

Instituto de Informática, I.P.

**PLANO DE
ATIVIDADES**

2012



Título:

Instituto de Informática, I.P. - **Plano de Atividades 2012**

Autoria: Conselho Diretivo / Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade

Contributos e Revisão: Departamentos, Áreas e Equipas do II, IP.

Aprovação: Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P.

Data de edição:
Fevereiro de 2012

Versão 1.0

Instituto de Informática, I.P.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark - 2740-120 Porto Salvo

Telf: 21 423 04 09 / Fax: 21 423 00 01

e-mail: ii@seg-social.pt

www.seg-social.pt

Os direitos de autor deste trabalho pertencem ao Instituto de Informática, I.P. (II, I.P.) e a informação nele contida encontra-se classificada em conformidade com a política de segurança da informação do II, I.P. (ver classificação atribuída no rodapé das páginas seguintes). Caso este documento não esteja classificado como "Público", não pode ser duplicado, destruído, arquivado, divulgado, ou transportado, na íntegra ou em parte, nem utilizado para outros fins que não aqueles para que foi fornecido, sem a autorização escrita prévia do II, I.P., em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação do II, I.P., ou, se alguma parte do mesmo for fornecida por virtude de um contrato com terceiros, segundo autorização expressa de acordo com esse contrato. Todos os outros direitos e marcas são reconhecidos.

As cópias impressas representam versões não controladas.

Nota de Apresentação

O Plano de Atividades traça as linhas gerais que irão orientar as atividades e os projetos do II,IP. ao longo deste ano e foi elaborado de acordo com o Decreto-lei nº 183/96, de 27 de Setembro (que define orientações no sentido da elaboração do plano e relatório anuais) e com o disposto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro (que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública).

O planeamento das atividades de 2012 enquadra-se numa conjuntura particularmente difícil de forte restrição orçamental, pelo que o processo de elaboração do Plano de Atividades esteve condicionado pelo cumprimento dos objetivos e das medidas previstas no Programa de Assistência Económica e Financeira acordado com a União Europeia e com o Fundo Monetário Internacional.

O processo de planeamento da atividade a desenvolver em 2012 pelo II,IP. teve como principais guias a respetiva missão e atribuições, as prioridades do XIX Governo Constitucional, os compromissos assumidos na Carta de Missão do Conselho Diretivo, o Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2011-2013, comum a vários parceiros do ex-MTSS, as disponibilidades orçamentais e os contributos das diferentes áreas internas.

Neste contexto foram prosseguidos os seguintes objetivos estratégicos:

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

A execução das atividades planeadas para 2012 manter-se-á condicionada pelo atual quadro orçamental mais restritivo que poderá implicar, nomeadamente, uma eventual revisão dos objetivos do serviço, em função de contingências não previsíveis ao nível político ou administrativo. Existem fortes dependências externas, designadamente, quanto à contratação dos bens e serviços, que podem condicionar o planeamento proposto.

No que respeita à gestão de Recursos Humanos a opção tomada prevê a existência de um quadro próprio de técnicos altamente qualificados que permitam garantir a manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas e das aplicações e solucionar os aspetos mais negativos decorrentes da atual situação de acentuado recurso à contratação da prestação de serviços.

No domínio da manutenção evolutiva e corretiva das soluções do Sistema de Informação da Segurança Social, e de forma a gerir as prioridades e a criticidade e impacto da operação nos cidadãos e nas empresas, foram equacionadas as principais alterações aos sistemas e à infraestrutura em estreita relação com os clientes/parceiros do MSSS.

Ao nível dos projetos, iniciativas e atividades correntes o Plano de Atividades de 2012 integra uma componente evolutiva, de crescimento e consolidação de soluções, processos e práticas, procurando-se desta forma materializar a melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão.

Assim, e em alinhamento com os processos de gestão estratégica, realização e suporte que norteiam a cadeia de valor do II, IP. e a sua atividade, realçam-se:

No plano da **Arquitetura Tecnológica**:

- O desenvolvimento de soluções de otimização e desmaterialização de processos, ao nível da gestão documental e da gestão de arquivo, em conformidade com o plano de preservação digital;
- A aposta continuada nos processos de interoperabilidade transversais à AP;
- O desenvolvimento do modelo de governação dos sistemas de informação e da gestão de serviços.

No plano das **Soluções Transversais** ao Sistema da Segurança Social:

- A generalização da solução de suporte multicanal ao sistema de gestão de relacionamento, a nível nacional;
- O desenvolvimento dos sistemas de gestão para suporte ao atendimento presencial (ex: marcação prévia de visita ao atendimento);
- A melhoria da usabilidade e da imagem da Segurança Social Direta;
- O desenvolvimento de novas funcionalidades e interface ao nível dos sistemas de suporte à gestão (E-Valor RH, SIF-SAP);
- O desenvolvimento de novas funcionalidades no Sistema de Informação Financeira para a gestão mais eficiente de processos entre organismos da AP.

No plano das **Soluções da Segurança Social e Reabilitação**:

- A implementação de novos módulos e projetos, bem como novas funcionalidades que permitam responder às alterações legislativas previstas para os vários subsistemas do SISS;
- A reformulação de subsistemas transversais do SISS;
- O desenvolvimento de novos módulos e funcionalidades que resultam da evolução das necessidades de negócio por parte dos organismos do MSSS e das Regiões Autónomas.

No plano das **Gestão da Informação**:

- O desenvolvimento de novos Datamart para suporte a áreas de negócio específicas como o atendimento e a área de contraordenações;
- A otimização dos processos de carregamento, monitorização e divulgação de informação no âmbito do SESS;
- A melhoria nos processos de cruzamento de dados no âmbito dos protocolos estabelecidos com os organismos da AP.

No plano da **Gestão da Infraestrutura**:

- A implementação em produção do ponto de acesso nacional do projeto EESSI da Comissão Europeia;
- A atualização do parque informático a nível nacional para dar suporte ao desenvolvimento dos sistemas de informação e aos serviços geridos pelo II, IP.;
- A implementação faseada de comunicações VoIP no II, IP.;
- A gestão de serviços de TI de acordo com os acordos de nível de serviço estabelecidos com os clientes e parceiros;
- A rentabilização dos meios ao nível da continuidade de negócio, com a melhoria, nomeadamente, nos processos de simulação de processamento.

No plano do **Planeamento, Auditoria, Qualidade e Comunicação**:

- A reavaliação da cadeia de valor e dos indicadores dos processos do Sistema Integrado de Gestão;
- A consolidação dos processos de monitorização, controlo de gestão e reporte;
- A definição e implementação de um sistema de gestão do conhecimento, suportado por ferramentas e processos que permitam agilizar os respetivos fluxos de partilha de informação e geração e renovação de conhecimento

No plano da **Administração Geral**:

- A melhoria dos processos para prosseguir uma gestão mais eficiente dos recursos, fazendo “mais com menos”;

- *A otimização e desmaterialização de processos, procedimentos e interface no âmbito da gestão do ciclo de vida dos contratos;*
- *A definição de um modelo de gestão por competências para funções de âmbito tecnológico, numa 1ª fase piloto;*
- *A reengenharia dos processos de recrutamento e seleção em alinhamento com os planos de gestão de recursos humanos.*

O Conselho Diretivo, no âmbito dos desafios que se colocam ao II, IP. e consciente do elevado nível de compromisso de todos os colaboradores e equipas, bem como da capacidade, empenho e qualificação com que têm contribuído para a afirmação do II, IP. enquanto dinamizador de boas práticas na Administração Pública, reitera a convicção no sucesso e na concretização dos resultados que decorrem do Plano de Atividades agora proposto.

O desempenho do II, IP. em 2012 dará certamente continuidade à tendência de melhoria da gestão e prestação do serviço junto dos clientes e parceiros, visando níveis de serviço cada vez mais orientados para a excelência.

O Conselho Diretivo

*Os Vogais
Carlos Augusto Clamote
Rosa Coelho Fernandes*

Definições (Glossário e Acrónimos)

| Termo ou Acrónimo | Descrição |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| AAC | Área de Aquisições e Contratos |
| ACT | Autoridade para as condições de Trabalho |
| AF | Agregados Familiares |
| AFA | Área Financeira e Administrativa |
| AMA | Agência para a Modernização Administrativa, IP. |
| AP | Administração Pública |
| APQ | Associação Portuguesa para a Qualidade |
| ARH | Área de Recursos Humanos |
| ASG | Área de Suporte à Gestão |
| ASU | Avaliação de Sistemas nos Utilizadores |
| BAM | Business Activity Monitoring |
| BD | Base de Dados |
| BPA | Business Process Analysis |
| BPM | Business Process Model |
| BSC | Balanced Scorecard |
| CAB | Change Advisory Board |
| CCM | Centro de Comunicação Massiva |
| CCSI | Conselho Coordenador de Segurança da Informação |
| CD | Conselho Diretivo |
| CESD | Cartão Europeu do Seguro de Doença |
| CIMO | Centralização de impressão massiva de outputs |
| CNA | Comissão Nacional de Acompanhamento |
| CNP | Centro Nacional de Pensões |
| CNPCJR | Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco |
| CO | Subsistema de Contra Ordenações |
| Cobit | Control Objectives for Information and related Technology |
| CPM | Corporate Performance Management |
| CRC | Projeto do Código para os Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social |
| CRGE | Companhias Reunidas de Gás e Eletricidade |
| DAG | Departamento de Administração-Geral |
| DASET | Departamento de Arquitetura de Sistemas e Estratégia Tecnológica |
| Database Vault | Framework de Segurança para o sistema de gestão de base de dados |
| DC | Datacenter |
| DES | Desemprego |
| DGAEP | Direção Geral da Administração e Emprego Público |
| DGI | Departamento de Gestão de Informação |
| DGITA | Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros |
| DGO | Direção Geral do Orçamento |

