao ISS e IGFSS
- Auditoria Interna integrada
- Auditoria Seguimento

R4E

- Monitorização Acções de Melhoria
- Preparação da avaliação da EFQM
- Definição de Acções de Melhoria para 2011

Política da Qualidade

O Conselho Directivo tem vindo a apostar numa Política de Qualidade que se concretiza no compromisso assumido pelo II,I.P. de

“melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão de Qualidade, através do desenvolvimento das competências dos seus colaboradores, traduzida na avaliação regular e na melhoria contínua do seu desempenho, sustentada por processos de inovação com recurso às melhores práticas e tecnologias disponíveis”.

A Política da Qualidade do II,I.P., decorrente da Missão, Visão e dos Valores, é um elemento agregador da cultura organizacional e constitui, com aqueles, um quadro de referência comum.

Nos termos da Política de Qualidade definida, o II,I.P. compromete-se a cumprir todos os requisitos aplicáveis à sua actividade e a melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Comparação com o desempenho de Serviços idênticos

O caminho da Excelência é uma aposta que o Instituto tem vindo a percorrer, e que exige um especial esforço dos seus colaboradores, tendo como objectivo garantir que a organização continua a cumprir a sua missão procurando sempre a satisfação dos seus clientes.

Certificações obtidas

Este esforço valeu o reconhecimento dos nossos sistemas de Gestão da Qualidade e da Segurança e permitiu ao II,I.P. tornar-se a **primeira organização, prestadora de Serviços de Tecnologias de Informação, em Portugal, certificada pelas normas:**

- ISSO/IEC 9001:2008;
- ISO/IEC 27001:2005;
- ISSO/IEC 20000:2005 e
- Recognised for Excellence - R4E 4 star, pela EFQM, de acordo com o seu Modelo de Excelência.

5 APRECIÇÃO DOS COLABORADORES

Inquérito à satisfação dos Colaboradores

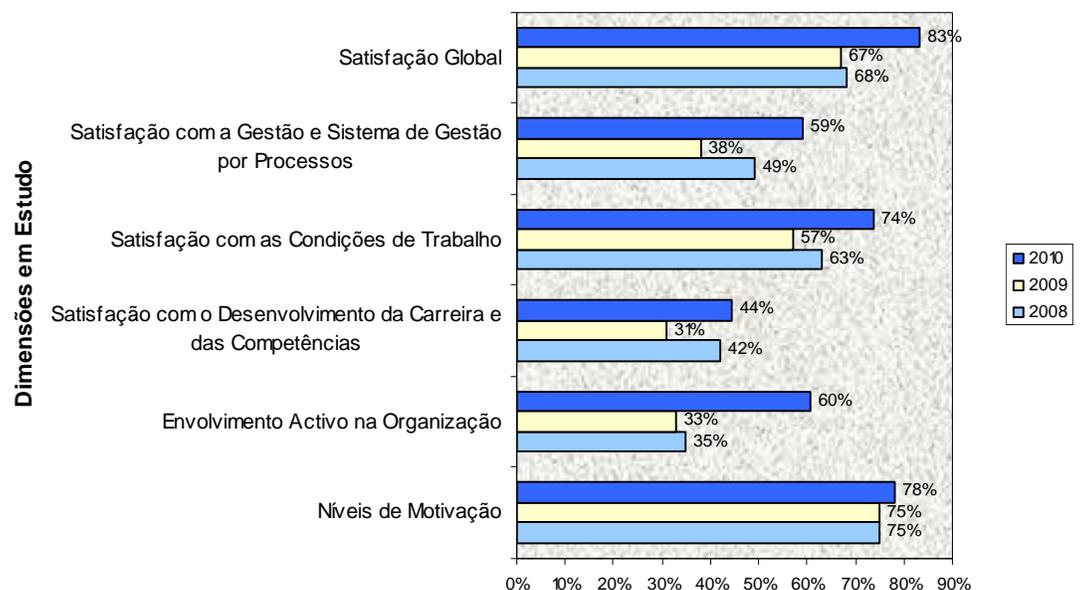
Universo O inquérito foi lançado junto dos 275 colaboradores.

Período O inquérito decorreu de 28 de Janeiro a 11 de Fevereiro de 2011, por referência ao ano de 2010.

Taxa de participação O nível de abrangência da aplicação do inquérito foi de 42%, ou seja, do universo de 275 colaboradores, 115 responderam ao questionário. Este rácio constitui um nível razoável de representatividade da amostra. O presente rácio foi, no entanto, inferior ao registado em 2009 (48%) e ao verificado em 2008 (58%).

Resultados Globalmente, os resultados do inquérito de satisfação dos colaboradores do II, IP são positivos, encontrando-se resumidos no gráfico seguinte e que sistematiza os resultados globais verificados em cada dimensão em estudo e na totalidade das mesmas. O referido gráfico apresenta também os resultados registados em 2008 e 2009, verificando uma evolução significativa face a 2009 e mantendo-se, em 2010, as tendências já registadas nos anos anteriores.

Evolução 2008-2010 dos Resultados Globais das Dimensões em Estudo



Dimensão mais pontuada A dimensão “**Níveis de Motivação**” é a dimensão que apresenta um *score* mais elevado (78%), seguida da dimensão “**Satisfação Global**” (83%) – à semelhança do que já se tinha

verificado em 2009.

Dimensão menos pontuada Contrariamente, a dimensão “**Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências**” é a que apresenta o nível de satisfação mais baixo (44%), seguida da dimensão “**Envolvimento Activo na Organização**” (60%) – conforme já verificado em 2009.

Em termos da análise dos indicadores que constituem cada uma das dimensões relativas à satisfação, verifica-se que o indicador “Papel do II com a Sociedade “ é aquele que apresenta o nível de satisfação mais elevado (91%), seguido dos indicadores “Equipamentos de comunicação disponíveis (telefone, e-mail, Intranet, etc.)” (90%), “Imagem Global” (88%) e “Condições de segurança” (88%).

Relativamente à dimensão dos níveis de motivação, o indicador “Motivação para participar em acções de formação” é aquele que regista o score mais elevado (90%), seguido dos indicadores “Motivação para aprender novos métodos de trabalho” (86%) e “Motivação para desenvolver trabalho em equipa” (86%).

Por outro lado, o indicador “Sistema de incentivos aos esforços individuais e de grupo” é aquele que apresenta o nível de satisfação mais baixo (29%), seguido do indicador “Oportunidades para evoluir na carreira: progressão horizontal e vertical no âmbito da legislação em vigor” (32%) – resultados coincidentes aos verificados em 2009.

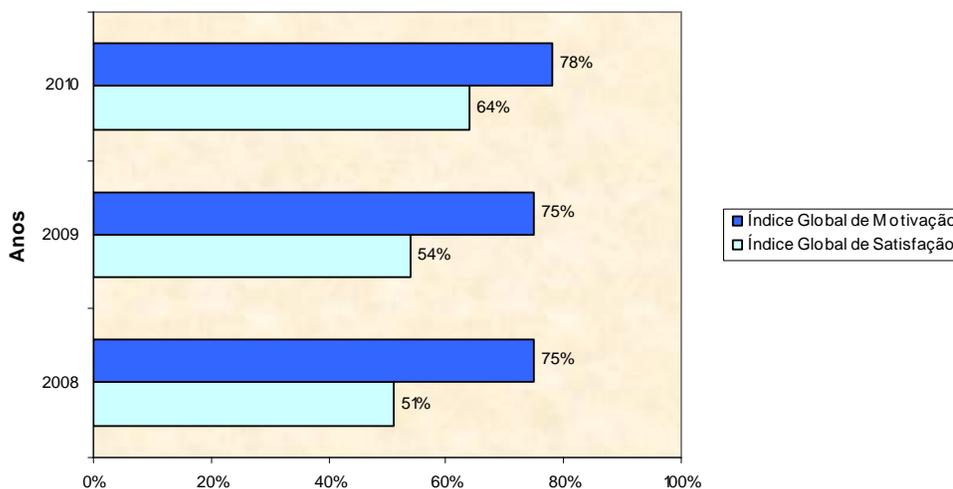
Conclusão

Em síntese, obteve-se um índice de satisfação global de **64%** para as 4 dimensões relativas ao grau de satisfação, representando um índice de satisfação dos colaboradores significativo, com potencial de melhoria a curto/ médio prazo.

Registou-se um incremento de 10%, face ao nível de satisfação global verificado em 2009, e um incremento de 13% face ao verificado em 2008.

Paralelamente, e no que concerne ao níveis de motivação, obteve-se uma média global de 78% relativamente ao índice de motivação, verificando-se um incremento de 3% face ao registado em 2008 e em 2009.

Evolução 2008-2010 dos Índices Globais de Satisfação e Motivação



6 PROJECTOS E ACTIVIDADES CORRENTES

6.1 PROJECTOS

6.1.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

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

Sistema de Gestão de Riscos Profissionais O projecto visou a implementação, no subsistema GesRisP, de alterações relacionadas com a aplicação do factor de correcção à incapacidade permanente por doença profissional e de alterações introduzidas pela Lei 98/2009 de 4 de Setembro.

Esta aplicação, que entrou em produção no dia 10 de Dezembro 2010, vem dar suporte à actividade do ISS – CNPRP e é a primeira do SISS a pagar Pensões, no caso por Doença Profissional.

Foi também através do GesRisP que se fez pela primeira vez a integração do SISS com a ferramenta de Gestão Documental.

O GesRisP vem dar resposta às seguintes áreas de actividade de negócio: Recepção de pedidos de pensões e prestações, via Gestão Documental; Constituição do processo administrativo e clínico; Gestão de consultas e exames médicos internos e externos; Cálculo do valor das prestações e disponibilização do valor para pagamento; e a Gestão de estados relativos à situação em que o processo se encontra, orientada à sua regularização.

Este subsistema conta com os dados migrados de três bases de dados distintas residentes em serviços do ISS: Base de Dados de Riscos, Base de Dados de Pensões e Gestão Documental.

**RSI
Averiguação
oficiosa de
rendimentos e
admoestação** Em 2010 foram desenvolvidos e implementados diversos processos massivos de cruzamento de dados relativo á obtenção de rendimentos no âmbito do SISS e pensões do CNP de forma a proceder-se a uma “avaliação oficiosa de rendimentos” visando a correcta atribuição da prestação RSI e melhorando o serviço prestado ao cidadão. Para além disso, foi também optimizado a troca de informação com o IEFP de forma a penalizar os beneficiários e titulares de RSI que faltaram ás convocatórias daquele organismo, melhorando os mecanismos de controlo de acordo com o estipulado pela lei em vigor.

O objectivo da “averiguação oficiosa de rendimentos” foi implementar um processo automático que visou realizar o cruzamento massivo de rendimentos dos titulares e beneficiários de RSI com todo o SISS e sistema de pensões do CNP de forma a proceder á respectiva reavaliação e recalculo dos processos. Na operacionalização deste processo, foi definida uma estratégia de implementação faseada, sendo a que a

primeira fase correspondeu ao processamento de Abril.

O processo de admoestação é um processo que efectua a gestão e o controlo da emissão de ofícios de admoestação para os elementos que faltam à primeira convocatória do IEFP. Efectua também, a emissão de um segundo ofício a enviar aos beneficiários e titulares de RSI que faltaram à segunda convocatória. Posteriormente e após confirmação da segunda falta, o sistema procede à respectiva cessação automática do requerimento no caso do titular e/ou do beneficiário. Este processo envolveu a troca de informação entre o IEFP e o II, IP.

Arrecadação da Receita, Cobrança e Combate à Fraude

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

Sistema Integrado da Dívida - Módulo da visão conjunta de dívida entre GC e SEF

O módulo Visão Conjunta, integrado na aplicação Sistema Integrado de Dívida (SID), pretende apresentar uma visão integrada da informação relacionada com a dívida de um Contribuinte, agregando e organizando a informação residente em várias aplicações, com uma apresentação simples e intuitiva.

Em 2010, foi implementado o módulo Visão Conjunta que uniformiza a informação residente em dois sistemas diferentes: Gestão de Contribuições (GC) e Sistema de Execução Fiscal (SEF). Este módulo é composto por 3 níveis de informação:

- Informação Global, onde é apresentada a informação agregada por ano/mês de referencia;
- Informação Mensal, onde é apresentada toda a informação existente nos dois sistemas para um determinado ano/mês de referência;
- Informação Detalhada, onde é apresentado o detalhe da informação pesquisada.

O módulo Visão Conjunta, da aplicação Sistema Integrado de Dívida (SID), encontra-se em exploração desde Julho de 2010.

Citações Electrónicas

No âmbito do processo de reclamação de créditos, a comunicação da Citação de Credores, por parte dos agentes de execução, era efectuada por envio de ofício pelo correio.

De acordo com a portaria nº 331-A/2009, Capítulo III, os agentes de execução do Ministério da Justiça têm de enviar a Citação de Credores à SS exclusivamente por via electrónica. A aplicação Citações Electrónicas vem dar suporte à comunicação electrónica da Citação de Credores entre os agentes de execução e a Segurança Social, disponibilizando um serviço electrónico para registo das referidas citações no SISS.

Com a entrada em exploração da aplicação CE, tanto o ofício de Citação de Credor como o Auto de Penhora passam a ser recebidos electronicamente e disponibilizados aos utilizadores para consulta através do SISS. Assim, passa a existir um novo canal directo de comunicação entre os agentes de execução e a Segurança Social.

Este projecto entrou em produção em Julho de 2010, mas em exploração plena por parte dos utilizadores apenas no final de Janeiro do corrente ano, sendo que, no início de Março de 2011 já tinham sido recebidas cerca de 4.200 citações de credores electronicamente.

Gestão de revertidos em execução Fiscal _Apensação em Reversão_GREF

O projecto GREF, surgiu da necessidade identificada pelo Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. (IGFSS), de dotar o Sistema de Execuções Fiscais (SEF) com novas funcionalidades no âmbito da gestão dos revertidos.