| Termo ou Acrónimo | Descrição |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| DGSS | Direção Geral da Segurança Social |
| DL | Diário da República |
| DOSAC | Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes |
| DPAQ | Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade |
| DPN | Desmaterialização dos Processos de Negócio |
| DR | Declaração de Remunerações |
| DSAEFRL | Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais |
| DSASSR | Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação |
| DSAT | Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais |
| EAQ | Equipa de Auditoria e Qualidade |
| ECM | Enterprise Content Management |
| EESSI | European Electronic Signature Standardization Initiative |
| EFQM | European Foundation for Quality Management |
| EPAL | Empresa Portuguesa de Águas Livres |
| ERSS | Entidade Relevante para a Segurança Social |
| ETL | Extract Transform Load |
| ETSI | Equipas Técnicas de Segurança da Informação |
| e-valorRH | Sistema de Gestão de Recursos Humanos |
| GC | Gestão de Contribuições |
| GDS | Gestão Declarações de Serviço |
| GEP | Gabinete de Estratégia e Planeamento do MSSS |
| GESRISP | Subsistema de Gestão dos Riscos Profissionais |
| GIL | Subsistema de Gestão de Ilícitos |
| GLASSFISH | Servidor de aplicação desenvolvido pela Sun Microsystems |
| GO-PRO/GF | Gestão Financeira |
| GO-PRO-GOISS | Gestão por Objetivos |
| GREND | Sistema de Gestão de Rendimentos |
| GRI | Gestão de Relações Internacionais |
| GT | Gestão de Tesourarias |
| IAF SIF | Integração automática de faturação no SIF |
| IEFP | Instituto de Emprego e Formação Profissional |
| IGFCSS | Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social |
| IGFSE | Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu |
| IGFSS | Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social |
| IGMSSS | Inspeção-geral do MSSS |
| II,I.P. | Instituto de Informática, I.P. |
| ILM | Information Lifecycle Management |
| INE | Instituto Nacional de Estatística |
| INR | Instituto Nacional para a Reabilitação |
| IPSS | Instituição Particular de Solidariedade Social |
| IRE | Instituto Regional do Emprego |

| Termo ou Acrónimo | Descrição |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ISO | International Organization for Standardization |
| ISR | Iniciativa “Instituto Socialmente Responsável” |
| ISS,I.P. | Instituto de Segurança Social, I.P. |
| IST | Instituto Superior Técnico |
| IT | Infraestrutura tecnológica |
| ITPT | Impedimentos Temporários para o Trabalho |
| JCAPS | Java Composite Application Platform Suite |
| MEE | Ministério da Economia e do Emprego |
| MSSS | Ministério da Solidariedade e da Segurança Social |
| MTSS | Ex - Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social |
| NIF | Número de Identificação Fiscal |
| OCIP | Orçamentos e Contas de IPSS |
| OLA | Operational Level Agreement (acordo de nível de serviço interno) |
| PA | Plano de atividades |
| PC | Pessoa Coletiva |
| PCN | Plano de Continuidade de Negócio |
| PEC-TC | Prestação Eletrónica de Contas ao Tribunal de Contas |
| PESI | Plano Estratégico de Sistemas de Informação |
| PF | Prestações Familiares |
| PIR | Post Implementation Review |
| POPH | Programa Operacional Potencial Humano |
| PORDATA | Base de dados sobre Portugal contemporâneo |
| PPD | Plano de Preservação Digital |
| PREMAC | Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado |
| PS | Pessoa Singular |
| PSE | Provas Escolares |
| PSISS | Política de Segurança da Informação da Segurança Social |
| PSISS-D | Política Detalhada de Segurança da Informação da Segurança Social |
| PTN | Postos de Trabalho Necessários |
| QUAR | Quadro de Avaliação e Responsabilização |
| R4E | Recognised for Excellence |
| RH | Recursos Humanos |
| RPC | Regime Público de Capitalização |
| RSI | Rendimento Social de Inserção |
| SAMA | Sistema de Apoios à Modernização Administrativa |
| SAP | Software de Gestão de Negócios com o nome da empresa criadora |
| SAP-PS | Subsistema SAP – Project System |
| SEF | Sistema de Execuções Fiscais |
| SEPA | Single Euro Payments Area |
| SESS | Sistema Estatístico da Segurança Social |
| SGAE | Sistema de gestão de Arquivos Eletrónicos |
| SGI | Sistema de Gestão Integrado do II, IP. |
| SGMSSS | Secretaria-Geral do MSSS |

| Termo ou Acrónimo | Descrição |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SGR | Sistema de gestão do relacionamento |
| SGSI-SS | Sistema de Gestão da Segurança da Informação da Segurança Social |
| SI | Sistema de Informação |
| SIADAP | Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública |
| SI-ATT | Sistema de informação da Assessoria Técnica a Tribunais |
| SICC | Sistema de Informação das Contas Correntes - gere as contas correntes dos beneficiários da Segurança Social |
| SID | Sistema Integrado de Dívida |
| SIF | Sistema de Informação Financeira |
| SIGA | Sistema Integrado de Gestão do Atendimento |
| SINAC | Sistema de informação de aquisições e contratos |
| SIPSC | Sistema de Informação dos Beneficiários (Indivíduo / Família) que recorrem ao Atendimento / Acompanhamento Social |
| SISS | Sistema de Informação da Segurança Social |
| SLA | Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço |
| SNC | Sistema de Normalização Contabilística |
| SOA | Service-oriented architecture (Arquitetura Orientada a Serviços) |
| SS | Segurança Social |
| SSAUDIT | Projeto para Upgrade para a nova versão do Audit Vault |
| SSD | Segurança Social Direta |
| SVI | Sistema de Verificação de Incapacidades |
| TC | Tribunal de Contas |
| THAI | Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação |
| TI | Tecnologias de informação |
| TIC | Tecnologias da Informação e Comunicação |
| TLP | Antiga designação para a empresa “Telefones de Lisboa de Porto” |
| TU | Tesouraria Única |
| ÚNICA | Definição do Modelo Integrado de Canais e Reengenharia de Processos e Monitorização da Qualidade da Informação |
| UNICA-SGR | Sistema de Gestão do Relacionamento |
| ÚNICA-VMP | Sistema de Gestão de Visita ao Atendimento Presencial mediante Marcação Prévia |
| UP | Metodologia Unified Process |
| URM | Universal Record Management |

Índice

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Definições (Glossário e Acrónimos)..... | 6 |
| Índice..... | 10 |
| 1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P..... | 11 |
| 1.1 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLITICA DA QUALIDADE, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI E RESPONSABILIDADE SOCIAL | 11 |
| 1.2 ÓRGÃOS..... | 14 |
| 1.3 ESTRUTURA ORGÂNICA | 14 |
| 1.4 CLIENTES, PARCEIROS E SERVIÇOS..... | 17 |
| 1.5 MODELO DE GESTÃO..... | 18 |
| 2 PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2012 - METODOLOGIA | 23 |
| 2.1 PREPARAÇÃO | 23 |
| 2.2 MEDIÇÃO DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL..... | 24 |
| 2.3 AUTOAVALIAÇÃO / ASSESSMENT INTERNO | 25 |
| 3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | 26 |
| 3.1 PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO..... | 26 |
| 3.2 CARTA DE MISSÃO E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PLURIANUAIS | 26 |
| 4 OBJETIVOS OPERACIONAIS, PROJETOS E ACTIVIDADES | 28 |
| 4.1 PERSPETIVAS BSC 2012 | 28 |
| 4.2 PERSPETIVAS BALANCED SCORECARD (RESUMO) | 29 |
| 4.3 OBJETIVOS OPERACIONAIS PARA 2012, PROJETOS E ATIVIDADES..... | 35 |
| 4.3.1 DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA DE SISTEMAS ESTRATÉGIA TECNOLÓGICA (DASET)..... | 36 |
| 4.3.2 DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS (DSAT) | 39 |
| 4.3.3 DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO (DSASSR) | 43 |
| 4.3.4 DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO (DGI) | 47 |
| 4.3.5 DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DE SISTEMAS E APOIO A CLIENTES (DOSAC)..... | 50 |
| 4.3.6 DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO, AUDITORIA E QUALIDADE (DPAQ) | 52 |
| 4.3.7 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL (DAG) | 56 |
| 4.3.8 COMUNICAÇÃO E IMAGEM | 58 |
| 5 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) | 59 |
| 6 RECURSOS HUMANOS | 61 |
| 6.1 ENQUADRAMENTO..... | 61 |
| 6.2 PROPOSTA DE RECURSOS HUMANOS E MAPA DE PESSOAL PARA 2012 | 63 |
| 6.3 PLANO DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES DE FORMAÇÃO..... | 65 |
| 7 RECURSOS FINANCEIROS | 67 |
| 7.1 ENQUADRAMENTO..... | 67 |
| 7.2 PROPOSTA DE ORÇAMENTO 2012..... | 68 |
| 8 PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE | 72 |
| ANEXO 1 - LISTAGEM GLOBAL DOS PROJETOS PARA 2012 | 76 |
| ANEXO 2 – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2012 | 78 |

Índice de Figuras

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1- Organograma do II,I.P..... | 15 |
| Figura 2 - Modelo de gestão – Estrutura matricial..... | 18 |
| Figura 3 - Cadeia de Valor do II,I.P. | 20 |
| Figura 4 – Quadro com os Objetivos 2012 do II,IP. | 29 |
| Figura 5 – Quadro com os Objetivos Operacionais e Iniciativas 2012..... | 30 |

1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P.

1.1 Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade, Segurança da Informação, Gestão de Serviços de TI e Responsabilidade Social

Missão e atribuições

No quadro das linhas gerais do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC) e da Lei orgânica do MSSS (Decreto-Lei n.º 126/2011 de 29 de Dezembro), foi atribuída ao II, IP. a Missão de **“definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MSSS”**.

Para a concretização da sua missão, o II, IP. tem as seguintes atribuições:

- Elaborar o plano estratégico de sistemas de informação do MSSS;
- Definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à seleção, aquisição e utilização de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação;
- Assegurar a construção, gestão e operação de sistemas e infraestruturas na área de atuação transversal do MSSS, em articulação com os organismos numa lógica de serviços partilhados;
- Promover a unificação e a racionalização de métodos, recursos, processos e infraestruturas tecnológicas nos organismos do MSSS;
- Assegurar a articulação com os organismos com atribuições interministeriais na área das tecnologias de informação e comunicação;
- Prestar serviços a departamentos do sector da solidariedade e da segurança social, a outros departamentos da Administração Pública, a empresas públicas ou a entidades privadas, com base em adequados instrumentos contratuais que determinem, designadamente, os níveis de prestação e respetivas contrapartidas.

Visão

O Conselho Diretivo definiu a Visão do II,IP., nos seguintes termos: “O Instituto de Informática, IP., pretende ser uma referência nacional das melhores práticas na conceção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação”.

Valores

O Conselho Diretivo aprovou uma Carta de Valores, onde são estabelecidos os princípios éticos e deontológicos que devem reger a atuação do II,IP., nos seguintes termos: “O Instituto de Informática, IP., rege-se por princípios de dedicação exclusiva ao serviço do interesse público, observando os valores fundamentais e princípios da atividade administrativa: legalidade, justiça, imparcialidade, competência, responsabilidade, proporcionalidade,

| transparência e boa-fé”.

**Política da Qualidade,
Segurança da Informação,
Gestão de Serviços de TI e
Responsabilidade Social**

Na mesma linha de intervenção, o Conselho Diretivo definiu e implementou uma Política integrada de **Qualidade, Segurança da Informação, Gestão de Serviços de TI e Responsabilidade Social** nos seguintes termos:

“Melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão Integrado, através do desenvolvimento das competências dos seus colaboradores para a Gestão e Prestação de um Serviço de Excelência, e da aplicação da metodologia e do ciclo Plan- Do-Check-Act, sustentados no:

- Estabelecimento, implementação e comunicação da Política, Objetivos e Planos;
- Avaliação e monitorização da conformidade e do desempenho;
- Melhoria contínua dos processos e resultados chave”.

Este compromisso é traduzido pela:

- Monitorização, avaliação e melhoria contínua do desempenho e dos resultados chave, incluindo o estabelecimento de parcerias e a implementação dos processos de inovação com recurso às melhores práticas e tecnologias disponíveis;
- Implementação do modelo de segurança da informação sustentado nas melhores práticas para assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, bem como, na gestão e avaliação dos riscos de acordo com os critérios definidos para o cumprimento da sua missão, para melhorar continuamente o Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

A Política da Qualidade, Segurança da Informação, Gestão de Serviços de TI e Responsabilidade Social do II,IP., decorrente da Missão, Visão e dos Valores do Instituto, é um elemento agregador da cultura organizacional, e constitui, com aqueles, o nosso quadro de referência comum, orientando as nossas atitudes e comportamentos, que apoia a atuação diária e a imagem que é transmitida aos clientes.

A política no âmbito da Gestão de Serviços de TI assenta na definição, aprovação e comunicação do catálogo de serviços e no estrito cumprimento dos acordos de níveis de serviço (SLA) e dos acordos de níveis de serviços operacionais (OLA), tendo como objetivo, exceder as expectativas das partes interessadas e assegurar a prestação de um serviço de excelência.

A Política no âmbito do Sistema de Gestão da Segurança da Informação, para a Segurança Social (PSISS) possibilita a adoção de padrões de segurança organizacional e de práticas eficazes na gestão de segurança da informação que forneçam confiança nos intercâmbios inter-organizacionais que envolvam o Instituto de Informática, I.P..

No âmbito da política da Responsabilidade Social, o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social do II, I.P. (SGRS) acolhe as iniciativas de

carácter organizacional, social e ambiental, consideradas relevantes para o cumprimento da Missão do Instituto e para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

O II, IP compromete-se a:

- Respeitar os Princípios da Responsabilidade Social integrados nos princípios e valores do II, IP.;
- Respeitar os princípios da Responsabilidade Social no Envolvimento e Relação com as Partes Interessadas;
- Definir, planear e implementar as atividades no âmbito da Gestão da Responsabilidade Social integradas e de acordo com o Sistema de Gestão Integrado, avaliar sistematicamente os resultados da sua implementação e melhorar continuamente a sua eficácia.

1.2 Órgãos

Órgãos do II,I.P.

O II,IP. é composto pelos seguintes órgãos:

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

1.3 Estrutura Orgânica

Modelo Organizacional

A estrutura orgânica do II,IP. configura o seguinte modelo estrutural misto:

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

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

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

Existem ainda responsáveis de processo, cuja função é definir, monitorizar e avaliar os processos da cadeia de valor, do sistema de gestão integrado do II, IP. (SGI).

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

A atual estrutura orgânica do II,IP., constituída por serviços operacionais e serviços de suporte, é a que se representa no organograma na figura nº 1.

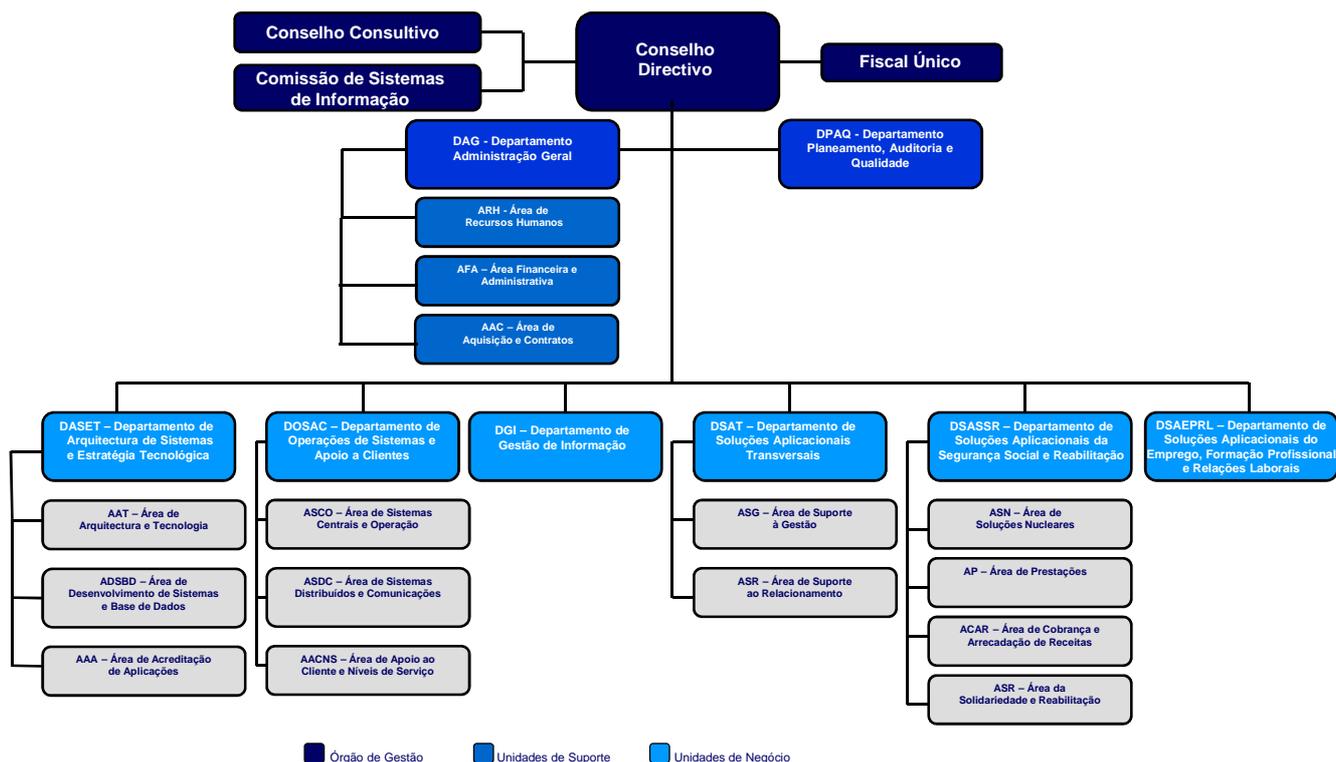


Figura 1- Organograma do II, I.P.

A estrutura hierarquizada do II,IP. é constituída pelas seguintes departamentos e respetivas competências:

Competências dos Departamentos

Departamento de Administração-Geral (DAG)

Assegurar e apoiar o funcionamento interno do II, I.P., nomeadamente, nas áreas da gestão dos recursos humanos, da gestão financeira e contabilística, da gestão de aquisições e contratos e do apoio jurídico.