O projecto GREF foi dividido em três fases distintas, sendo que durante o ano de 2010 foram desenvolvidas funcionalidades no âmbito da 1ª fase e do módulo de “Apensação em Reversão”. As principais alterações introduzidas no sistema, com a implementação deste módulo, foram as seguintes:

- Desagregação das reversões por processo, com introdução do conceito de reversão principal. As funcionalidades de Planos Prestacionais, DUC’s, Documentos de Reversão e Garantias, foram adaptadas para passar a considerar a reversão principal;
- Possibilidade de apensação e desapensação manual de processos na fase de reversão (permite flexibilizar, por parte do executado, a criação de planos para diferentes conjuntos de processos);
- Possibilidade de apensação e desapensação manual de reversões (permite constituir vários grupos de reversões, de acordo com a responsabilidade que o revertido tem sobre cada uma das dívidas e/ou significado das dívidas para o executado, permitindo, por exemplo, a criação de planos prestacionais distintos para os vários grupos de reversões).

O módulo de “Apensação em Reversão” entrou em produção em 31 Dezembro de 2010, e tendo como referência o início do mês de Março de 2011, já foram registadas 2753 Reversões no sistema.

Outros Projectos e Actividades

Evolução do Cartão do Cidadão

Neste projecto inserem-se alterações de monta efectuadas ao nível do processo estabelecido para o ciclo de gestão do Cartão do Cidadão. Podem ser caracterizadas 3 vertentes distintas de evoluções.

Por um lado, as alterações ao “*mecanismo de federação de identidades*” com substituição do antigo “*toolkit*” da Segurança Social para a Framework de Serviços Comuns (FSC) da Administração Pública por um novo “*toolkit*” com gestão centralizada pela AMA, tendo sido alterada a estrutura de algumas das mensagens trocadas.

Por outro lado, alterações ao “*modelo de comunicação*” com a integração de novos mecanismos de controlo, nomeadamente a inclusão de informação de estado e motivo para identificar potenciais erros.

E por fim, a implementação de um serviço de “*fornecedor de atributos*” para comunicação do atributo NISS, de modo a permitir a autenticação com Cartão de

Cidadão na Segurança Social Directa, utilizando o Fornecedor de Autenticação da AMA.

A disponibilização em produção das vertentes acima descritas foi efectuada de forma faseada, de Junho a Dezembro de 2010.

Gestão de Medidas Extraordinárias

Com o fim de dar cumprimento às subalíneas i) e ii) da alínea a) do ponto 2 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2010, na redacção dada pela Portaria 99/2010, foi necessário implementar processos para tratamento das medidas extraordinárias contempladas nesta legislação:

- Apoio às EE com trabalhadores a receber a Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG); a medida consiste numa redução de 1% na taxa contributiva a pagar pela EE à Segurança Social a aplicar de Janeiro a Dezembro de 2010;
- Prorrogação para 2010 da Medida 1 da Portaria 130/2009; a medida consiste numa redução de 3% na contribuição para a Segurança Social a aplicar de Janeiro a Maio de 2010;

Acresce a necessidade de desenvolvimento de uma nova “componente cliente” no SISS para o tratamento de Requerimentos e Contestações associados às mesmas.

A disponibilização em produção das referidas funcionalidades foi efectuada de forma faseada, tendo sido concluída em Julho de 2010.

Alargamento de incentivos

Com a publicação da Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2010, o Governo criou o Programa Iniciativa Emprego 2010, destinado a assegurar a manutenção do emprego e incentivar a inserção de jovens no mercado de trabalho. Neste quadro, está contemplada a criação de novas medidas, de apoio à criação e manutenção de emprego, específicas e transitórias para vigorar em 2010.

Na redacção dada pela Portaria 125/2010, as mesmas visam a manutenção e/ou criação de emprego e traduzem-se numa redução ou isenção contributiva, esta em acumulação, ou não, com um apoio directo à contratação.

Para dar resposta à gestão efectiva destas novas medidas foi necessário adaptar o subsistema Gestão de Taxas Especiais (GTE) de forma a contemplar essa necessidade, tendo sido criado o projecto GTE – Alargamento de Incentivos para este efeito. A disponibilização em produção foi efectuada de forma faseada, de Maio a Setembro de 2010.

DL70/2010 Condição de Recursos

A implementação do Decreto lei 70/2010 – Condição de Recursos – foi a grande prioridade dada pelo GSESS tornando-se uma parte importante e muito significativa da actividade do II, nomeadamente no âmbito dos subsistemas de Desemprego (DES), Prestações Familiares (PF), Rendimento Social de Inserção (RSI) e Agregados Familiares (AF).

Pretendeu-se ao logo do 2º semestre do ano de 2010, implementar nos vários subsistemas, e de uma forma faseada, diversas alterações para permitirem uma (re)análise das prestações à luz as condições impostas pelo referido DL.

Assim, e em termos do subsistema de AF, foram disponibilizadas, entre outras, as seguintes funcionalidades:

- Possibilidade de recolha das novas categorias de rendimentos previstas;
- Actualização automática da composição do agregado familiar via Segurança Social Directa, aquando da concretização da prova de Condição de recursos;

A disponibilização em produção das referidas funcionalidades foi efectuada de forma faseada, de Agosto a Dezembro de 2010.

No âmbito de Prestações Familiares procedeu-se à adequação da medida SIMPLEX M218 – Obtenção de rendimentos DGITA à nova legislação entretanto publicada. A abrangência desta alteração, teve um impacto muito elevado na forma de obtenção de rendimentos na DGITA para 1.200.000 recebedores de Abono de Família, e respectivo reenquadramento de todas as Prestações de Encargos Familiares para 2011.

No âmbito do Desemprego foram implementados os processos de carregamento de rendimento em AF e os processos de reavaliação das prestações. Realizaram-se em 2010 reavaliações em 27 de Julho com efeitos no processamento de Agosto e a 30 de Novembro com efeito ao processamento de Dezembro.

No âmbito de RSI, foram implementadas as alterações de acordo com o DL com o respectivo calculo das novas prestações e recálculos das prestações que estavam em curso. Foram também, implementadas as alterações na aplicação na componente “Online” com as novas regras deste diploma. Foi executado o processo “Prova Condição Recursos (PCR) - global” que incluiu a componente relativa a todos os requerimentos cujos beneficiários fizeram a PCR através da SSD, e também a componente relativo ao cruzamento de rendimentos das diferentes fontes definidas para o efeito (SSD, SISS, CNP e Finanças), nos termos dos requisitos definidos e aprovados.

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

Após a aprovação da Lei n.º 107/2009 de 14 de Setembro, relativa ao novo regime processual aplicável às Contra – Ordenações Laborais e de Segurança Social foi necessário adaptar o Sistema de Contra-Ordenações.

Neste âmbito, em 2010 foram desenvolvidas as seguintes actividades:

- Nova funcionalidade “Registo do Autos de Infracção”;
- Alteração das notificações de pagamento voluntário;
- Adaptação do sistema, para permitir a notificação de outras entidades relevantes para o processo, para além do arguido.

Em resumo, em 2010 entraram em produção, de forma faseada, as alterações relativas ao novo regime processual aplicável às Contra – Ordenações Laborais e de Segurança Social e que não estavam dependentes do Código Contributivo, prevendo-se que as referentes ao Código Contributivo sejam implementadas até final do 1º trimestre de 2011.

DL 72/2010 As principais alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 72/2010 relativamente ao Decreto-Lei 220/2006 são as seguintes: art.º 2 e art.º 4 – o desemprego deixa de pressupor a inexistência total de emprego e permite a acumulação com TI; e o art.º 29 – o montante mensal do subsídio de desemprego passa a ter que ser <75% valor líquido da remuneração de referência.

Foram disponibilizadas em produção, em Setembro 2010, as alterações de acordo com os requisitos e soluções, aprovadas pelo ISS.

Montante Adicional 1º escalão DL 77/2010 Foram implementadas as alterações previstas no diploma DL 77/2010 (nº2 do art.º 1º, art.º 3º, art.º 4º e art.º 15º) relativas ao Montante Adicional de PF.

A implementação e disponibilização em produção foi concluída antes do processamento referente a 09/2010, permitindo a poupança financeira ainda em 2010, visto que o montante é pago apenas em Setembro de cada ano. A operacionalização desta medida teve um impacto na redução financeira de 19.098.988,00 € por ano.

DL 116/2010 - Redução do 1º e 2º escalão e Eliminação do 4º e 5º escalão Foram implementadas as alterações previstas no diploma DL 116/2010 - Redução do 1º e 2º escalão e Eliminação do 4º e 5º escalão. Conseguiu-se em tempo muito reduzido proceder às alterações aplicacionais em PF e realizar uma poupança muito substancial no Abono de Família e Abono Pré-Natal, a partir de 11/2010, inclusive. A operacionalização desta medida teve, de acordo com o objectivo esperado, um impacto muito significativo na redução da despesa com estas prestações sociais..

6.1.2 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Projectos de Arquitectura Tecnológica

- Simplex M104** Foi concretizada a solução de interoperabilidade para simplificação de meios de prova de beneficiários ADM.
- Identificação Electrónica / Cartão do Cidadão** Inserido numa candidatura SAMA, este projecto teve por objectivo implementar, transversalmente no SISS, solução que permitisse a autenticação com o Cartão do Cidadão em funcionalidades dos atendimentos presenciais. Em termos de desenvolvimento foi concluído em 2010 o âmbito inicialmente definido.
- Cartão de Cidadão - Candidatura SAMA** Este projecto foi iniciado no ano de 2009 e concluído em Março de 2010. Teve por objectivo duas importantes actividades: a evolução tecnológica da solução de tratamento dos pedidos do Cartão do Cidadão e disponibilização de funcionalidade na Segurança Social Directa para permitir a autenticação com o Cartão do Cidadão.
- Plataforma de Integração** Foi concluída a integração de SICC (1º trimestre 2010) e Rendas-SAP (4º trimestre 2010) com o canal Multibanco.
- Upgrade Java Client** Foram identificadas e corrigidas todas as Não-Conformidades relacionadas com a migração da versão JAVA 1.3 para JAVA 6 na componente de cliente. A grande articulação com as equipas de projecto e com a AAA permitiu no final do ano aplicar esta evolução em algumas estações padrão estratégicas de produção. A massificação por todos os clientes não ocorreu devido ao risco que representava numa altura em que estavam constantemente a entrar alterações de negócio relacionadas com temas de enorme visibilidade como Código Contributivo e Condição de Recursos. De qualquer das formas, o projecto foi dado como concluído em 2010.
- Framework Batch** Este projecto teve como objectivo o desenvolvimento de uma Framework para execução de processos *Batch*, que possa standardizar implementações, operações e facilitar o processo de desenvolvimento dos mesmos. A solução foi definida, implementada e documentada. Foi concretizado Piloto com a nova aplicação QLF e já tinha sido provado conceito da solução em produção com alguns *batch's* de RSI.
- Sistema Único de Impressões** Este projecto dividia-se em dois módulos SSN2 e CIMO. Relativamente ao SSN2, foi concluída a integração com este sistema dentro dos restantes projectos, ficando descontinuados desta forma, o GMD, o SGO e o SSN1. Quanto ao CIMO, a solução foi definida, desenvolvida e entrou em produção em Julho. O projecto QGEN foi o primeiro a integrar com esta solução e passou a tratar as suas impressões massivas via *finishing*, em Outubro.

- Desmaterialização dos Processos de Negócio** Conclusão da definição/selecção/aquisição da solução tecnológica em Dezembro 2010, com excepção da componente ECM que terminou em Fevereiro 2011.
- Videoconferência** Alargamento da infra-estrutura a nível Nacional - Gestão do processo de aquisição e, implementação de 16 novas salas de videoconferência, gravador de sessões, gateway para permitir conferências com entidades externas à rede da Nacional de Segurança Social.
- Tratamento do Histórico** Implementação do THAI em 5 novos subsistemas (GC N2, SSN N2/3, GT N3, CE, GESRISP).
- Subsistema de Auditoria SISS** Implementação da solução tecnológica (*Oracle Audit Vault*) no ambiente de pré-produção.

6.1.3 SISTEMAS DE RELACIONAMENTO

VIA-SS - Centro de Contacto da SS

UNICA Foi acompanhado, em articulação com o ISS, todo o processo de levantamento de situação actual e a definição do Modelo futuro tendo em vista a integração dos três canais (presencial, Contact Center e SSD) em articulação com o ISS.

Mais postos de Atendimento Procedeu-se ao alargamento do número de posições de atendimento, no Contact Center da Segurança Social, de 215 para 229 postos.

Novos Serviços Procedeu-se à integração do novo serviço:

- RH Directo - Integração do Contact Center do DRH do ISS. Esta integração permitiu simplificar o contacto entre o Departamento de Recursos Humanos os colaboradores do ISS esclarecendo as suas dúvidas, por resposta directa, e-mail e fax.

Segurança Social Directa

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

- Requerimento de Subsídios de Paternidade;
- Declarações de Situação mais solicitadas (Doença, Prestações Familiares, Desemprego);
- Autenticação com cartão do Cidadão;
- Aumento da Segurança na utilização de palavras-chave;
- Código Contributivo – Recolha massiva de modalidades de contratos, reformulação do Registo de Vínculo;
- Prova de Condição de Recursos;
- Emissão da declaração de prestações pagas pela Segurança Social;
- Emissão de declaração com valores de prestações auferidas pelo cidadão (pagas pela SS).

Cartão do Cidadão na Internet Destaca-se pela sua relevância e impacto, em termos de incentivo ao uso dos *e-services*, os desenvolvimentos ao nível do Cartão do Cidadão, nomeadamente, a acreditação na Segurança Social Directa, através do cartão.

6.1.4 SISTEMAS DE GESTÃO

Projectos de Sistemas de Gestão

Orçamento e Contas das IPSS Neste âmbito, foi disponibilizado o Módulo de Contas Anuais. Foi desenvolvida solução de contingência para Orçamentos (a funcionalidade de entrega de ficheiros via Web e disponibilizada consulta ao SISS).

Upgrade do SIF Foi disponibilizada em produção a nova versão SIF resultante do upgrade SAP para a versão ECC 6.0 suportada numa nova infra-estrutura de servidores.

Projecto GO-Pro Foram desenvolvidos os seguintes procedimentos:

- GO-Pro-GOISS – Foi adjudicada solução de Gestão por Objectivos para o ISS ;
- GO-PRO-GF – Foram implementadas medidas a nível da Gestão Financeira que visaram alcançar patamares superiores de eficiência e eficácia e qualidade na gestão interna e nos serviços prstados pelo Departamento de Gestão Financeira do ISS:
- GO-Pro- RH – Foi integrado no Contact Center VIA-SS o atendimento dos RH da Segurança Social.

SIF – Tesouraria Única Foi Desenvolvido e implementado em Produção o módulo de Tesouraria Única do CNP que se traduz, resumidamente, no alargamento da Tesouraria Única da Segurança Social ao processo de pagamentos de Pensões e Subsídio por Morte, processados pelo Centro Nacional de Pensões.

Validação de facturas Foi posto em produção o sistema IAF-SIF de validação de facturas bem como desenvolvido o interface entre o sistema de gestão documental (GD) e o SIF.

6.1.5 GESTÃO DE INFORMAÇÃO

Projectos de Gestão de Informação

Combate à Fraude Em 2010, foi desenvolvida uma nova fase do projecto da Plataforma de Combate à Fraude, que consistiu na implementação de interfaces com os subsistemas de SAF e Gestor de Contribuinte, que vai permitir aos utilizadores destes subsistemas, poderem aceder aos resultados do modelo analítico criado na 1ª fase, para detecção de perfis fraudulentos.

Novos Datamarts Em 2010, concluiu-se o desenvolvimento dos datamarts de:

- Sistema de Verificação de Incapacidade Permanente
- Gestor do Contribuinte
- Orçamento e Conta das IPSS

THAI Foi feita a adaptação dos processos de carregamento de todos os datamarts para contemplar a retirada de acesso on-line das aplicações operacionais a um conjunto de informação, ou seja, a passagem de um conjunto significativo de informação do SISS para histórico.

Migração Viseu No contexto da reorganização da infra-estrutura técnica do Departamento de Gestão de Informação (aquisição de novas máquinas, reorganização das bases de dados e upgrade ferramenta de BI), foram iniciados os processo de migração para infra-estrutura de Viseu.

6.1.6 GESTÃO DE INFRAESTRUTURAS

Acções mais relevantes

Da actividade realizada pelo Departamento de Operações Sistemas e Apoio ao Cliente (DOSAC) em 2010 releva em especial:

Private Cloud

O estudo de sistematização de uma infra-estrutura comum para o MTSS baseado numa rede privativa comum numa Private Cloud, reforçando assim a utilização dos Data Centers (Principal e Alternativo) pelos Organismos do MTSS de modo a assegurar as melhores condições de exploração em segurança dos vários Sistemas de Informação em presença;

Certificação ISO 20000

- A certificação obtida sob a norma ISO 20.000, veio transformar o Instituto de Informática, I.P. numa referência nacional das melhores práticas na concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação;

Avaliação da eficiência dos Serviços

- A aquisição de uma solução que permita avaliar a eficiência dos serviços medida ao nível do utilizador final (projecto ASU), revela-se com elevado potencial para a melhoria da eficiência dos serviços disponibilizados;

Disponibilidade do Sistema

- Apesar das profundas actualizações realizadas ao nível do SAP (upgrade para SAP ECC 6.0) e do sistema de gestão de bases de dados (upgrade Oracle 11g), observaram-se tempos de disponibilidade do Sistema de Informação superiores aos 90% definidos como valor objectivo; Em termos de eficiência, só a actualização do software de BD foi responsável por um aumento de eficiência de 25% nos tempos de processamento face à anterior versão deste software. Prossegue contudo o objectivo de melhoria contínua da eficiência do Sistema, para o qual tem contribuído significativamente a actividade da equipa multidisciplinar Sysmon e que beneficiará proximamente com os resultados do projecto ASU a acrescer aos meios de controlo que o SISSReal já disponibiliza;

Crescimento dos dados e das aplicações

- Observa-se o crescimento contínuo do volume de dados (mais 176Gb/mês) e das funcionalidades (ou módulos) disponibilizados pelo Sistema de Informação que em 2010 cresceram 25% e originam mais 61 novos processamentos periódicos. Nesta matéria é de assinalar também o significativo aumento de execuções necessárias à determinação de resultados previsíveis para as novas Condições de Recurso. O Sistema de Informação apresentou assim em 2010 alguma instabilidade pelo elevado volume de novas funcionalidades, correcções e alterações introduzidas, com cerca de 1.400 deployments realizados pelo DOSAC que se traduziram em cerca de 600 alterações de aplicações em Produção;

Desempenho Web

- Continuou a assistir-se em 2010 a bom desempenho das soluções Web (sites informativos, SSD, DRI e DRO) embora a partir de Setembro 2010, pelo elevado volume de acessos das provas da Condição de Recursos, não se tenha mantido a presença regular no Top10 dos sites nacionais, prevendo-se que seja possível retomar esse posicionamento de excelência em 2011, com a substituição de equipamentos entretanto adquiridos. De referir ainda o muito elevado tráfego de correio electrónico tratado e a elevada eficiência conseguida na filtragem de correio comercial não solicitado (spam) e na detecção e bloqueio de vírus;

Infraestrutura do VIA-SS

- Procedeu-se a novo alargamento do número de posições de atendimento no VIA que esgotaram o limite físico dos servidores instalados, tendo o DOSAC procedido a nova aquisição para reforço da infra-estrutura instalada e cuja necessidade excede largamente as previsões de crescimento do ISS;

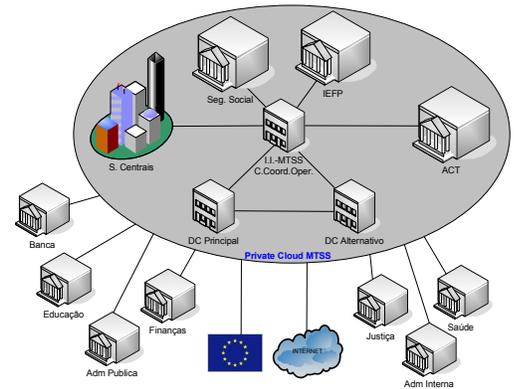
Nova plataforma para reporte de incidentes

- No que respeita ao suporte aos utilizadores assinalam-se significativas melhorias do serviço, quer decorrentes da implementação de nova plataforma para reporte de incidentes e pedidos de serviço, quer pela qualificação pelos utilizadores do trabalho realizado pelas equipas técnicas, quer ainda pela informação sistematicamente remetida aos CNAs e equipas locais do I.I. sobre alterações aos sistemas em Produção e anomalias de exploração verificadas.

Projectos de Infraestrutura

Estudo de integração das infra-estruturas tecnológicas do MTSS,

No âmbito deste projecto procedeu-se à definição da arquitectura da rede integrada para o MTSS no sentido de constituir uma Private Cloud que partilha recursos num Data Center Principal e recorre a uma Data Center Alternativo em situações de desastre local ou regional. Procedeu-se em 2010 à integração da rede da ACT, prosseguiu-se a consolidação da integração da SG-MTSS anteriormente realizada e concluiu-se a avaliação de requisitos técnicos e planeamento da integração da DGERT, tendo ainda sido iniciados os contactos com o GEP.



Avaliação de Serviço nos Utilizadores (ASU)

Este projecto visa dotar o I.I.,I.P. de uma plataforma de monitorização do desempenho dos serviços disponibilizados na perspectiva do utilizador, diferenciando-se desta forma de outros processos de controlo implementados que nos possibilitam apenas medir o desempenho ao nível dos sistemas centrais. Com este projecto o I.I., I.P. fica ainda habilitado com os meios adequados para, perante um problema percebido em concreto por um determinado utilizador das aplicações do SISS, determinar com exactidão quais os componentes aplicativos geradores do erro e desta forma permitir ao I.I., I.P. promover assim mais rapidamente a sua correcção.

Aumento da eficiência dos Processos IT da Cadeia de Valor

Verificou-se durante o ano uma significativa melhoria nos processos que veio a ser confirmada pela auditoria externa realizada pela Bureau Veritas e que concedeu ao I.I., I.P. a certificação segundo a norma ISO 20.000. Deste modo o I.I., I.P. constitui a primeira organização de TI na Administração Pública a ser certificada segundo esta norma internacional de gestão dos serviços de SI/TICs. Para o sucesso da certificação obtida contribuiu significativamente a utilização a partir de Jan2010 da nova plataforma de Gestão dos Serviços de TI (ITSM) do fabricante Staff&Line e que integra numa mesma solução aplicacional toda a gestão por processos e os fluxos de informação entre processos.

6.1.7 GESTÃO DA QUALIDADE

Projectos de Gestão da Qualidade

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

Segurança de Informação

- Formação e sensibilização sobre segurança da informação a colaboradores externos e internos;
- Acompanhamento da auditoria externa da Inspeção-Geral de Finanças;
- Implementação da ferramenta de Gestão de Riscos e Controlo Interno;
- Realização do estudo de exequibilidade da expansão do Sistema de Gestão de Segurança de Informação ao processo prestações imediatas da Segurança Social;

Gestão da Qualidade

Foi realizado o desenvolvimento das Políticas e Objectivos do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, de acordo com a norma internacional SA 8000, de forma integrada com o Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança de Informação.

6.2 ACTIVIDADES CORRENTES

6.2.1 GESTÃO DE INFORMAÇÃO

Sistema Estatístico

O conjunto de actividades desenvolvidas em 2010 permitiram ao II, I.P. desempenhar a sua missão no âmbito da sua interacção com o Sistema Estatístico Nacional, trazendo ao Sistema da Segurança Social benefícios como a celeridade e fiabilidade dos dados essenciais às tomadas de decisão e gestão do sistema, a visão integrada da informação, o fornecimento de informação necessária ao Plano de Combate à Fraude, o auxílio à decisão estratégica, a disponibilização de estatísticas de gestão actualizadas, permitindo uma melhoria contínua dos processos de trabalho, ou a diminuição de risco associada a perda e/ou má interpretação de informação.

As actividades correntes a destacar são as seguintes:

Alteração de Datamarts

Concluiu-se um conjunto significativo de alterações, quer ao nível dos processos ELT, quer à metadata de suporte à disponibilização da informação, a datamarts já existentes:

- SEF
- ASGB
- COOP
- LNES
- ADOP

Divulgação

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

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

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

Relatórios temáticos

No âmbito de SAF, foram desenvolvidos novos relatórios de extracção de informação ao nível do inspector, para efeitos de SIADAP.

No âmbito de GIL, foram desenvolvidos novos relatórios de extracção de informação ao nível do inspector, para efeitos de SIADAP, bem como alterado processo de geração de listagem de contribuintes com processo crime.

Em relação a ITPT, foram alterados processos para contemplar a disponibilização de novos indicadores de gestão de tempos médios de deferimento .

No âmbito de PF, houve necessidade de reformular alguns processos, para

contemplar novos requisitos do negócio, ao nível do apuramento de tempo médio de deferimento .

No contexto de RSI, foram solicitados novos indicadores de gestão ao nível tempo médio de deferimento, que obrigou a alterar processos ETL e desenvolvimento de nova metadata para construção e disponibilização dos dados.

Qualidade de dados

No âmbito das acções conducentes a uma melhor qualidade de dados, foram, na sequência das cadeias de carregamento dos datamarts, efectuados um conjunto de procedimentos, com vista a informar os responsáveis das aplicações operacionais de incongruências detectadas, para posterior correcção.

Foram ainda executados processos de enriquecimento de NIF's

Cruzamento de dados

No contexto do Cruzamento de dados com entidades externas, assume particular relevância a gestão do protocolo com a DGITA, o cruzamento de dados com IIEFP, INE, DGO e GEP (Quadros de Pessoal).

Combate à Fraude

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

Controlo e Evolução das medidas

Neste contexto, tem particular relevância, todo o trabalho efectuado no âmbito do Decreto de Lei DL/70 - Prova de Condição de Recursos, nomeadamente:

Disponibilização de Listagens de Notificações

A disponibilização das listagens de notificação, que implicou o desenvolvimento de complexos processos de extracção de dados, que incluíram cruzamentos de dados entre vários subsistemas (Desemprego, Rendimento Social de Inserção, Prestações Familiares, SSDirecta, DRI, DRO) de acordo com requisitos de negócio.

Disponibilização de Apuramento de Rendimentos

Este processo obrigou ao desenvolvimento de vários processos complexos, dada a variedade de fontes contempladas (Finanças, Banca, SISS, SSDirecta, CNP) e às regras de apuramento de agregados familiares e respectivos rendimentos, regras essas definidas pelo GSESS.

Foi ainda necessário criar um processo de disponibilização dos dados da aplicação de registo de provas, da segurança social directa, no datawarehouse do DGI.

Foram apurados neste processo, rendimentos de agregados familiares de beneficiários de:

- Desemprego
- Abono
- RSI

6.2.2 ARQUITECTURA ESTRATÉGICA E TECNOLÓGICA

Actividades correntes de Arquitectura Tecnológica

- Gestão de Assinaturas Digitalizadas** Foi desenvolvida solução para permitir a gestão das assinaturas digitalizadas a utilizar nos documentos oficiais gerados pelo SISS. Desta forma, fica assegurada a desmaterialização e automatização deste processo que anteriormente era manual, longo, envolvia grande nº de intervenientes e apresentava elevado risco. Apesar de concluído o desenvolvimento, a aplicação não foi colocada em produção por falta de disponibilidade do cliente.
- Formação ao Utilizador** Foi disponibilizado em Setembro a aplicação para gestão das acções de formação ministradas por parte da Área de Acreditação de Aplicações.
Foi elaborado o Plano de formação de reciclagem a 3 anos com a identificação das aplicações alvo no âmbito de uma Acção de Melhoria.
- Processo Gestão de Entregas** O processo foi reformulado, aprovado, comunicado e implementado na organização.
- Ferramentas de Desenvolvimento** Foi avaliado, definido e concretizado um conjunto de evoluções ao nível das ferramentas de desenvolvimento, no sentido de minimizar custos e potenciar a sua integração.
- SCORE-II** Acompanhamento no projecto e implementação de prova de conceito do modelo de reengenharia de negócio de SI-AAT, no âmbito deste projecto do ISS
- BPM** Prova de conceito tecnológica de solução integrada com o SISS concluída em Setembro 2010.
- Segurança de Informação** Participação da Equipa Técnica de Segurança de Informação (ETSI) na avaliação e acções resultantes de incidentes de segurança ocorridos em 2010.
- Plano de Preservação Digital ISS** Acompanhamento da elaboração do PPD e apoio na definição de estratégia(s) de preservação digital dos dados (SISS, SESS, SIF, SSD) de longo prazo.
- GFORM** Nova aplicação para gestão da formação, em que a sua primeira release em 2010 disponibilizou a funcionalidade de emissão de certificados de formação online.
- xLink** Nova ferramenta desenvolvida internamente para TestManagement.