Departamento de Arquitetura de Sistemas e Estratégia Tecnológica (DASET)

Definir, normalizar, planear e controlar a arquitetura de sistemas, a estratégia tecnológica, a acreditação de soluções aplicacionais e a visão tecnológica do planeamento estratégico de sistemas de informação;

Departamento de Gestão de Informação (DGI)

Conceber, planear, executar e controlar os projetos de produção e recolha de dados com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão pelos organismos do MSSS e do MEE, nos domínios do suporte à decisão;

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

Gerir as infraestruturas de tecnologias de informação e comunicações, assegurar a exploração dos sistemas e prestar os serviços de apoio aos utilizadores dos equipamentos e soluções aplicacionais;

Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade (DPAQ)

Definir, normalizar, planear e controlar o sistema de planeamento estratégico e operacional, gestão de projetos, gestão orçamental, gestão do desempenho organizacional, gestão da qualidade, auditoria e controlo interno, gestão de riscos e de segurança de informação;

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

Gerir e acompanhar e o ciclo de vida dos projetos de desenvolvimento aplicacional, nas áreas específicas da segurança social e da reabilitação e respetiva manutenção evolutiva e corretiva;

Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais (DSAT)

Gerir a relação do II,IP. com as entidades clientes, bem como a gestão e o acompanhamento do ciclo de vida dos projetos de desenvolvimento aplicacional transversais ao MSSS e respetiva manutenção evolutiva e corretiva.

1.4 Clientes, Parceiros e Serviços

Clientes e Catálogo de Serviços

Os clientes do II, IP. são todas as instituições a quem o II, IP. disponibiliza serviços.

Para melhorar a gestão do relacionamento com os seus clientes, o II, IP. definiu o catálogo de serviços de forma a documentar todos os serviços que disponibiliza aos seus clientes, nele integrando a sua descrição, as características e as condições necessárias para aceder aos serviços prestados.

O âmbito do catálogo de serviço abrange todos os serviços de TI fornecidos pelo II, IP. aos seus clientes, de acordo com as seguintes componentes principais:

- Serviços aplicacionais;
- Serviços de infraestruturas;
- Acesso e partilha de informação;
- Segurança da informação;
- Apoio ao utilizador;
- Ciclo de vida de equipamentos;
- Monitorização;
- Gestão da informação;
- Serviços de Formação;
- Serviços de Apoio ao Utilizador.

A definição, implementação, monitorização e revisão ao catálogo de serviços está estreitamente relacionada com a celebração de acordos de nível de serviço com os clientes.

Parcerias e Protocolos

No âmbito do relacionamento com as várias partes interessadas, em particular com clientes e parceiros, o II, IP. tem vindo a aumentar o esforço para estabelecer relações sustentáveis e de efetiva parceria, materializando as diretrizes do Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para atingir benefícios mútuos com os seus parceiros.

O número de acordos, níveis de serviço e de protocolos tem vindo a crescer nos últimos anos, fruto do alargamento da missão do II, IP. e da projeção dos produtos e serviços na Administração Pública (exemplos: protocolo com a AMA, IP. no âmbito da utilização da solução SIGA – Sistema de Apoio à Gestão dos Atendimentos e com a ACT, no âmbito da integração da rede de dados e comunicações).

Em 2012 será continuado o compromisso para o estabelecimento de protocolos com as partes interessadas e para a melhoria da gestão da informação dos protocolos e sua divulgação, nomeadamente:

- Caracterização do tipo de protocolos - segmentação por entidade (ex: entidades sociais, outros organismos da AP, instituições de ensino);
- Objetivo do protocolo (resposta a requisitos legais, benefícios mútuos, etc.);
- Alargamento do número de protocolos, extensão dos protocolos existentes e melhoria no processo de avaliação dos protocolos.

1.5 Modelo de Gestão

Gestão flexível

O II,I.P. tem adotado mecanismos de gestão flexíveis e inovadores, cujos resultados são orientados, sobretudo, para a satisfação das necessidades dos clientes, tendo este esforço sido reconhecido através das diversas certificações do SGI.

Estrutura matricial

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



Figura 2 - Modelo de gestão – Estrutura matricial

Gestão do Desempenho Organizacional

Com o objetivo de clarificar e comunicar corporativamente a estratégia do II,IP., definir e acompanhar o cumprimento dos objetivos operacionais de forma a colmatar desvios atempadamente, a Gestão do Desempenho Organizacional é realizada através de diversos instrumentos, entre os quais se destacam:

- Gestão por Objetivos;
- Sistema de Planeamento e Controle de Gestão;
- Balanced Scorecard (BSC);
- Sistema de Gestão Integrado.

Gestão por Objetivos

A Gestão por Objetivos adotada pelo II,IP. tem por base a orientação para resultados, tal como determinado pelo SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública.

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

Trata-se de um processo que garante um elevado controlo interativo, que incentiva a adoção de uma atitude dinâmica e permanente por parte de

todos os dirigentes e que privilegia a ação e a tomada de decisão, em tempo útil, fomentando a responsabilização.

Sistema de Planeamento e Controlo de Gestão

Com base no PESI, nas orientações da Tutela, na definição de prioridades do II,IP. e na Carta de Missão do Conselho Diretivo, são fixados os objetivos anuais, despoletando-se, a partir daí, o processo de elaboração do Plano de Atividades:

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

Balanced Scorecard

O sistema de avaliação de desempenho organizacional, com base no modelo de BSC, permite uma leitura global e integrada do desempenho do II,IP., analisado e medido segundo as quatro perspetivas mais adequadas à atividade do Instituto e encaradas como mais representativas da evolução do cumprimento da sua missão organizacional:

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

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

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

Sistema de Gestão Integrado

Sistema de Gestão da Qualidade

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

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

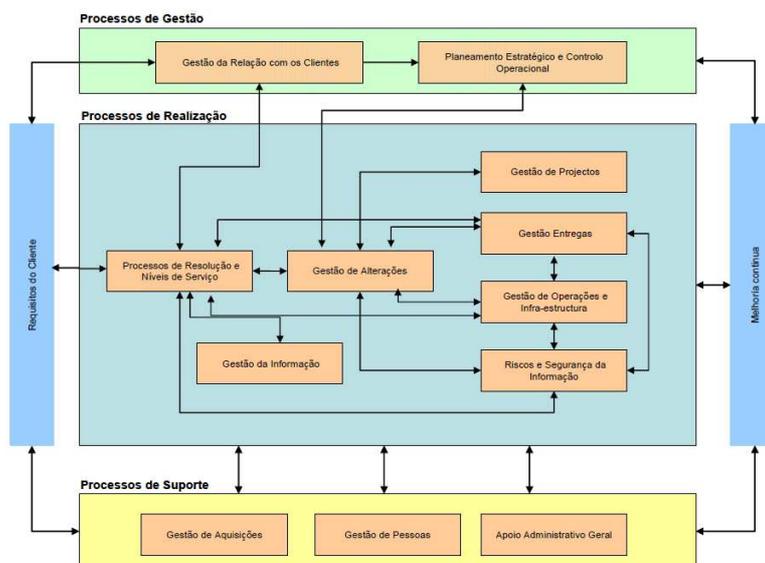


Figura 3 - Cadeia de Valor do II, I.P.

A Cadeia de Valor identifica o conjunto de macroprocessos inter-relacionados e inter-actuantes, através dos quais o II,IP. cria o valor dos serviços que disponibiliza aos seus clientes, bem como o conjunto de macroprocessos de gestão e os macroprocessos de suporte, que asseguram e controlam a atividade desenvolvida.

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

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

Sistema de Gestão da Segurança da Informação

O Sistema de Gestão da Segurança da Informação tem como principal objetivo, através da operacionalização do processo de gestão da segurança de informação, garantir os níveis de confidencialidade, integridade e disponibilidade definidos na PSISS do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI-SS).

Os objetivos deste processo são os seguintes:

- Aprovar através do Conselho Coordenador de Segurança da Informação (CCSI) as Políticas de Segurança da Informação da Segurança Social (PSISS e PSISS-D), e garantir que as mesmas são comunicadas aos organismos da Segurança Social abrangidos pelo Âmbito do SGSI-SS (II 007.001) e às entidades externas com que aqueles se relacionam, quando e sempre que se justifique;
- Gerir os riscos relacionados com o acesso aos serviços e/ou sistemas de TI sob responsabilidade do II, IP.;
- Operacionalizar e documentar os controlos de segurança que implementam os requisitos das políticas de segurança do II, IP. para todos os organismos abrangidos no Âmbito do SGSI-SS,

indicando os riscos a mitigar;

- Assegurar que os termos e condições de acesso de entidades externas aos sistemas e serviços de TI sob responsabilidade do II, IP., são formalizados nos contratos ou protocolos celebrados com as mesmas;
- Comunicar e registar os incidentes de segurança logo que possível, em conformidade com a política de gestão de incidentes de segurança da Segurança Social e com o processo de Gestão de Incidentes do II, IP.

Este processo aplica-se aos riscos da segurança de informação, da continuidade do negócio e aos riscos de indisponibilidade dos serviços, sistemas, processos, localizações e ativos (infraestruturas de TI, edifícios, unidades orgânicas e colaboradores) abrangidos pelo Âmbito do SGSI-SS.

Sistema de Gestão de Serviços de TI

O âmbito do Sistema de Gestão de Serviços de TI é o “Planeamento, construção, administração e manutenção dos seguintes serviços: Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), Sistema de Informação Financeira (SIF) e Segurança Social Direta (SSD) e dos serviços de infraestrutura relacionados, conforme descrito no Catálogo de Serviços.”

No âmbito do Sistema de Gestão de Serviços de TI, estes serviços são prestados exclusivamente ao Instituto da Segurança Social, IP. (ISS) e ao Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP. (IGFSS).

Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

O SGRS do II, IP. tem como missão organizar, implementar, monitorizar, avaliar e melhorar continuamente as iniciativas desenvolvidas pelo Instituto no âmbito da Responsabilidade Social e Sustentabilidade, nomeadamente o Programa II-Socialmente Responsável (ISR), monitorizando a concretização dos objetivos face à estratégia e aos indicadores e metas a definir, em consonância com a política da responsabilidade social e com os princípios e valores do II, IP.

Estas atividades de carácter organizacional, social e ambiental, consideradas relevantes para o cumprimento da missão do Instituto, contribuem para o desenvolvimento do SGRS do II, IP., e foram desdobradas no âmbito do Sistema de Gestão Integrado do II, IP.

No âmbito da estratégia a 3 anos (2010-12), foi definida uma rede de parceiros institucionais (MSSS) e outros parceiros, com os quais se pretende vir a formalizar parcerias.

O SGRS do II, IP, visa consolidar a integração nos valores, nos princípios e na cultura do II, IP., bem como ao nível do seu SGI, dos conceitos de Responsabilidade Social e de Desenvolvimento Sustentável, através da implementação de um conjunto de atividades, de acordo com as boas práticas nacional e internacionalmente reconhecidas (NP 4469-1:2008, SA 8000:2008).

Certificações e Reconhecimentos

O Sistema de Gestão do II, IP. tem sido auditado e avaliado externamente desde 2007, tendo sido obtidas, até 2011 inclusive, as seguintes certificações e reconhecimentos:

2007 – Reconhecimento “*Committed to Excellence*” pela APQ / EFQM;

2008 - Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008;

2009 - Reconhecimento “*Recognized for Excellence*” pela APQ / EFQM;

2009 - Certificação do Sistema de Gestão da Segurança de Informação de acordo com a Norma NP EN ISO 27001:2005

2010 – Certificação do Sistema de Gestão de Serviços de TI de acordo com a Norma NP EN ISO 20000:2005;

2011 – Renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008.

2 PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2012 - METODOLOGIA

2.1 Preparação

Bases do Processo de Planeamento: Desdobramento da estratégia

O processo de planeamento da atividade anual do II,IP. assenta, em primeira instância, no PESI, plano plurianual cuja primeira versão abrangeu o período 2004-2006, tendo sofrido uma revisão e atualização para o triénio 2007-2009. Em qualquer dos casos, o âmbito foi o Sistema da Segurança Social. Encontra-se em vigor o PESI referente ao período de 2011-2013, cujo âmbito foi alargado a outros organismos do ex-MTSS.

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

O processo de planeamento de atividades do II,IP. responde a vários requisitos, nomeadamente:

- Gestão por objetivos;
- Planeamento integrado aos diversos níveis;
- Medição do cumprimento dos objetivos aos vários níveis;
- Orçamento com base em projetos e atividades planeadas;
- Apuramento e controlo de custos por projeto e atividade corrente.

Com base no PESI, nas orientações da Tutela, nos objetivos e atividades concertadas com os dirigentes dos organismos do MSSS, na definição de prioridades e na Carta de Missão do Conselho Diretivo, são definidos os objetivos operacionais do Instituto, a partir dos quais é iniciado o processo de elaboração do Plano de Atividades.

Elaboração do Plano: Ciclo anual de planeamento

A elaboração do Plano de Atividades para 2012 contemplou diversas etapas, nomeadamente:

- Definição pelo Conselho Diretivo dos objetivos anuais a atingir em 2012 e sua discussão alargada a todos os departamentos;
- Definição de prioridades;
- Definição e ponderação de objetivos e seu desdobramento;
- Decisões sobre os projetos e seu planeamento;
- Apresentação e discussão das opções tomadas entre os departamentos e o Conselho Diretivo;
- Consolidação da informação e elaboração do Plano Anual de Atividades;
- Discussão final e aprovação do Plano pelo Conselho Diretivo.

São identificados e sujeitos a um planeamento de alto nível todos os

projetos e iniciativas necessárias à prossecução dos objetivos definidos, permitindo assim um planeamento e controlo das atividades integrado com a estratégia e com o próprio desempenho das várias estruturas e dos colaboradores. Os projetos são, posteriormente, sujeitos a planeamento detalhado, sendo, mensalmente, monitorizados os desvios relativos ao prazo e ao custo previamente estabelecidos.

2.2 Medição do desempenho organizacional

Processo de Medição

Com base nos objetivos anuais estabelecidos pelo Conselho Diretivo, são definidos pelos vários responsáveis os objetivos/contributos respetivos, continuando a seguir a metodologia BSC, sendo construído um conjunto de indicadores operacionais que atuam como indicadores de antecipação do desempenho e cumprimento da estratégia do II, IP.

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

Todos os objetivos departamentais têm obrigatoriamente definidos os seguintes parâmetros:

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

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

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

2.3 Autoavaliação / Assessment interno

Framework de Autoavaliação

O II, IP. adotou desde 2004 o modelo de excelência da *European Foundation for Quality Management (EFQM)* como *framework* de referência para realizar autoavaliações/*assessment* internos.

Um dos *inputs* para a elaboração do plano de atividades de 2012 foi a autoavaliação realizada em 2011; apresenta-se de seguida um resumo dos pontos fortes e oportunidades de melhoria que resultaram do processo de autoavaliação.

| Critério | Ponto Forte | Oportunidade de melhoria |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Liderança | <ul style="list-style-type: none"> Programa de certificação Metodologia de autoavaliação Implementação de uma Estrutura de projeto – <i>pool</i> de recursos | <ul style="list-style-type: none"> Rever a cadeia de valor e os indicadores dos processos Definir uma política para parcerias e protocolos Evidenciar exercícios de <i>benchmarking</i> |
| Política e estratégia | <ul style="list-style-type: none"> Plano estratégico de sistemas de informação Catálogo de serviços e SLA com clientes Revisão anual do sistema de gestão integrado | <ul style="list-style-type: none"> Melhorar metodologia de avaliação da satisfação dos clientes – ex: clínica de clientes |
| Pessoas | <ul style="list-style-type: none"> Plano de formação Modelo de <i>mentoring</i> ao nível da gestão de projeto Estrutura matricial – procura da flexibilidade | <ul style="list-style-type: none"> Definir um modelo de gestão por competências Avaliar a eficácia do plano de formação |
| Parcerias e Recursos | <ul style="list-style-type: none"> Número de protocolos celebrados Realização de provas de conceito com fornecedores para avaliação de soluções tecnológicas Plano de continuidade de negócio | <ul style="list-style-type: none"> Rever o processo de avaliação e fornecedores Rever e sistematizar o plano de aquisições |
| Processos | <ul style="list-style-type: none"> Maturidade do sistema de gestão integrado Processo de gestão de alterações – <i>change advisory board</i> Monitorização do desempenho do SISS Inquérito à satisfação do cliente realizados anualmente, desde há 5 anos Proximidade dos clientes fomentada com a estrutura de gestão por projeto | <ul style="list-style-type: none"> Melhorar os indicadores de desempenho do sistema de gestão integrado Necessidade de revisão da metodologia UP para projetos de menor dimensão e complexidade Avaliar PIR com maior regularidade |
| Critérios de resultados (Clientes, Pessoas, Sociedade e Resultados-Chave) | <ul style="list-style-type: none"> Tendências positivas ao nível da evolução para os indicadores chave, nos últimos 3 anos | <ul style="list-style-type: none"> Alargar a definição de metas a um conjunto mais vasto de indicadores do sistema de gestão integrado |

3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

3.1 Plano estratégico de sistemas de informação

| | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Âmbito do PESI | <p>O PESI do II, IP. constitui-se como o elemento central no modelo de governação das TI's do MSSS, designadamente, no que respeita ao processo plurianual de planeamento e definição de estratégias, tendo em vista a obtenção de um alinhamento estratégico permanente com as necessidades de negócio dos seus clientes/parceiros, através do desenvolvimento e operacionalização de projetos e planos anuais de atividades que corporizam a estratégia definida no PESI.</p> <p>O PESI atualmente em vigor cobre o período entre 2011 e 2013. Os sistemas e tecnologias de informação são planeados e desenvolvidos através de uma cuidadosa análise custo-benefício e em sintonia com o negócio. Por este motivo, um dos fatores críticos de sucesso do projeto é o envolvimento dos responsáveis do II, IP. e a participação nas atividades do projeto por parte dos organismos clientes (ISS, IGFSS, DGSS, IGMSSS, SGMSSS, INR), assegurando o efetivo alinhamento estratégico e mantendo o plano estratégico de SI, de forma corrente, como uma ferramenta de gestão “viva” que acompanhe a evolução do negócio.</p> <p>Adicionalmente, o sistema e as tecnologias de informação fazem parte de um ecossistema, constituído pelos processos, organização, colaboradores, parceiros e clientes, o qual tem que ser devidamente analisado e enquadrado neste processo de reflexão e planeamento, garantindo a sua perfeita harmonia e a satisfação de todos os objetivos.</p> |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

3.2 Carta de Missão e Objetivos Estratégicos Plurianuais

| | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carta de Missão 2009-2012 | <p>A Carta de Missão formalizada entre o CD do II, IP. e a tutela para o período de 2009-2012 é um dos documentos nucleares orientadores da estratégia até final de 2012, a par do Programa de Governo e das Grandes Opções do Plano, do PESI 2011-2013 e dos respetivos Planos Anuais de Atividades.</p> <p>Daqui resultaram as grandes linhas e os objetivos estratégicos plurianuais do II, IP., para o triénio 2009-2012:</p> <p>OE1 – Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social;</p> <p>OE 2 - Formulação e execução do Plano Estratégico do MTSS para 2010-2012 e desenvolvimento dos estudos e projetos visando a concretização do alargamento do âmbito das competências do II, I.P., a outras áreas do Ministério;</p> |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

OE3 – Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social;

OE4 – Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos;

OE5 – Enriquecer o capital humano.

4 OBJETIVOS OPERACIONAIS, PROJETOS E ACTIVIDADES

4.1 Perspetivas BSC 2012

Balanced Scorecard

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

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

| Perspetiva | Peso |
|--------------------------|------|
| Aprendizagem e inovação | 5% |
| Contribuição corporativa | 60% |
| Processos internos | 15% |
| Utilizadores | 20% |

Os quadros seguintes representam os objetivos anuais para 2012 estabelecidos para o II, IP. e o devido contributo dos vários departamentos para cada um deles, através da definição de objetivos operacionais.