6.2.3 SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS

Aplicações Transversais Neste âmbito foi assegurada a eficácia da gestão da relação do II, I.P. com as entidades clientes, no âmbito das suas competências, bem como, desenvolvidas soluções aplicacionais transversais de suporte à gestão e ao relacionamento.

Novas Aplicações Foram implementadas novas aplicações Web, nomeadamente Medidas de Combate à Crise (MCC09) e Ajudas de Custo aos trabalhadores dos Transportes Rodoviários Internacionais (ACTIR).

Sistema de Informação Financeira Foi dado seguimento à Manutenção Evolutiva e Correctiva no SIF/SAP, tendo sido analisadas e implementadas as alterações decorrentes de novas interfaces entre o SIF e as outras aplicações de negócio.

- Implementação de nova Versão do módulo Z_Processamentos ;
- Implementação da Emissão de notas de Débito para o IEFPP;
- Implementação de nova versão de interface GT/SIF ;
- Implementação de nova Release do módulo de consolidação Financeira;
- Implementação dos movimentos do Fundo de Garantia Salarial no Interface SICC/SIF.

e-ValorRH Foram garantidas no e-ValorRH todas as alterações de manutenção evolutiva decorrentes dos pedidos de intervenção resultantes de alterações legais, nomeadamente:

- Implementação da nova interface E-ValorRH/SIATE ;
- Implementação do pacote de medidas legais resultantes do PEC II;
- Implementação das medidas de Redução de Remunerações resultante do OE 2011;
- Implementação do Ep4 no sistema SAP que suporta o e-ValorRH em todos os ambientes não produtivos.

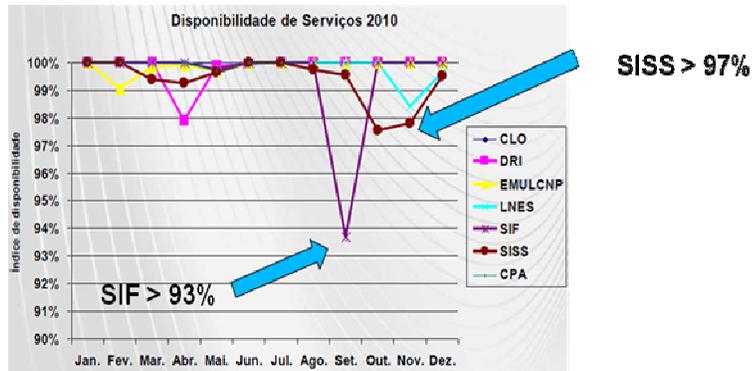
6.2.4 SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO

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

6.2.5 OPERAÇÕES, SISTEMAS E APOIO AO CLIENTE

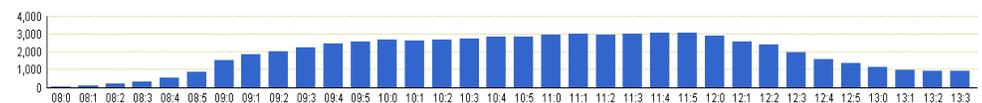
Disponibilidade e eficiência dos sistemas e serviços

De acordo com os sistemas de monitorização e controlo, durante o ano 2010 foi assegurada uma disponibilidade do SISS superior a 97% e a disponibilidade mínima atingida no SIF foi de 93% correspondendo ao período de cerca de 1 semana de total indisponibilidade, a qual foi planeada em acordo com os Clientes de modo a permitir o upgrade da plataforma aplicacional SAP.



Em condições normais de operação, verifica-se que 99% dos pedidos de serviço são tratados e respondidos pelos Sistemas Centrais em menos de 30 segundos.

Estações Padrão a executar trabalho:

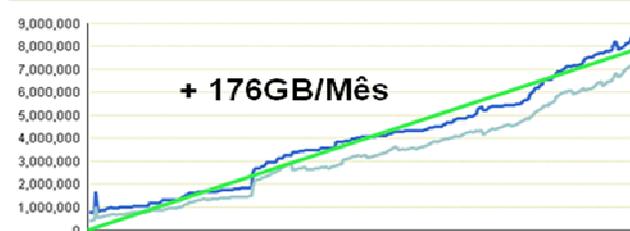


Estações Padrão distintas com pelo menos um método acima dos 30 segundos

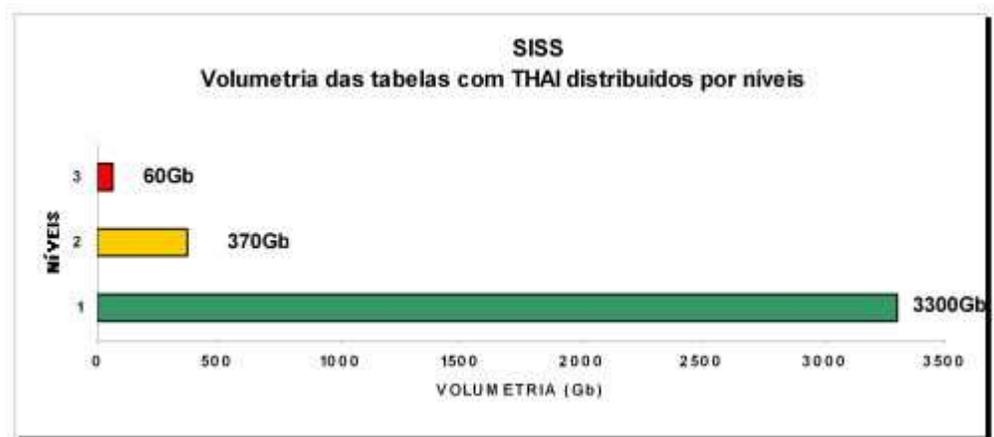


No entanto este facto deve ser enquadrado com a existência de algumas operações mais lentas mesmo em condições normais de exploração, embora no volume global não exceda 1%. Tal deve-se ao contínuo crescimento do volume de dados dos sistemas em Produção e por outro lado, ao elevado número de operações sobre as bases de dados que algumas regras de negócio.

Gráfico de crescimento de IDQPROD desde 2004



Como medida para atenuar os efeitos deste contínuo crescimento, o I.I., I.P. desenvolveu uma estratégia para o tratamento de histórico (projecto THAI) cuja implementação envolve naturalmente actividade do DOSAC. Verifica-se no entanto que esta arquitectura, embora constitua uma solução a prazo para reduzir o volume de dados objecto das operações on-line e dos processamentos batch e consequentemente contribuir para melhor desempenho do Sistema, ainda não produziu resultados significativos dado que ainda só abrange GC, GR, PG, PF e CPA e porque está condicionada a requisitos de negócio, pelo que o reduzido volume de dados já transitados para histórico, é inferior ao crescimento observado.



Por outro lado, a perda de disponibilidade provocada pela actualização da Base de Dados para a versão Oracle 11g, realizada em Set 2010 e cujos efeitos se prolongaram até à completa optimização face ao novo software e que reduziram a disponibilidade para valores próximos de 97%, tiveram também efeito negativo sobre a eficiência dos sistemas no período referido e que o quadro global de disponibilidade evidencia. No entanto, é também possível evidenciar pelos resultados da monitorização que após optimização e estabilização da nova versão de BD, se conseguiu um aumento da eficiência na ordem dos 25%, face aos tempos anteriores.

É ainda relevante referir a actividade realizada por uma equipa multidisciplinar de técnicos do I.I., I.P. designada por SYSMON a qual tem vindo a avaliar semanalmente os resultados da monitorização e controlo das operações sobre o SISS, promovendo as acções necessárias à melhoria contínua da eficiência do serviço. A implementação do projecto ASU (acima referido), virá dotar esta equipa de um meio mais poderoso para a identificação e diagnóstico de problemas que afectam a eficiência do Sistema de

Informação.

Podemos assim afirmar que o tema da eficiência do SISS (e mais genericamente de todos os serviços disponibilizados) é o alvo principal da actividade desenvolvida pelo DOSAC, podendo ser evidenciados pelos quadros acima os resultados significativos alcançados, para os quais tem contribuído significativamente a acção conjugada dos vários Departamentos do I.I., I.P., sobretudo a montante da Produção, onde as acções preventivas e de maior eficácia têm vindo a ser adoptadas.

Serviços Web

Os padrões habituais de elevada disponibilidade e desempenho dos serviços Web que usualmente são externamente qualificados (Markeware) no Top10 dos sites nacionais, foram mantidos na maior parte do ano. No entanto a partir de Set2010, com a muito elevada afluência de utilizadores concorrentes derivada da obrigatoriedade de apresentação por Internet das Provas da Condição de Recursos, assistiu-se a uma redução da disponibilidade e desempenho destes serviços.




Pesquise no DD
 Tornar o DD a sua homepage

DIÁRIO DIGITAL | 1ª PÁGINA | EMPRESAS | BANCA E SEGUROS | NEGÓCIOS | FINANÇAS | IMPOSTOS | ECONOMIA

Tecnologias Outros artigos desta secção
 quarta-feira, 27 de Outubro de 2010 | 07:55 Imprimir Enviar por Email

Site da Seg. Social lidera aumento mensal de visualizações

O site da Segurança Social foi o que em Setembro mais cresceu em visualizações (page views) na navegação realizada a partir do lar, revelam dados do estudo Netpanel (Marktest).

O domínio wikipedia.org protagonizou o maior aumento mensal em número de visitantes, enquanto o seg-social.pt foi o que mais aumentou em número de páginas visualizadas a partir do lar, «num mês em que as famílias portuguesas foram chamadas a prestar provas dos seus rendimentos através da Internet», explica o relatório da Marktest.

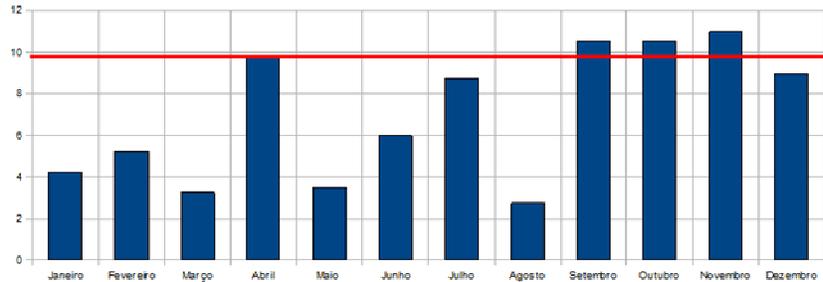
Quanto a páginas visitadas, a lista dos domínios com mais visualizações mantém-se encabeçada pelo facebook.com, com cerca de 792 milhões de páginas visitadas, seguido do google.pt, com 339 milhões de páginas. O google.com sobe à terceira posição, com 172,6 milhões.

Em páginas visitadas, a maior subida face a Agosto observada no top 20 foi protagonizada pelo seg-social.pt, que quase quintuplicou os valores do mês anterior, para mais de 22 milhões de páginas, na 13ª posição.

[CONTINUA...](#)

Embora os serviços Web da Segurança Social se tenham mantido sem indisponibilidade e com desempenhos elevados (em hora de pico com tempos máximos de resposta de 6 a 8 segundos), estes valores já não qualificaram o serviço para integrar o referido ranking nacional. Para melhor se avaliar a relevância do resultado alcançado, importa referir que

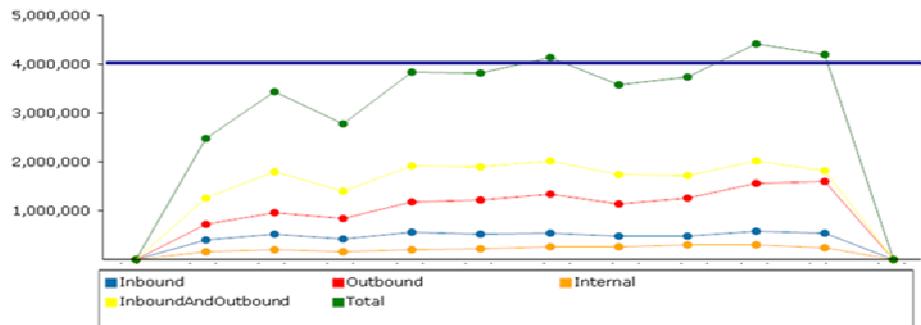
aquele ranking compara todos os sites de homebanking nacional, os Operadores de Comunicações, principais empresas de tecnologia, de e-Commerce e de e-Gov. O gráfico seguinte evidencia as posições alcançadas pelos serviços Web da Segurança Social no Top10 dos melhores sites nacionais ao longo do ano.

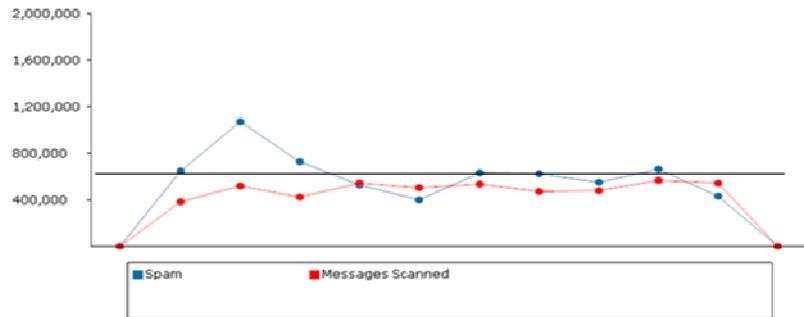


É de assinalar também que em 2010 se manteve o hosting de vários sítios Internet do MTSS tendo mesmo sido acrescentados o POCIQ, 2010CombateaPobreza e de suporte aos exames da CLDS (Carta Europeia de Condução Informática).

O correio electrónico

O correio electrónico é outro serviço crítico que é assegurado pela actividade corrente do DOSAC e que durante o ano 2010 evidenciou melhoria significativa com a completa filtragem de correio comercial não solicitado (spam), para além de uma maior eficácia das protecções anti-virus instaladas: Nos cerca de 4 milhões de mensagens de correio electrónico por mês processadas pelos servidores de acesso externo, cerca de 15% correspondia a mensagens de spam que foram eficazmente barradas à entrada e perto de 10% continha ficheiros anexos que foram barradas devido a vírus.



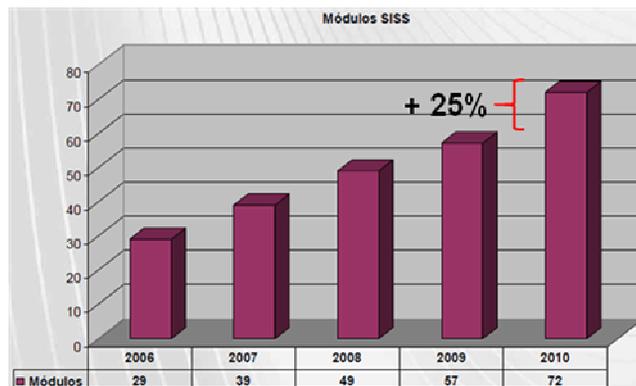


Actualização SAP

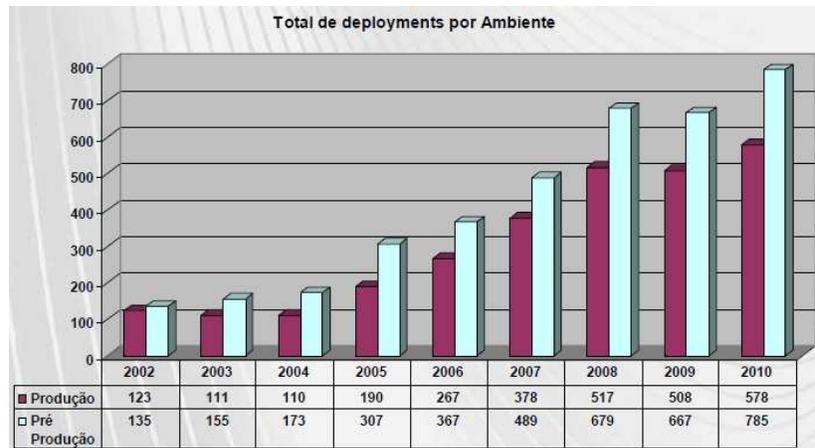
Durante o ano 2010 tornou-se completamente intransponível a necessidade de actualização da plataforma SAP da versão 4.6C para 6.0, dado que a SAP descontinuou o suporte à anterior versão o que colocava em risco de indisponibilidade muito elevado todo o SIF. Dada a complexidade e morosidade da operação foi necessário parar por completo o sistema durante 1 semana para a actualização o que teve reflexo na disponibilidade total deste serviço (como o gráfico de disponibilidade acima evidencia). Importa referir que este projecto foi conduzido pelo DSAT/ASG.

Actividade corrente no SISS

Na sequência do acréscimo assinalado em anos anteriores, verificou-se em 2010 um aumento de 25% de serviços aplicacionais no SISS (actualmente constituído por 72 módulos de serviço).



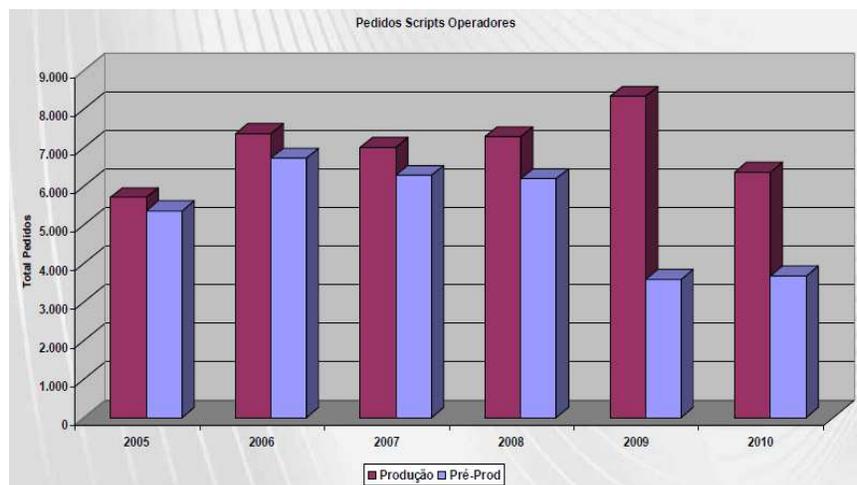
O DOSAC/ASCO assegurou os deployments de cliente para os utilizadores em todo o País, os deployments aplicacionais e os deployments de base de dados nos ambientes de Pré-Produção e Produção requeridos para a criação dos novos serviços e manutenções evolutivas e correctivas de aplicações SISS, conforme o gráfico seguinte evidencia:



Em termos médios, pode afirmar-se que por semana, foram disponibilizadas aos utilizadores 11 novas versões de serviços do SISS, ou de outro modo, ao longo do ano 2010, todos os 72 serviços disponíveis no SISS foram em média melhorados 8 vezes; A cada deployment em Produção correspondeu uma actualização no cliente distribuído por todo o País (portanto igualmente 578 ao longo do ano) e 40% mais de esforço em termos do trabalho em Pré-Produção.

Correcção a dados

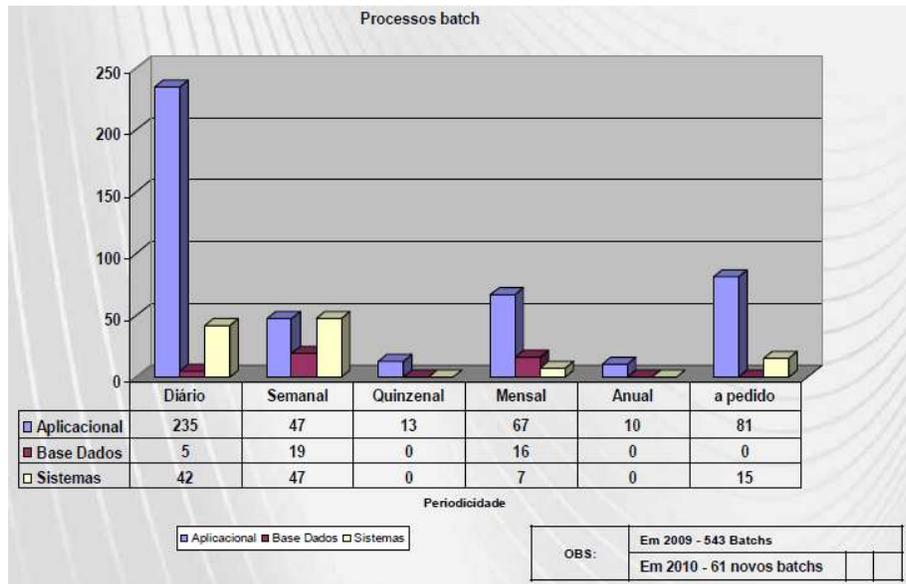
Em acréscimo à actividade de deployment, o DOSAC/ASCO garantiu ainda a execução de mais de 10.000 scripts para correcção de dados, necessidade esta que evidencia um significativo decréscimo face a anos anteriores.



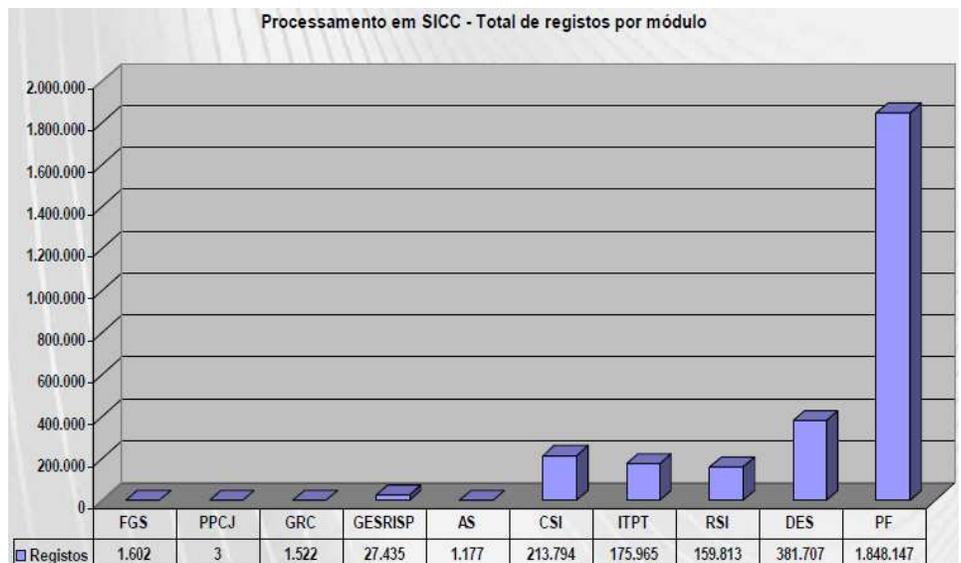
Processamentos

Um aspecto essencial da actividade no SISS é a realização dos processamentos que garantem, entre outros, o apuramento das prestações sociais. No ano 2010 esta actividade registou um acréscimo de 61 novos processamentos, sendo muito significativo o grande

volume de processamentos diários assegurados pelo DOSAC/ASCO.



De modo a ter-se uma noção da mais-valia que o SISS representa para o negócio da Segurança Social e a criticidade desta actividade assegurada DOSAC/ASCO, basta analisar o gráfico seguinte que ilustra os volumes de tratados em alguns processamentos de Conta-Corrente:



Importa também notar que para os níveis de produtividade alcançados em 2010 pelo DOSAC, contribuiu de modo muito significativo o esforço da equipa de Administração de Bases de Dados, que apenas com 5 recursos asseguraram o volume de trabalho que o quadro anexo evidencia:

Indicadores de volume de trabalho da equipa DBA													
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Número de erros, incidentes e problemas resolvidos	15	19	20	25	26	22	23	25	34	38	36	32	315
Pedidos de Alteração implementados em Pre e Prod	98	92	80	90	110	65	75	71	75	88	110	88	1034
Instalações, configurações e actualizações do SW Oracle	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	3	20
Criação de Bases Dados, Upgrades, Migrações de dados	1	1	2	0	4	0	1	1	2	2	3	2	19
Criação e actualização de acessos e utilizadores de BD	2	2	2	60	90	20	21	20	28	23	31	28	327
Reorganização de objectos da BD (# objectos)	847	196	5315	242	7214	1044	256	3008	179	183	305	3215	22004
Espaço libertado por reorganizações às BDs (GB)	41	0	150	2	85	35	197	160	3	7	2	170	852
Monitorização e análise da performance de BDs (semana)	35	35	35	40	40	35	35	35	35	40	40	35	37
Espaço adicionado às BDs (GB)	503	300	60	350	250	167	170	170	230	180	200	170	2750
Automatização de processos	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10
Recuperação de BDs	1	11	5	3	12	12	4	3	3	5	8	6	73
Corrupções de dados	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Service Request abertos na Oracle	1	2	4	1	1	2	1	0	3	2	2	3	22

Este trabalho ao nível das Bases de Dados teve impacto directo na melhoria de eficiência uma vez que pode ser atribuída às análises de eficiência semanais uma melhoria dos tempos de execução das operações nas BDs da ordem dos 70%.

Também foi significativo para uma resposta mais célere às crescentes necessidades de storage já atrás assinaladas, a operação de consolidação num único equipamento (DMX-4) realizada em 2010. Com esta consolidação, foi possível superar dificuldades de gestão de volumes de dados que anteriormente eram acomodadas em diferentes equipamentos face à capacidade disponível e que obrigavam a frequentes operações de reorganização com elevado risco para todo o Sistema de Informação.

Actualização da infra-estrutura tecnológica

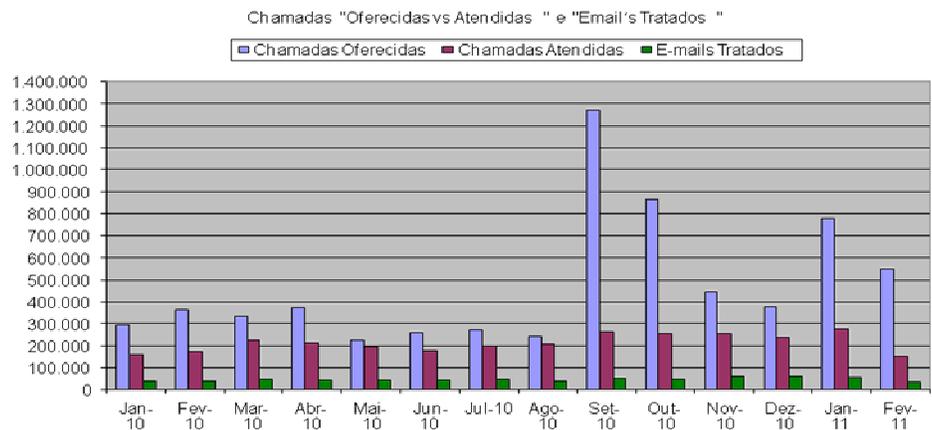
Durante o ano 2010 registou-se uma disponibilidade orçamental baixa relativamente à verba necessária para assegurar a substituição de 1/5 do parque instalado, previsão esta que já excede o tempo de vida útil de equipamento informático. A não substituição em tempo, tem como efeito a progressiva obsolescência e consequente aumento da despesa com manutenções ou reparação de hardware, para além de aumentar o risco de falha e não permitir ganhos de eficiência energética com consequente redução global da despesa.

Face às necessidades, riscos e disponibilidade, optou-se por focar o investimento em equipamento na substituição de servidores principais reforçando assim a opção pela consolidação e virtualização (a taxa actual de virtualização de servidores atinge já os 92%), opção esta em linha o actual paradigma de gestão de infra-estruturas tecnológicas orientado à centralização e ao *cloud computing*. Em 2010 adquiriram-se novos servidores para os sistemas centrais, servidores para o Contact Center, para alguns edifícios centrais do ISS e para suporte aos serviços da SSD.

Em 2010 teve também relevância a realização de um piloto de virtualização de desktops (VDI-*Virtual Desktop Infrastructure*) que permitiu estabelecer os padrões de capacidade necessária aos servidores que suportam este tipo de virtualização e identificar principais limitações da solução, tendo em vista em anos seguintes generalizar a utilização, nomeadamente a salas de formação, pequenos balcões de atendimento e Contact Center. A solução foi já aplicada com elevado sucesso à realização de provas da ECDL (Carta Europeia de Condução Informática). Estima-se que a generalização do VDI venha a representar uma redução de custos operacionais na ordem dos 20-25%.