4.2 Perspetivas Balanced ScoreCard (resumo)

Figura 4 – Quadro com os Objetivos 2012 do II,IP.

| Objetivo estratégico / Perspetiva BSC | | Objetivo II 2012 | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Nº | Descrição |
| Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social | Contribuição Corporativa | 1 | Realizar revisão / alteração dos sistemas decorrentes de legislação |
| | | 2 | Promover o alargamento dos sistemas de suporte a Arrecadação e Controlo de Receitas |
| | | 3 | Promover o alargamento dos sistemas de suporte a Prestações |
| | | 4 | Promover o alargamento dos sistemas de suporte à Ação Social |
| | | 5 | Promover o alargamento dos sistemas transversais de suporte aos organismos |
| | | 6 | Criar integrações e automatismos entre subsistemas da SS |
| | | 7 | Promover o cruzamento e integração de dados com entidades externas |
| | | 8 | Automatizar e desmaterializar os processos de negócio |
| | | 9 | Implementar novos Datamarts no Sistema de Gestão da Informação |
| | | 10 | Implementar ações de melhoria da qualidade dos dados |
| | | 11 | Atualizar a infraestrutura tecnológica |
| | | 12 | Consolidar a Arquitetura Tecnológica Aplicacional |
| Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social | Utilizadores | 13 | Promover a Revisão das Tendências Tecnológicas |
| | | 14 | Promover a evolução dos sistemas de Gestão do Cliente |
| | | 15 | Promover melhorias no portal da Segurança Social |
| | | 16 | Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou corretiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental |
| | | 17 | Assegurar a melhor capacidade de resposta e disponibilidade das infraestruturas |
| Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos | Processos Internos | 18 | Otimizar os processos de gestão interna |
| Enriquecer o capital humano | Aprendizagem e Inovação | 19 | Desenvolver ações que promovam o incremento da motivação e competências dos colaboradores |

Figura 5 – Quadro com os Objetivos Operacionais e Iniciativas 2012

| Objetivo II 2012 | | Departamento | | Projetos / Iniciativas | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº | Descrição | SIGLA | OBJ Dep | | |
| 1 | Realizar revisão / alteração dos sistemas decorrentes de legislação | DSASSR | 1 | Realizar revisão / alteração dos sistemas decorrentes de legislação | Gestão de Rendimentos |
| | | | DASET | 1 | Realizar revisão / alteração dos sistemas decorrentes de legislação |
| 2 | Promover o alargamento dos sistemas de suporte a Arrecadação e Controlo de Receitas | DSASSR | 2 | Disponibilizar em produção novos subsistema/aplicação/novo módulo para alargamento dos sistemas de suporte a Arrecadação e Controlo de Receitas | Alargamento e Otimização de Canais de pagamento da Área de Cobrança e Arrecadação de Receita - Fase I Transferência de Movimentos em Conta Corrente de Beneficiários Sistema Integrado de Dívida - componente SICC Fase 1 |
| 3 | Promover o alargamento dos sistemas de suporte a Prestações | DSASSR | 3 | Disponibilizar em produção novos subsistema/aplicação/novo módulo para alargamento dos sistemas de suporte a Prestações | CNP Fase I - Integração no SISS de Beneficiários e Requerentes Agregados Familiares - Novo Sistema - Fase I |
| 4 | Promover o alargamento dos sistemas de suporte à Acção Social | DSASSR | 4 | Disponibilizar em produção novos subsistema/aplicação/novo módulo para alargamento dos sistemas de suporte à Acção Social | AAS/RSI Web Parceiros (ASIP) - Solução web parceiros no âmbito da acção social |
| 5 | Promover o alargamento dos sistemas transversais de suporte aos organismos | DSAT | 4 | Promover o alargamento dos sistemas transversais de suporte aos organismos | IAF SIF – Alargamento ao ISS ao IGFSS Orçamento e Contas IPSS |

| Objetivo II 2012 | | Departamento | | | Projetos / Iniciativas |
|------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº | Descrição | SIGLA | OBJ Dep | | |
| 6 | Criar integrações e automatismos entre subsistemas da SS | DSAT | 3 | Criar integrações e automatismos entre subsistemas da SS | Reformulação do Interface SICC-SIF |
| | | DSASSR | 5 | Criar interfaces entre subsistemas da SS | Multibanco no Interface SICC |
| 7 | Promover o cruzamento e integração de dados com entidades externas | DASET | 2 | Promover o cruzamento e integração de dados com entidades externas | SICC/SIF - com adaptação de SICC à TU - Fase I |
| | | DGI | 3 | Promover a análise de requisitos para desenvolvimento e implementação da cronologia de relações com o sistema de Segurança Social | SEPA - carta cheque |
| 8 | Automatizar e desmaterializar os processos de negócio | DASET | 3 | Consolidar e desenvolver Sistema de Informação Vertente Aplicacional | CCM - Centro de Comunicação Massiva |
| | | DSAT | 5 | Automatizar e desmaterializar os processos de negócio | Análise de requisitos para cronologia PS e PC |
| 9 | Implementar novos datamarts no Sistema de Gestão da Informação | DGI | 1 | Implementar Datamarts | Análise de requisitos e alteração protocolo DGITA |
| | | | | | Estudo/avaliação sobre a evolução do AppServer |
| | | | | | SI-ATT |
| 10 | Implementar ações de melhoria da qualidade dos dados | DSASSR | 7 | Melhorar a qualidade dos dados do SISS - implementação de processos de deteção/correção de anomalias de dados | Evolução SmartDocs no II - ECM Fase I |
| | | DGI | 2 | Desenvolvimentos específicos de extração e disponibilização de dados | GESRISP - ECM |
| 11 | Atualizar a infraestrutura tecnológica | DOSAC | 1 | Atualizar a infraestrutura tecnológica | Prestação Eletrónica de Contas ao TC |
| | | | | | Datamart Atendimento |
| | | | | | Datamart Contraordenações - reformulação |
| | | | | | Alterações às estatísticas publicadas na Internet |
| | | | | | Projetos de Qualidade de dados no SISS |
| | | | | | Desenvolvimento do processo Fecho de Contas |
| | | | | | Desenvolvimento Microdados |
| | | | | | Monitorização Plataforma Combate Fraude |
| | | | | | Ponto de acesso Nacional (EESSI) |
| | | | | | Instalação de rede wireless em determinados locais de alguns edifícios a indicar pelo ISS |
| | | | | | Atualizar a infraestrutura tecnológica de sistemas centrais |
| | | | | | Atualizar a infraestrutura tecnológica de sistemas distribuídos |
| | | | | | Implementação faseada de comunicações VoIP na rede VPN do II, IP. |

| Objetivo II 2012 | | Departamento | | | Projetos / Iniciativas |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº | Descrição | SIGLA | OBJ Dep | | |
| 12 | Consolidar a Arquitetura Tecnológica Aplicacional | DASET | 4 | Alargar e consolidar a infraestrutura tecnológica a áreas e ofertas novas, de acordo com a evolução do mercado e dos requisitos de negócio. | Governança SOA - Gestão e Controlo de Serviços Evolução JCAPS Alargamento Modelo Processos assíncronos. Plano Global e aplicar a 3-5 sistemas do SISS Framework batch. CIMO Testes não Funcionais SSAUDIT Impressões off-line |
| 13 | Promover a Revisão das Tendências Tecnológicas | DASET | 5 | Promover a atualização/revisão das Tendências Tecnológicas | Gestão de Identidades SGAE - Sistema de Gestão do Arquivo Eletrónico |
| 14 | Promover a evolução dos sistemas de Gestão do Cliente | DSAT | 2 | Promover a evolução dos sistemas de Gestão do Cliente | ÚNICA-SGR Sistema de Gestão de Relacionamento ÚNICA- Sistema de Gestão de Visita por Marcação Prévia |
| 15 | Promover melhorias no portal da Segurança Social | DSAT | 1 | Melhorar a Segurança Social Direta | Segurança Social Direta - Nova Imagem Aumentar nº de serviços disponíveis na Segurança Social Direta Gestão de DR na SSD |
| 16 | Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou corretiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental | DSASSR | 6 | Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações do SISS (Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou corretiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental) | |
| 17 | Assegurar a melhor capacidade de resposta e disponibilidade das infraestruturas | DOSAC | 2 | Assegurar a melhor adequação das infraestruturas às necessidades atuais (capacidade de resposta e disponibilidade) em sistemas centrais e distribuídos | Gerir a capacidade e disponibilidade dos sistemas para manter a meta de disponibilidade definida |

| Objetivo II 2012 | | Departamento | | | Projetos / Iniciativas |
|------------------|-----------------------------------------|--------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº | Descrição | SIGLA | OBJ Dep | | |
| 18 | Otimizar os processos de gestão interna | DOSAC | 3 | Rentabilização de meios em PCN, revisão aos acordos de serviço e ao catálogo de serviços | Rentabilizar os meios para a realização de simulações de processamento com novas regras de atribuição |
| | | DSASSR | 8 | Garantir um nível de resposta de 2ª linha por aplicação adequado ao volume de <i>tickets</i> recebidos. Consoante o nº médio de <i>tickets</i> recebidos mensalmente (calculado com base nos últimos 3 meses anteriores (avaliação trimestral) ou com base nos 12 meses do ano (avaliação anual até 15/12)) de cada aplicação assim é a meta a atingir e a superação, de acordo com os limites definidos | |
| | | DPAQ | 1 | Implementar melhorias no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social | Projeto "Mais Qualidade" Renovação/Acompanhamento das Certificações do SGI Sistema de Gestão da Responsabilidade Social |
| | | DPAQ | 2 | Implementar melhorias no âmbito dos processos de Planeamento e Controlo | Reformulação dos processos de Planeamento e de Gestão de Projetos em consonância com o novo sistema SAP-PS Promover melhorias em SAP-PS pós-implementação Elaboração nas datas definidas por Lei dos instrumentos de gestão, avaliação e controlo |