Contact Center (VIA)

Durante o ano 2010 continuou a assistir-se a forte aumento das solicitações ao Contact Center da Segurança Social que obrigaram a proceder-se à instalação de mais 71 posições (máximo actual de 229 posições) o que obrigou à aquisição e consolidação de novos servidores da solução que previsivelmente serão instalados em 2011.



Suporte aos Utilizadores

Nesta actividade do DOSAC importa diferenciar o apoio técnico local do suporte disponibilizado pela equipa de HelpDesk centralizada. No primeiro caso, a implementação em 2010 do software Easy Vista para a gestão de Incidentes e Problemas, veio permitir realizar uma reorganização significativa do suporte técnico, passando a estar ao alcance do utilizador a submissão de pedidos de apoio técnico directamente na plataforma disponibilizada, assegurando desta forma ao utilizador a possibilidade de registar os seus pedidos de suporte, seguir a evolução do tratamento dos seus pedidos e no final, qualificar o resultado do serviço prestado; Por outro lado, os incidentes e pedidos de serviço passaram a ser encaminhados automaticamente para a

equipa local de suporte, eliminando desta forma a anterior necessidade de intervenção da equipa de Help Desk central tornando mais célere a resposta. As equipas técnicas de suporte local asseguraram em 2010 mais de 21.000 intervenções (17% do total de incidentes reportados) reinstalando cerca de 50% do total de postos de trabalho do parque informático. A média de satisfação do utilizador pelo trabalho realizado situou-se em 4,1 (numa escala de 1 a 5).

Equipa	Total de Incidentes tratados
II-Alentejo	696
II-Algarve	2276
II-Centro1	4339
II-Centro2	2156
II-Centro3	340
II-Lisboa	5177
II-Norte 1	4624
II-Norte 2	1602
Total	21210

Indicador	Nome	Valor	Data de cálculo
	Nº de Incidentes com Atraso	73,20 %	25/03/2011 00:00:04
	Nº de pedidos de serviço com Atraso	60,00 %	25/03/2011 00:00:04
	Nº de Incidentes Abertos	7 355	25/03/2011 00:00:01
	Nº de Incidentes com Atraso	8 983	25/03/2011 00:00:03
satisfação do utilizador com resolução 4,14			
	Nº de Sistemas Removidos após 24h Para de SLA	88	25/03/2011 00:00:01
	Nº de Pedidos de Serviço Abertos	10 044	25/03/2011 00:00:00
	Nº de Pedidos de Serviço com Atraso	924	25/03/2011 00:00:00
	Nº de pedidos de serviço criados na semana passada	2 542	25/03/2011 00:00:01
	Nº de Pedidos de Serviço criados no mês passado	8 018	01/03/2011 00:00:00

Distribuição de Incidentes (Por canal de entrada - Registados)	
Origem do Incidente	
Alerta Planificada	127
Carrinh	264
Contact	28
Correio	38
Email	31305
Fax	11
Self Service	24939
Serviço WEB	11
Telefone	19924

44% por mail
35% por self-service
20% por telefone

Apesar da significativa adesão dos utilizadores à submissão directa de pedidos de suporte técnico através da plataforma disponibilizada (35%), verifica-se ainda o recurso ao anterior método de reporte por correio electrónico enviado para o HelpDesk central em cerca de 44% das situações.

6.2.6 QUALIDADE

Actividades da Gestão da Qualidade

Manutenção e melhoria do Sistema de Gestão Integrado, tendo sido obtida, com sucesso, a manutenção da certificação ISO/IEC 27001:2005 e da ISO/IEC 9001:2008;

Implementação de controlos e do plano de tratamento do risco;

Implementação da monitorização dos processos de gestão do risco e de segurança da informação;

Realização da análise de riscos e definição do plano de tratamento de riscos;

Articulação das iniciativas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade com a implementação do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ISO/IEC 20000:2005);

Aplicação do inquérito à satisfação dos clientes/utilizadores do SISS e dos respectivos Coordenadores Nacionais das Aplicações,

Realização de duas auditorias internas e 3 auditorias internas de seguimento;

Concepção e Gestão das Newsletter da Qualidade – 7 edições em 2010;

Representação do II, I.P. no grupo de trabalho para criação da comunidade virtual CAF+, promovida pelo INA e no POCIQ – Portal para a Inovação e Conhecimento do MTSS;

Realização de 8 avaliações pós implementação (Post Implementation Reviews).

6.2.7 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Actividades da Gestão de RH

Representação do II, I.P. no grupo de trabalho para criação da comunidade virtual CAF+, promovida pelo INA e no POCIQ – Portal para a Inovação e Conhecimento do MTSS;

Transição e lançamento de todos os procedimentos de 2009 para 2010 e celebração dos respectivos Contratos de Trabalho em Funções Públicas e consequentes períodos experimentais;

Execução e avaliação do Plano anual de formação e de acções de mentoring, coaching e outras incitativas de formação;

Execução e avaliação do plano de iniciativas de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho (SH&ST);

Levantamentos das práticas em vigor, visando prosseguir a implementação de impactos das normas decorrentes da LVCR e do RCTFP, designadamente em matéria de tempos de trabalho;

Preparação, aprovação e implementação de orientações internas sobre matérias de “Gestão de Tempos” e “Utilização de bens e serviços”;

Desenvolvimento de trabalhos no âmbito do processo de negociação de Acordo de Entidade Empregadora Pública (AEEP), através da elaboração de contraproposta à apresentada pelo o Sindicato dos Trabalhadores da Função Pública do Sul e Açores (STFPSA).

6.2.8 PLANEAMENTO E CONTROLO INTERNO

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

- Foi concebido o Plano Estratégico de Sistema de Informação do MTSS (Segurança Social e alguns outros organismos do MTSS) para o triénio 2011-2013;
- Foram construídas soluções, prévias à implementação da Contabilidade Analítica em SAP, no sentido de satisfazer a norma ISO20000 no que diz respeito à previsão e apuramento de custos dos serviços prestados pelo II;
- Foi concluído o modelo conceptual do Sistema de Contabilidade Analítica a implementar em 2011.

7 GESTÃO DE RECURSOS

7.1 RECURSOS HUMANOS

Estratégia de Recursos Humanos

Os principais enfoques da gestão das pessoas ao serviço do Instituto, em 2010, consistiram na criação de soluções para ir ao encontro do novo enquadramento Legal, decorrente da entrada em vigor, nomeadamente da Lei nº 12º-A/2008, de 28 de Fevereiro, que aprovou os novos regimes de Vínculos, Carreiras e Remunerações (LVCR) e do Código de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP).

Em 2010 o II, IP prosseguiu as melhorias dos instrumentos de gestão de recursos humanos, visando entre outros propósitos o incremento das qualificações necessárias para as funções desempenhadas, a actualização do Manual de Funções com a inserção de novos conteúdos ao nível das competências, actividades e conhecimentos requeridos para as funções existentes e a inserção de novas funções, também requeridas no âmbito do projecto de certificação da qualidade pela ISO 20000 da Gestão de Serviços de TI.

Melhorou-se, igualmente, o Sistema de Informação de Recursos Humanos, designadamente através da exploração e disponibilização de dados recolhidos pelo “Sistema de Informação de Acessos e Tempos no Edifício - SIATE ”, resultado da automatização de processos de identificação e acessos e tempos, propiciado por este sistema.

Mapa de Pessoal a 1 de Janeiro de 2010

O **Mapa de Pessoal (MP)** aprovado para o ano de **2010**, com **310 Postos de Trabalho Necessários (PTN)**, **25 dos quais a preencher por novos recrutamentos**, foi elaborado com a participação dos responsáveis de unidades e aprovado superiormente, nos termos dos artigos 4º a 7º LVCR.

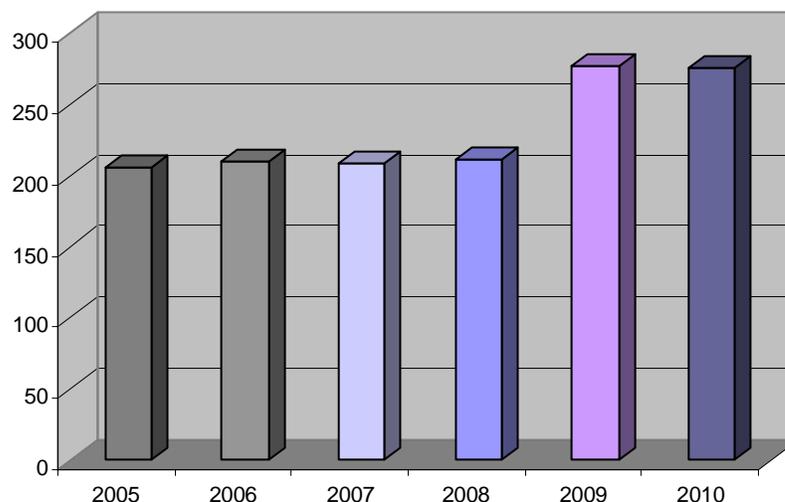
Afectação real de Recursos Humanos

O II, I.P. contava ao seu serviço, em 31 de Dezembro de 2010, com um total de **276 trabalhadores, número que ficou aquém dos PTN do Mapa de Pessoal.**

Em 31 de Dezembro de 2010, comparativamente a igual período de 2009, registou-se menos uma (-1) pessoa ao serviço.

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

2005	2006	2007	2008	2009	2010
206	210	209	211	277	276



Movimentos de saída e de entrada

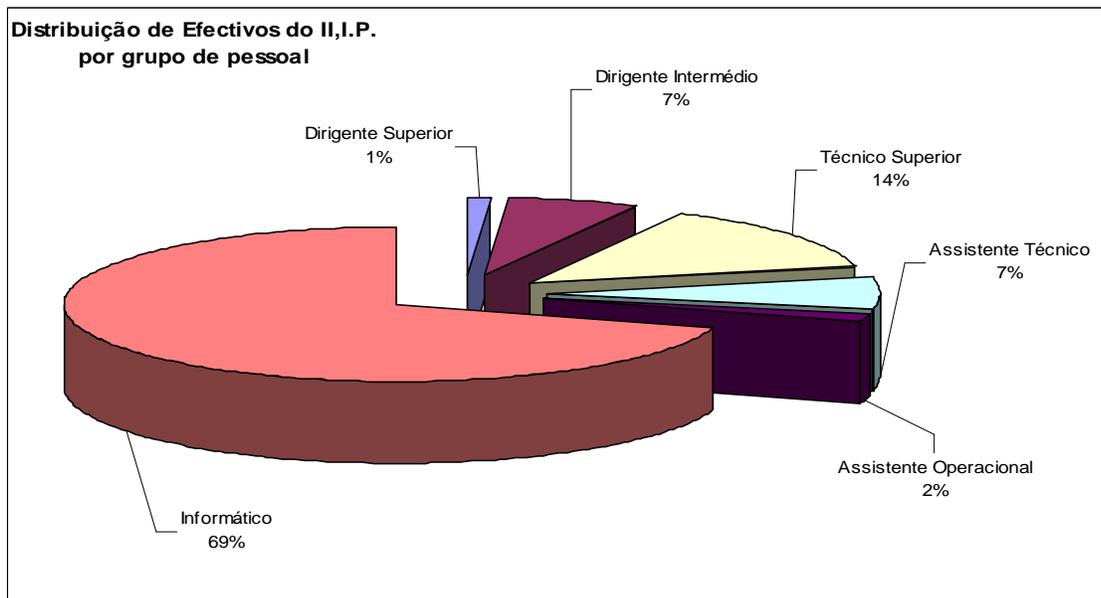
No ano de 2010 verificaram-se 11 novas entradas, resultado do lançamento de Procedimentos Concurrais (PC) e da celebração dos respectivos contratos de trabalho.

Entretanto, em igual período, saíram 12 pessoas.

O grupo onde se registou maior número de saídas (10) foi no sector informático.

Efectivos segundo o Grupo de Pessoal

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



Higiene e Segurança

Em termos de actividades de SH & ST e, concretamente, de medicina no trabalho, durante o ano de 2010, foram realizados os seguintes actos:

Consultas e Exames Complementares de diagnóstico					
	2006	2007	2008	2009	2010
Consultas Clínica Geral	305	333	209	310	336
Consultas de Medicina do Trabalho	105	130	114	232	113
Exames Complementares de Diagnóstico	106	132	114	126	113

Avaliação de Desempenho (SIADAP3)

Foram avaliados 100% dos trabalhadores relativamente ao ano de 2010.

Os resultados da avaliação efectuada em 2010 relativa a 2009 materializaram-se em impactos de natureza financeira e ao nível da formação e do desenvolvimento de carreira.

Prosseguiu-se, assim, com a aplicação do SIADAP e o reforço na utilização integrada das ferramentas de suporte à gestão do processo de avaliação do desempenho individual, visando uma crescente evidenciação das actividades que concorrem para o cumprimento dos objectivos estabelecidos e as actividades definidas para a função em que cada trabalhador está qualificado, de acordo com o manual de funções, entretanto actualizado.

Formação

As acções de formação profissional realizadas em 2010 direccionaram-se para qualificações nas competências e processos chave da actividade do Instituto, compreendendo as áreas das tecnologias de informação e comunicação, gestão da infraestrutura de redes e comunicações, desenvolvimento de aplicações e serviços de apoio aos utilizadores, visando garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados.

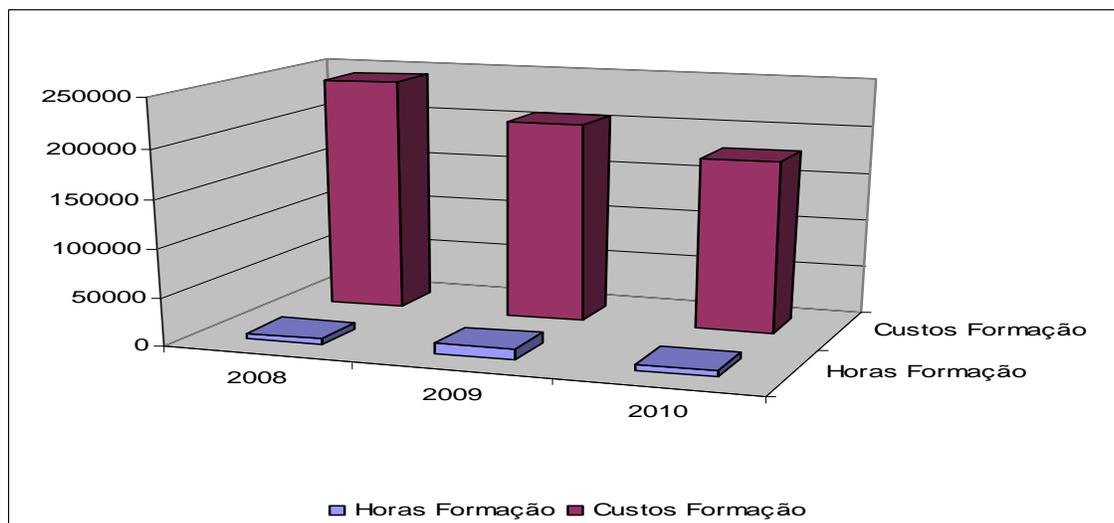
Os resultados atingidos confirmam o elevado investimento do II, I.P. em formação e qualificação do seu capital humano.