| Objetivo II 2012 | | Departamento | | | Projetos / Iniciativas |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº | Descrição | SIGLA | OBJ Dep | | |
| | | DPAQ | 3 | Implementar melhorias no âmbito do processo de Controlo Orçamental | Agilização dos Procedimentos de Controlo Orçamental pela utilização de suportes de <i>reporting</i> comuns |
| | | | | | Sistematização da utilização do SIF-SAP pelo processo de Controlo Orçamental |
| | | | | | Implementação do reporte periódico de ponto de situação das candidaturas SAMA, quer do ponto de vista de execução física, quer orçamental e financeira |
| | | DASET | 6 | Melhorar de forma contínua a qualidade do trabalho produzido, incluindo os respetivos meios, práticas e ferramentas. | Wiki |
| | | | | | Revisão e reformulação do processo Gestão de Entregas |
| | | DAG | 1 | Realizar ações para agilização dos processos administrativos | Reengenharia do processo de Recrutamento e Seleção |
| Sistema de Gestão de Inventário | | | | | |
| Ligação do SINAC ao SIF | | | | | |
| Workflow de processos de contratação | | | | | |
| 19 | Desenvolver ações que promovam o incremento da motivação e competências dos colaboradores | DAG | 2 | Implementar iniciativas no âmbito da motivação dos colaboradores | Iniciativa no âmbito da melhoria da Segurança e Higiene no Trabalho |
| | | | | | Iniciativa no âmbito da melhoria do Plano de Emergência Interno |
| | | | 3 | Desenvolver / executar um Plano de Formação compatível com as restrições orçamentais e com o incremento das competências | Modelo de gestão por competências – fase 1 / Operacionalizar o plano de frequência de ações de formação |

4.3 *Objetivos operacionais para 2012, Projetos e Atividades*

Desdobramento dos Objetivos Operacionais

Os objetivos operacionais são concretizados através de diversas iniciativas, umas que se integram em atividades correntes do departamento e outras, em projetos da sua responsabilidade.

Projetos e Atividades correntes

Nos pontos seguintes destacam-se os projetos, iniciativas e atividades correntes previstas para 2012. O desdobramento dos objetivos estratégicos em operacionais é concretizado através de projetos e iniciativas, que se resumem por Departamento.

4.3.1 DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA DE SISTEMAS ESTRATÉGIA TECNOLÓGICA (DASET)

Projetos

Passe Social +

Processo de interoperabilidade entre as empresas de transportes públicos de Lisboa e Porto, Finanças e Segurança Social, que permite validar em tempo real e por via eletrónica, se determinado cidadão se enquadra ou não num agregado familiar com direito a um valor bonificado na aquisição dos títulos intermodais.

Isenção de Taxas Moderadoras

Processo de interoperabilidade entre os organismos da Saúde, Finanças e Segurança Social, que permite validar em tempo real e por via eletrónica, se determinado cidadão, por efeito do baixo nível de rendimentos, se enquadra ou não num agregado familiar com direito a isenção de taxas moderadoras.

CCM - Centro de Comunicação Massiva

Desenvolvimento de solução para estender o conceito CIMO a outros canais de comunicação, como SMS e Mail.

SI-ATT

Conclusão do âmbito iniciado em 2011, na vertente Promoção e Proteção.

Evolução SmartDocs no II – ECM

Migração da plataforma de gestão documental existente no II, IP. (Smartdocs), para a plataforma corporativa existente (ORACLE WebCenter Content).

GESRISP – ECM

Integração do subsistema GESRISP com a plataforma ORACLE WebCenter Content, para suporte documental do mesmo.

Governação SOA - Gestão e Controlo de Serviços

Desenvolvimento de um conjunto de iniciativas que, de acordo com o estudo realizado em 2011, sejam identificadas como relevantes e viáveis para a realidade da organização, estando à partida contemplada a Gestão e Controlo de Serviços.

Impressões off-line

Disponibilização de uma solução transversal que permita, através do mecanismo de assíncronos, a impressão em diferido de templates configurados para o efeito.

Gestão de Identidades

2ª Fase de implementação do projeto Gestão de Identidades, iniciado em 2011 com a fase de conceção.

SGAE - Sistema de Gestão do Arquivo Eletrónico

Implementação da gestão do arquivo digital e físico, em conformidade

com o Plano de Preservação Digital, para âmbito a acordar/definir com o ISS.

Definição de solução/mecanismo para gerir de forma integrada e centralizada no URM, a eliminação dos registos do nível 3 do THAI que excedam os prazos de retenção definidos pelo negócio/PPD. Implementação piloto com um subsistema do SISS (ex: PF).

Integração das caixas previdência no SISS

No PREMAC consta a extinção de cinco caixas de previdência – Caixa de Previdência e Abono de Família dos Jornalistas, Caixa de Previdência do Pessoal da EPAL, Caixa de Previdência do Pessoal da CRGE, Caixa de Previdência do Pessoal dos TLP e Cimentos, Federação de Caixas de Previdência.

Esta atividade para 2012 terá como objetivo concretizar a integração das referidas caixas no SISS, na vertente de dados e de utilização do SISS.

Iniciativas e Atividades Correntes

SEPA - carta cheque

Implementação e operacionalização do canal financeiro de Carta-Cheque, no âmbito do projeto SEPA.

Estudo/avaliação sobre a evolução do AppServer

Decisão, sustentada no estudo e no resultado da PoC, sobre a evolução a concretizar em termos de Application Server. Concretização dessa evolução.

Evolução JCAPS

Decisão, sustentada no estudo e no resultado da PoC, sobre a evolução a concretizar em termos de JCAPS; concretização dessa evolução.

Alargamento Modelo Processos assíncronos. Plano Global e aplicar a 3-5 sistemas do SISS

Elaboração de um plano global que contemple a utilização desta solução por parte dos projetos/funcionalidades em que se verifique esta necessidade. Concretização prevista para 2012: 3-5 sistemas do SISS.

Framework batch.

Elaboração de um plano global que contemple a utilização desta solução por parte dos projetos/funcionalidades em que se verifique esta necessidade. Concretização prevista para 2012: 5 novos processos.

CIMO

Elaboração de um plano global que contemple a utilização desta solução por parte dos projetos/funcionalidades em que se verifique esta necessidade. Concretização prevista 2012: completar cobertura.

Testes não Funcionais

Definição e implementação de um ambiente segregado para execução

de testes não funcionais, nomeadamente de carga.

SSAUDIT

Upgrade para a nova versão do Audit Vault com repositório em Oracle 11g que vai ser lançada no início de 2012. Consolidação desta infraestrutura no cluster de BDs Oracle.

Definir o plano para adequação dos subsistemas ao Audit Vault. O trabalho de adequação tem por âmbito: implementar a propagação da informação de auditoria (ID das Operações) associadas aos botões do cliente SISS, e a definição de políticas de auditoria específicas e alertas de segurança relevantes no âmbito de cada subsistema.

Definir o modelo de governação do Audit Vault.

Wiki

Apresentação e publicação da versão base, suporte aos utilizadores, promoção e alargamento do conceito a outras áreas/departamentos.

Revisão e reformulação do processo Gestão de Entregas

Modelação em BPA. Análise crítica relativamente à versão atualmente em vigor e eventuais revisões, quer em termos de âmbito, quer em termos de definição.

4.3.2 DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES APLICACIONAIS TRANSVERSAIS (DSAT)

Projetos

Sistema de Gestão de Relacionamento (SGR) – Fase de generalização da solução a nível nacional

Durante o ano de 2011 foi finalizada a fase de conceção do SGR, que consistiu no desenho de um sistema que centraliza toda a informação sobre o relacionamento entre o cidadão/empresa e a Segurança Social, através dos 3 canais existentes para o efeito (presencial, Web e Telefónico).

Foi ainda realizado o piloto da solução para aferir a sua adequabilidade e resposta aos objetivos que o mesmo se propunha atingir.

Confirmada a satisfação por parte do ISS, IP., proceder-se-á, durante o ano de 2012, de forma faseada, à generalização da solução a nível nacional.

Prevê-se que, dada a dimensão do processo de generalização e elevado n.º de recursos envolvidos, quer humanos, quer físicos, o mesmo se estenda até final de 2012.

Neste projeto será ainda incluída a integração das aplicações que suportam o atendimento presencial (SGR, SIGA e GERA) numa única (SGR), com vista à redução de tempos de atendimento decorrente da atual necessidade de “manuseamento” de 3 aplicações distintas.

Sistema de Gestão de Visita ao Atendimento Presencial mediante Marcação Prévia - Fase de Elaboração, Construção e Transição (ÚNICA-VMP)

Durante o ano de 2011 foi concluída a conceção do sistema que visa a gestão centralizada das agendas dos serviços de atendimento presencial, considerando o n.º de atendedores disponíveis em cada serviço, bem como os tempos médios de atendimento dos assuntos que a SS gere e trata, por forma a permitir ao cliente a marcação de uma visita ao serviço de atendimento presencial da SS, mediante marcação previamente efetuada. Durante o ano de 2012 prevê-se a conclusão das fases seguintes do projeto, visando a realização de Piloto e disponibilização em produção da aplicação a nível nacional.