A taxa de abrangência de trabalhadores participantes em acções de formação foi de 74% (Indicador QUAR 2010 – meta 70%), nas áreas de SI/TI, gestão e comportamental.

Em termos globais, verificou-se que 205, dos 276 colaboradores participaram em 1 ou mais acções de formação, correspondendo tendo sido realizadas 6354 horas de formação.

Indicadores de execução da formação

<i>Indicadores de Execução</i>	2008	2009	2010	<i>Média do Triénio</i>
Dias Formação	1060	1444	1059	6
Horas Formação	6360	11051	6354	38
Ações Formação	274	649	347	2
Colaboradores em formação	163	264	205	211
Custos Formação	243.058 €	206.814 €	179.035 €	995,10 €



Conforme evidenciado no gráfico anterior, numa análise comparativa, entre 2008 e 2010, verifica-se a sustentação das horas de formação e de participantes a par com uma redução dos custos por formando.

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

Planeamento de RH

Procedimentos Concursais

A implementação e conclusão do **Plano Operacional de Programa Procedimentos Concursais (PO_PPC)**, nos termos da legislação aplicável, visou o preenchimento de cerca de 34 PT, na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas, distribuídos por:

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

Foram realizados os Períodos Experimentais (PE) dos novos CTFP tendo por referência a função de contratação e, conseqüentemente, na avaliação as actividades e resultados do PE as que estão acometidas à respectiva função.

Manual de Funções

A actualização do Manual de Funções, aprovada a 20 de Outubro de 2010, responde no conteúdo e designação das funções ao modelo utilizado nos desenvolvimentos verificados nos processos da cadeia de valor do II,IP aos requisitos das normas de certificação da qualidade em aplicação no Instituto e às alterações seguintes:

- Introdução das funções de Técnico Funcional SAP e de Programador-Analista;
- Actualização das funções de Técnico de Suporte ao Utilizador, Técnico de Aquisições e Contratos, Gestor de Conformidade e de Responsável de Processo;
- Eliminação das funções de: Gestor de Incidentes, Gestor de Alterações, Gestor de Problemas, Gestor de Entrega, Gestor de Configurações, Gestor dos Níveis de Serviço, Gestor de Capacidade, Gestor da Continuidade, Gestor da Disponibilidade.

Constitui parte integrante do Manual a lista nominativa de colaboradores com indicação da respectiva função, lista nominativa de colaboradores com responsabilidade de gestão de projecto com indicação dos projectos respectivos, e distribuição dos colaboradores por função.

De salientar que dos trabalhos realizados resultaram 38 funções actuais em que se inclui a de Gestor de Serviços de TI que, tendo sido descrita, se encontra em melhoria de conteúdo.

7.2 RECURSOS MATERIAIS

Equipamentos Locais

Activos	–Postos de Trabalho	12.000
	– Postos de Trabalho Virtualizados	80
	– Impressoras Laser Monocromáticas de Rede	3.000
	– Impressoras Laser Monocromáticas USB	1.300
	– Servidores de Suporte as Redes Locais	461
	– Servidores de Suporte a Infraestrutura Distribuída	150
	– Servidores Virtualizados	200

Renovação e aquisição Em 2010 em termos de renovação e aquisição de novos equipamentos foram adquiridos, distribuídos os seguintes equipamentos:

- 200 PC's
- 100 Multifuncionais
- 71 Servidores

As equipas locais asseguraram a instalação / reinstalação **de 4.799** Postos de Trabalho durante o ano 2010.

Equipamentos Centrais e Comunicações

Equipamentos Centrais

- 92 Servidores SUN Solaris (total de servidores físicos e virtuais)
- 17 Servidores HP-UX (total de servidores físicos e virtuais)
- 1 Servidor Windows (Gestão Storage)
- 2 Arrays de Storage
- 2 Gateway NAS
- 2 Robots de Backups

Comunicações

- 620 Circuitos (562)
- 1228 Routers
- 548 Equipamentos Activos
-

Foram ainda instalados em 2010 :

- 44 novos circuitos para Integrar na rede Autoridade das Condições de Trabalho
- 11 Novos locais para as entidades da Segurança Social (2 Lojas do Cidadão)
- Foram assegurados as mudanças de Serviços de Atendimento para 4 Lojas do

Cidadão bem toda a Infraestrutura de IT :

- Loja do Cidadão de Cantanhede (Mudança)
- Loja do Cidadão de Vila Nova Barquinha (Mudança)
- Loja do Cidadão de Vila Nova de Penafiel (Mudança)
- Loja do Cidadão de Campo Maior (Mudança)

Foram instaladas duas novas Lojas:

- Loja do Cidadão de Castelo Branco (Novo Local)
- Loja do Cidadão de Guarda (Novo Local)

7.3 RECURSOS FINANCEIROS

Orçamento

A execução orçamental do II.IP em 2010 respeitou o quadro normativo vigente ao longo do ano. O início do ano foi pautado pela aplicação do regime transitório, previsto no artigo 41.º da Lei de Enquadramento Orçamental, considerando que não se encontrava aprovado o Orçamento do Estado nessa altura. Desta forma, o orçamento obedeceu às limitações impostas pelo regime duodecimal previsto no n.º4 daquele artigo.

Em Janeiro de 2010 o IGFSS atribuiu ao orçamento duodecimal do II, IP um valor de 8.267.385 euros, reforçados a posteriori por 5.413.477 euros, necessários à abertura de procedimentos de aquisição críticos e inadiáveis. Deste modo, no final do 1º Trimestre, o orçamento do II, IP ascendia a 13.680.862 euros, valor que suportou os encargos do Instituto ao longo do 1º Semestre de 2010.

Orçamento Inicial

O orçamento inicial do II, IP aprovado para 2010 foi disponibilizado em Junho na sua totalidade, com a aprovação do Decreto de Execução Orçamental (Decreto-Lei n.º 72-A/2010 de 18 de Junho). O total do orçamento aprovado ascendeu a 40.524 mil euros, dos quais 23.309 mil euros afectos a despesas de Administração e 17.214 mil euros a Despesas de Capital.

Em 24 de Junho o orçamento do Instituto sofreu uma cativação no montante de 1.245,6 mil euros, na sequência do despacho de Sua Excelência o Senhor Secretário de Estado da Segurança Social.

Em virtude do recrutamento de 11 novos postos de Contrato Individual de Trabalho, originados por procedimentos concursais, foi efectuado um reforço da rubrica D.01.01.04 por transferência interna do orçamento afecto a despesa com o pessoal, no valor de 390 mil euros.

Orçamento Final

Em resultado das operações referidas o orçamento final do Instituto cifrou-se nos 39.976.788 euros.

Composição do Orçamento Corrigido (valores arredondados)

Aquisição Bens de Capital	15.581.000 €
Aquisição Bens e Serviços	12.578.000 €
Despesas com Pessoal	11.719.000 €
Subsídios	93.000 €
Juros e Outros Encargos	5.000 €
Outras Despesas	2.000 €

Investimentos orçamentados por Fundo de

No âmbito do Programa Operacional Factores de Competitividade (POFC), foram aprovadas diversas candidaturas de financiamento de alguns projectos específicos.

Financiamento

Em consequência, foram criados fundos próprios para dotar as operações co-financiadas com os montantes elegíveis, de acordo com o Quadro de Referência Estratégica Nacional (QREN), sob a coordenação da AMA – Agência para a Modernização Administrativa.

Tais operações levaram à reestruturação dos fundos de financiamento no Orçamento de Despesas de Investimento.

Tendo o PIDDAC Informática do Orçamento da Segurança Social deixado de financiar o II, IP a partir de 2009, foi constituído um novo fundo de Capital agregador do orçamento das despesas de investimento no valor de 11.67 mil euros, tal como evidência o mapa anterior.

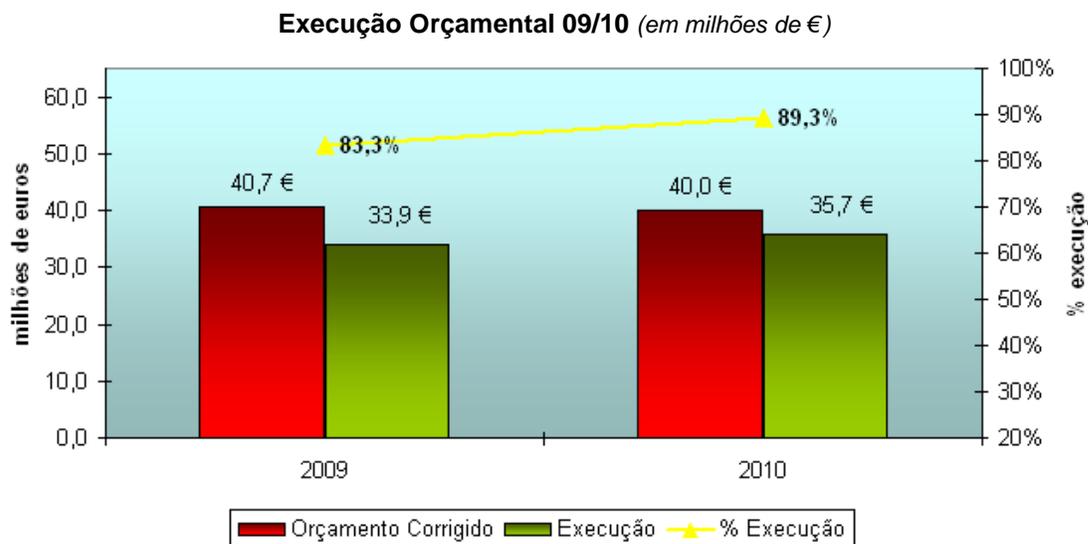
Esta distribuição das despesas de investimento encontra-se reflectida no quadro seguinte.

Orçamento de Investimento por Fundos

		milhares de euros
Fundo	Descrição	Orç. Corrigido
SAMA		
DNP	Desmaterialização Proc. Negócio	1.836,3
ASU	Avaliação de Satisfação de Utente	449,1
PORTAL	Implementação do Portal do MTSS	102,5
GO PRO	Gestão Objectivos e Reeng Processos ISS	311,4
ÚNICA	Atendimento Presencial – Reengenharia de processos e Monitorização da Qualidade da Informação	420,8
IECC	Identificação Electrón. do Cartão do Cidadão	281,0
FWSCI	Framework de Serviços Comuns	251,7
Sub-total fundos SAMA		3.652,9
CAPITAL		11.678,2
ADMINISTRAÇÃO		249,7
Orçamento de Despesas de Investimento		15.580,8

Execução Orçamental

A percentagem de execução do orçamento final de 2010 (89,3%) foi superior em 6 p.p. face ao verificado no ano anterior (83,3%), conforme se pode verificar no gráfico seguinte, decorrente, sobretudo, de uma maior percentagem de execução da Despesa de Capital e Aquisições de Serviços.



O montante total executado em 2010 registou um aumento de 5,3% relativamente a 2009, o que marca um crescimento das despesas acima do crescimento dos anos anteriores.

Composição da Despesa

Esta quebra de tendência está relacionada com dois factores principais:

- com o alargamento das competências do Instituto e a assumpção de novos compromissos de despesa daí decorrente, e
- com a necessidade de compartilhar com fundos nacionais o financiamento das operações SAMA.

Quanto à composição da despesa em 2010, o peso das Aquisições de Bens e Serviços e da Despesa de Capital foi de 30% e 38% respectivamente, vide Quadro III - Evolução da Despesa e Peso por Económica.

Face ao ano anterior, regista-se uma estrutura análoga com um acréscimo de apenas 1 p.p. no peso da Despesa de Capital.

A Despesa com o Pessoal representou 31% da despesa em 2010 (redução de 1 p.p.), mantendo um peso semelhante ao do ano anterior, que tinha sido afectado pela alteração do Quadro de Pessoal e integração de efectivos de outras instituições da Segurança Social no II, IP.

Composição da Despesa Executada

(valores arredondados)

Aquisição Bens de Capital	13.614.000 €
Aquisição Bens e Serviços	10.787.000 €
Despesas com Pessoal	11.212.000 €
Subsídios	91.000 €
Juros e Outros Encargos	4.000 €
Outras Despesas	1.000 €

Despesa Corrente

Em 2010 a Despesa Corrente registou um aumento de 884 mil euros (4,2%) que se deveu sobretudo ao incremento em 437 mil euros nos pagamentos afectos a Despesa com Pessoal (4,1%), assim como às Aquisições de Bens e Serviços, que registaram um acréscimo da despesa de 441 mil euros (4,3%).

O crescimento dos compromissos afectos a serviços permanentes está estreitamente relacionado com o alargamento das competências do II.IP, a gestão e disponibilização de um maior número de aplicações, sistemas e infra-estruturas e serviços de TI e com o aumento do grau de integração e/ ou comunicação de informação com clientes e entidades externas.

Pessoal A **Despesa com Pessoal** ascendeu a 11.212 mil euros em 2010, o que correspondeu a um crescimento de 4,1% no período 2009/2010 (+437 mil euros).

Por força da aplicação da Lei nº 12-A/2008 de 27 de Fevereiro, concretamente dos seus artigos 46º, 47º e 48º, há que salientar as seguintes alterações na situação dos trabalhadores com impacto nas Despesas de Pessoal:

- Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório de 12 trabalhadores;
- Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária de 15 trabalhadores;
- Procedimento concursal para 26 colaboradores internos.

O crescimento registado revelou-se, no entanto, bastante inferior ao crescimento verificado no período anterior (2008/2009), em que a Despesa de Pessoal cresceu 20,5% devido, sobretudo, à alteração do Quadro de Pessoal por via da integração de efectivos de outras instituições de Segurança Social no II.I.P.

Aq. Bens e Serviços

As Aquisições de Bens e Serviços registaram um acréscimo de 4,3%, não obstante os ganhos de eficiência e poupança obtidos em diversas rubricas.

De facto, tal acréscimo deve-se sobretudo ao aumento das despesas com a rubrica de **Comunicações**, conforme evidenciado no quadro do Anexo I. O aumento da despesa nesta rubrica face ao ano anterior é de 1.051 mil euros, estando este acréscimo associado:

- ao crescimento do número de circuitos instalados;
- ao incremento da largura de banda de outros circuitos, no sentido de suportar acréscimos de tráfego de dados entre o *datacenter* principal e o alternativo
- a verba relativa ao novo contrato celebrado pelo II.IP ao abrigo de protocolo acordado com a ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho do MTSS, no âmbito do alargamento das competências do Instituto, e ainda
- a um aumento das despesas com a emissão por Correio de correspondência relacionada com as medidas de emergência adoptadas.

A despesa anual com Comunicações, ascendeu a 3.768 mil euros.

A redução da despesa com **Assistência Técnica** (-21,1%) está associada à renegociação dos contratos de licenciamento de ferramentas de software, de manutenção do equipamento informático e renovação do parque informático. Por outro lado, não foi possível, pela falta de verba nesta rubrica, executar em 2010 as despesas necessárias com as novas carências de manutenção advindas da maturidade do parque informático actual (cerca de 1/5 do Hardware atingiu o fim da sua vida útil no decorrer de 2010). A aprovação tardia do OE contribuiu em parte para esta quebra, na medida em que, devido a esse facto, a distribuição orçamental apenas em Junho pôde ser concluída. No período 2009-2010 os pagamentos nesta rubrica registaram um decréscimo global de 526 mil euros.

De salientar também as quebras com as despesas de **Formação** (-23,8%) e **Estudos, Pareceres e Projectos de Consultoria** (-10,7%) que, somadas, originaram uma poupança de 228 mil euros face às despesas do ano anterior.

Grau de execução

O grau de execução da Despesa Corrente no final de 2010, em comparação com o período homólogo de 2009, evidenciou um acréscimo de 4,2%, alcançando os 90,6% de execução.

Despesa de Capital

A Despesa de Capital ascendeu a 13.614 mil euros, registando uma execução de 87,4% face ao orçamento corrigido de 15.581 mil euros. O aumento de 918 mil euros relativamente ao ano anterior, representa um acréscimo de 7,2%.

As percentagens finais de execução em 2010 das rubricas de Hardware e Software Informático foram, no conjunto dos três fundos, 80% e 90% respectivamente.

Execução 2010 da Despesa de Investimento por Fundos

milhares de euros				
Fundos	Designação	Orç. Corrigido	Execução	% Execução
SAMA	Hardware	1.265,2	896,75	71%
	Software	2.387,63	1.876,99	79%
	sub-total	3.652,87	2.773,75	76%
Capital	Hardware	2.727,78	2.309,46	85%
	Software	8.950,45	8.326,00	93%
	sub-total	11.678,23	10.635,46	91%
Adm.	Hardware	10,29	10,29	100%
	Software	41,71	-	0%
	Equip.Admin.	197,75	194,81	99%
	sub-total	249,75	205,10	82%
Total		15.580,85	13.614,31	87%

O quadro seguinte mostra que o crescimento da Despesa de Capital do período 2009-2010 decorreu de um maior grau de execução da rubrica de **Hardware**, com um crescimento das aquisições de equipamentos informáticos no valor de 1.796 mil euros (126% face ao ano anterior).

Evolução da Despesa de Investimento – 2007 a 2010

milhares de euros							
Designação	2007	2008	2009	2010	Tvha 07/08	Tvha 08/09	Tvha 09/10
Hardware	5.578,1	3.825,7	1.420,2	3.216,5	-31,4%	-62,9%	126,5%
Software	7.296,1	9.693,1	11.265,6	10.203,0	32,9%	16,2%	-9,4%
Outros	126,5	167,3	10,9	194,8	32,3%	-93,5%	1687,2%
Total	13.000,7	13.686,1	12.696,7	13.614,3	5,3%	-7,2%	7,2%

Hardware

O crescimento acentuado das despesas de Hardware decorreu do investimento na renovação de servidores de suporte ao SISS, destinados a substituir equipamento cuja antiguidade tinha atingido os seis anos, e que acarretava elevados custos de manutenção. A aquisição destes servidores mais eficientes veio aumentar a capacidade de processamento necessária para dar resposta ao crescimento contínuo de subsistemas do SISS que o II, IP suporta, permitindo reduzir para metade os custos de consumo de energia com estes equipamentos novos. Foram também adquiridas soluções de *storage*, cujo processo de aquisição transitou do ano anterior; novos equipamentos para sustentar o crescimento do Contact Center – VIA, assim como foram substituídos equipamentos de rede no limite da sua obsolescência, com dez anos de serviço ininterrupto, e para os quais o fabricante deixou de assegurar a reparação/substituição de peças.

Software

As despesas executadas em **Software** baixaram 9,4% relativamente a 2009, registando uma quebra significativa de 1.063 mil euros.

SAMA

As operações financiadas por componente comunitária (FEDER), aprovadas em sede do SAMA – Sistema de Apoios à Modernização Administrativa, obtiveram uma execução de 76%, sendo a sua distribuição evidenciada no quadro seguinte.

Execução 2010 das Operações Co-financiadas pelo SAMA

milhares de euros				
Fundo	Descrição	Orç. Corrigido	Execução 2010	% Execução
DNP	Desmaterialização Proc. Negócio	1.836,3	1.151,1	63%
ASU	Avaliação de Satisfação de Utente	449,1	368,9	82%
PORTAL	Implementação do Portal do MTSS	102,5	40,0	39%
GO PRO	Gestão Objectivos e Reeng Processos ISS	311,4	311,4	100%
ÚNICA	Atendimento Presencial – Reengenharia de processos e Monitorização da Qualidade da Informação	420,8	414,3	98%
IECC	Identificação Electrón. do Cartão do Cidadão	281,0	236,7	84%
FWSCI	Framework de Serviços Comuns	251,7	251,4	100%
Total fundos SAMA		3.652,9	2.773,7	76%

As despesas realizadas por estas operações traduziram-se num menor grau de execução (76%), relativamente à taxa global de execução das Despesas de Investimento (87%),

devido à execução física dos projectos co-financiados. Sendo objecto de contrato de financiamento plurianual com a AMA, algumas operações protelaram para o ano seguinte, por razões operacionais, despesas inicialmente previstas para o ano de 2010. Assim, a execução das candidaturas SAMA, que constituiu 20% da execução da rubrica de despesas de capital, influenciou em baixa a execução das despesas de investimento do II, IP.

Evolução da Despesa e Indicadores de Execução

Em termos gerais, os pagamentos acumulados de 2010 ascenderam a 35.709 mil euros, registando-se um acréscimo de 5,3 % relativamente ao ano anterior.

Ao nível dos principais agrupamentos da despesa há a assinalar, no período 2009-2010, o acréscimo em 7,2% da Despesa de Capital (918 mil euros) e o ligeiro aumento da Despesa Corrente que registou um acréscimo de 4,2% (884 mil euros).

O acréscimo da execução da Despesa de Capital no período esteve associado à dimensão do Plano de Aquisições de Equipamentos e Licenciamento de Software para o período 2009-2010, e ao aumento do investimento afecto a Candidaturas SAMA, que significou uma despesa suplementar ao orçamento no ano corrente.

Ao nível agregado da Despesa Corrente, o aumento prende-se com o incremento do número de efectivos pertencentes ao Quadro de Pessoal do Instituto, ocorrida na primeira metade de 2009, que se manteve em 2010 com a contratação de novos quadros e transferências em Regime de Função Pública. As novas contratações vieram quebrar uma redução contínua da Despesa Corrente no triénio de 2006-2008.

Registe-se, inclusive, o aumento com a contratação de novos circuitos de comunicação, ao abrigo do alargamento de competências do II, IP, o que contribuiu para o incremento excepcional das Despesas Correntes.

Indicadores de Execução – 2007 a 2010

Grupos de Despesa	2007	2008	2009	2010	em milhares de euros		
					Tvha 07/08	Tvha 08/09	Tvha 09/10
Despesas Correntes	21.716,4	21.099,0	21.211,0	22.093,8	-2,8%	0,5%	4,2%
Despesas c/ Pessoal	8.937,4	8.942,6	10.775,5	11.212,2	0,1%	20,5%	4,1%
Aq. Bens e Serviços	12.774,4	12.072,9	10.345,3	10.786,7	-5,5%	-14,3%	4,3%
Juros e Outros Encargos	3,7	3,6	4,3	4,3	-1,7%	17,5%	0,3%
Subsídios	0,0	78,6	84,2	90,7		7,2%	7,7%
Outras Despesas Correntes	0,9	1,3	1,7	0,6	45,7%	32,7%	-64,7%
Despesas de Capital	13.000,7	13.686,1	12.696,7	13.614,3	5,3%	-7,2%	7,2%
TOTAL	34.717,1	34.785,1	33.907,7	35.708,2	0,2%	-2,5%	5,3%
Indicador de Exec. Orç.							
Orçamento Final	40.646,7	36.723,0	40.707,8	39.976,8	-9,7%	10,9%	-1,8%
% Exec. Orçamento Final	85,4%	94,7%	83,3%	89,3%	9,3%	-11,4%	6,0%

8 BALANÇO SOCIAL

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

9 AVALIAÇÃO FINAL

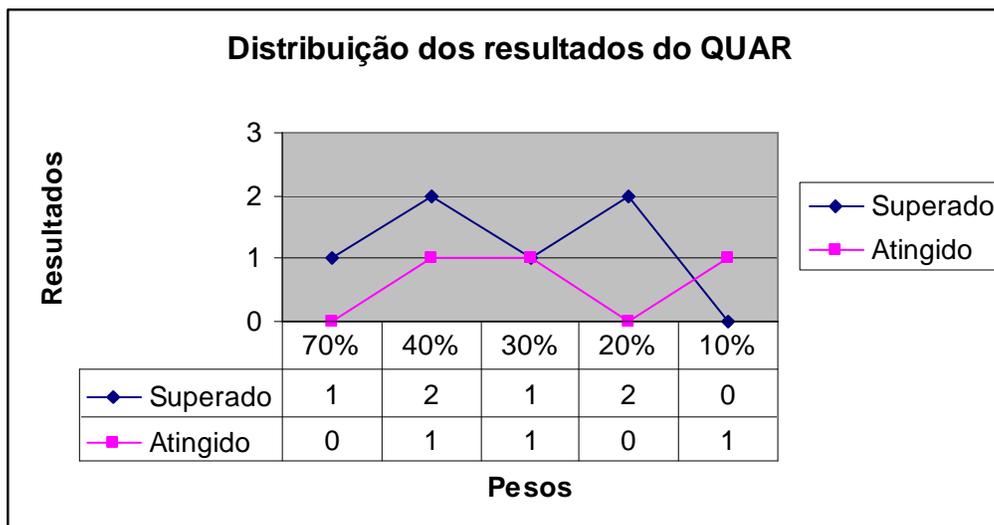
A avaliação final que o II, I.P. apresenta, evidencia os resultados alcançados em 2010 face aos objectivos inicialmente fixados.

9.1 DISTRIBUIÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR

Distribuição de Resultados por ordem de relevância

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

- Peso = 70%** 1 objectivo superado (OB1)
- Peso = 40%** 1 objectivo atingido (OB9); 2 objectivos superados (OB4, OB7)
- Peso = 30%** 1 objectivo atingido (OB2); 1 objectivo superado (OB5)
- Peso = 20%** 2 objectivos superados (OB6,OB8)
- Peso = 10%** 1 objectivo atingido (OB3)



Resultados do QUAR

Considerando a globalidade dos objectivos do QUAR de 2010, o II, I.P. obteve, na sua auto-avaliação, **33%** de objectivos atingidos e **66%** de objectivos superados.

9.2 MENÇÃO PROPOSTA

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

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

Resultados da Auto-avaliação

O II,I.P. superou 6 dos 9 objectivos definidos, tendo atingido todos os outros.

O II,I.P. superou ainda 3 dos 4 objectivos mais relevantes.

Este resultado foi conseguido numa situação de grande contenção de recursos financeiros a par com solicitações intempestivas de novos desenvolvimentos para combate à crise.

Menção Proposta

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

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

9.3 CONCLUSÕES PROSPECTIVAS

Em 2011 o II,I.P. vai continuar a sua politica de redução de custos operacionais renegociando contratos, elevando a taxa de virtualização, adoptando padrões tecnológicos abertos, dando um maior enfoque a soluções de software *open source*, entre outras iniciativas potenciadoras de economias para o Estado.

Numa conjuntura de grande contenção orçamental, o II,I.P. irá continuar a apostar numa infra-estrutura de rede comum para todo o MTSS, numa *Private Cloud* que ofereça serviços aos organismos do MTSS bem como a outras entidades publicas que desejem beneficiar da oferta de serviços e da capacidade computacional do II,I.P., contribuindo assim para uma maior racionalização de recursos.

Ao nível de novas prioridades de desenvolvimento applicacional terão que ser garantidos os estágios de análise de viabilidade e análise de negócio, previamente à,

elaboração e construção e por fim, implantação.

Estes estágios permitirão analisar os problemas organizacionais e de pessoas, as características essenciais do negócio e das tecnologias a serem utilizadas e tomar as decisões quanto à viabilidade do projecto, ao seu plano de execução e ao controlo de riscos.

Desta forma pretende-se evitar um desenvolvimento anárquico com sérias consequências para a sustentabilidade dos Sistemas em produção, nomeadamente quanto à qualidade dos dados, eficácia e eficiência das aplicações.



Instituto de Informática, I.P.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, Nº17
Edifício Ciência I • Taguspark
2740-120 Porto Salvo
Tel.: 214 230 000 • Fax: 214 230 001
E-mail: ii@seg-social.pt
www.seg-social.pt