Segurança Social Direta – Nova Imagem

Conceção e implementação da nova Imagem da Segurança Social Direta já aplicada ao Site Informativo, de forma a disponibilizar no canal Web uma única imagem institucional para o *site* informativo e transacional.

Orçamento e Contas das Instituições Privadas de Solidariedade Social - FASE III: Módulo de análises económicas/financeiras

A conceção e implementação dos módulos de análise económicas/financeiras e orçamentos com vista a conclusão do projeto de Orçamentos e Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social fizeram parte do Plano para 2011. Contudo, devido à entrada em vigor de nova legislação (DL 36A/2011) em março de 2011, todos os mapas e funcionalidades da aplicação já concluídas tiveram que ser adaptadas para ficar de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística (SNC) imposta por aquele diploma. Está previsto que,

em 2012, seja implementado o módulo de análises económicas/financeiras.

Implementação do EhP5 no E_ValoRH

Implementação da versão mais recente da Plataforma SAP-HCM, por via da adoção do EhP5 da SAP, que irá provocar uma alteração em diversos módulos atualmente em produção. O objetivo principal é permitir a utilização da última versão das funcionalidades existentes e das potencialidades mais recentes que esta plataforma disponibiliza.

Reformulação do Interface SICC-SIF

Reformulação conceptual do interface SICC-SIF, de forma a resolver alguns constrangimentos identificados nos lançamentos automáticos para contabilização das Prestações Sociais. Nesta reformulação será considerado o conceito de Tesouraria Única.

Integração Automática da faturação no SIF – Alargamento ao ISS e ao IGFSS

Alargamento da utilização do IAF-SIF ao ISS permitindo á área financeira, rececionar e acompanhar o processo de controlo de faturação de uma forma integrada entre o Sistema de Gestão Documental e o Sistema de Informação Financeiro.

PEC-TC – 2ª Fase – Prestação Eletrónica de Contas ao Tribunal de Contas

Dotação do Sistema SIF com as capacidades técnicas e funcionais necessárias para que as instituições utilizadoras do SIF tenham a possibilidade de fazer a prestação das suas contas por via eletrónica diretamente no sistema informático do Tribunal de Contas.

Tendo sido concluída a 1ª Fase, que visava levantar as necessidades existentes, está prevista a execução da 2ª Fase, que visa implementar em conjunto com a SAP uma solução que permita a apresentação da conta de 2011 ao TC.

Iniciativas e atividades correntes

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

- www.seg-social.pt
- www.mtss.pt (para descontinuar durante 2012)
- www.voluntariado.pt
- www.cnpcjr.pt
- www.cnsri.pt
- www.2010contraapobreza.pt (a avaliar manutenção *online* em 2012)
- www.pnai.pt
- www.inia.gov.pt
- www.peti.gov.pt (estão em curso as conversações para migrar para hosting do II. Atualmente está alojado no IEFPP).

Manutenção evolutiva e corretiva das seguintes aplicações e sistemas:

- CESD – Cartão europeu de Seguro de Doença
- DRO – Declaração de Remunerações Online
- AJUDIC – Apoio Judiciário
- GERA – Gestão da Emissão de Recibos de Atendimento
- GIEC – Gestão Integrada de Exposições do Cidadão
- SCARE – Apoio Social a Carenciados
- GPCC – Gestão de Procedimentos Concursais e Candidaturas
- PII - Plano de Intervenção Imediata
- BackOffice da SSD
- Modelo Recolha Dados e Relatório de Atividades da CNPCJR
- Aplicativos Intranet e Pesquisa de Dados de Pessoas Coletivas
- Pesquisa Base de Dados Ex-Combatentes
- Pedido de Declaração de Não Aplicação de Sanção/DSC
- Gestão de Notificação de Dívidas TI
- Gestão de Notificação da Falta de Entrega de DRs
- BD de Contactos CSI
- Ajudas de Custo TIR
- Cálculo de Dias Úteis
- Gestão de Reclamações CRC - TI
- Segurança Social Direta - SSD

Novos serviços planeados para 2012

- Entrega de Declarações de Remuneração (conclusão);
- Desenvolvimentos decorrentes do ÚNICA nas vertentes:
 - i. Integração com o desenvolvimento na vertente da Visão 360º do cliente;
 - ii. Integração com aplicação de gestão de contactos;
 - iii. Adaptações para nova matriz de produtos & serviços.
- Respostas às necessidades identificadas/a identificar no âmbito da implementação do Novo Código de Regimes Contributivos;
- Pedidos de destacamento para enviar trabalhadores para o estrangeiro (GRI);
- Novos serviços do SEF.
- Contact Center – VIA Segurança Social

Novos serviços planeados para 2012:

- Desenvolvimentos decorrentes do ÚNICA nas vertentes:
 - a) Alargamento da Visão 360º do cliente (VIC);
 - b) Integração com aplicação de gestão de contactos (concluir

integração de contactos SSD);

- SIF
 - Alterações decorrentes de nova legislação;
 - Apoio á entrada em produção do PS-CA;
 - Implementação do Interface SID-SIF Contribuições.
- E-ValoRH
 - Adaptações decorrentes da implementação do EpH 5;
 - Implementação da nova versão do Módulo SIADAP;
 - Alterações decorrentes de nova legislação.
- Smartdoc's.

Outras Atividades Correntes

- Analisar e responder a todos os pedidos relacionados com a manutenção dos sistemas SIF, E-ValoRH e Smardoc's.
- Respostas a todos os incidentes e problemas afetos aos projetos da ASG, comunicadas pelas equipas de gestão de incidentes e problemas.
- Identificar, analisar e calendarizar as alterações, resultantes de incidentes ou problemas, ou apresentados diretamente.

4.3.3 DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES APLICACIONAIS DA SEGURANÇA SOCIAL E REABILITAÇÃO (DSASSR)

Projetos

Gestão de Rendimentos

O Sistema de Gestão de Rendimentos (GRENDA) tem como objetivo assegurar a obtenção de rendimentos relativos a uma Pessoa Singular (PS), que sejam relevantes para a prossecução dos objetivos e competências da SS, disponibilizando a informação obtida a sistemas consumidores:

- Onde possível, a aplicação GRENDA obterá a informação de rendimentos diretamente na sua fonte (interna ou externa ao SISS);
- Onde não for possível a obtenção da informação através das fontes primárias, o GRENDA disponibilizará a possibilidade de registo direto de rendimentos declarados pelo cidadão à SS, sendo estes os únicos rendimentos registados em GRENDA.

Os subsistemas consumidores irão obter uma lista dos rendimentos de uma PS, sendo responsabilidade de cada subsistema consumidor a aplicação de regras de negócio próprias para os fins aos quais a informação se destina.

A 1ª Fase deste projeto, que decorreu em 2011, teve por objetivo a concretização das fases de conceção e elaboração deste sistema.

Entre 2012 e o 1º semestre de 2013 pretende-se terminar o ciclo de implementação deste novo sistema, com a concretização da construção do mesmo.

Código Contributivo – CRC

O projeto do Código para os Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social (CRC) abrange todos os regimes contributivos da Segurança Social.

Tem-se como legislação de base a Lei n.º 110/2009, a Lei n.º 119/2009, o Decreto-Lei n.º 140-B/2010, a Lei n.º 55-A/2010 (OE 2011) e a correspondente regulamentação – Decreto Regulamentar (DR) n.º 1-A/2011 e Portaria n.º 66/2011.

Como consta do PA 2011, a implementação de todas as alterações está a ser efetuada de forma faseada, estimando-se que decorra até 2014.

Relativamente a 2012, o âmbito previsto para este projeto inclui a consolidação do novo módulo relativo a Trabalhadores Independentes e o desenvolvimento das alterações necessárias ao âmbito dos Trabalhadores por Conta de Outrem, de acordo com o faseamento da legislação.

Gestão Declarações de Serviço – GDS

O desenvolvimento do novo módulo de Gestão de Declarações de Serviço, um sub-âmbito de atividades associadas ao CRC, que pela sua dimensão e complexidade devem ser isoladas, e que abrange o tratamento da declaração efetuada pelos trabalhadores independentes dos serviços prestados no ano transato e a cobrança e

arrecadação de receita daí resultante.

Sistema Integrado de Dívida – fase 3

Esta iniciativa pretende dar continuidade ao tema do Sistema Integrado de Dívida, já inscrito nos planos de atividade em anos transatos. Nesta fase prevê-se contemplar as componentes de Controlo de Monitorização (finalização dos âmbitos não retratados em 2011), Controlo de Participação (Elaboração e Construção), Módulo de Acordos integrado entre GC e SEF, Novo interface entre RPC e Staging de SIF. Dada a complexidade e dimensão dos trabalhos ainda por concretizar nesta fase 3, prevê-se que o projeto se prolongue para 2013.

CNP Fase I - Integração no SISS de Beneficiários e Requerentes

Este projeto prevê a integração no SISS dos subsistemas de Beneficiários e Requerentes do sistema de informação do CNP.

Para desativação do Subsistema de Beneficiários, será necessário assegurar previamente a migração de toda a informação que não existe no SISS e alterar os Subsistemas de Requerentes, Cálculo e Pensões para passarem a obter os dados de identificação, morada e períodos contributivos a partir do SISS. Para desativação do atual Subsistema de Requerentes será necessário assegurar a disponibilização de dados e funcionalidades idênticas às garantidas por este subsistema e alterar os Subsistemas de Cálculo e Pensões para passarem a obter no SISS a informação de que ambos necessitam e atualmente recolhem no subsistema de Requerentes.

Para o ano de 2012, o âmbito será a fase de Conceção, tendo o projeto continuidade nos anos seguintes, dada a sua dimensão e complexidade.

Agregados Familiares - Novo Sistema

Como resultado do projeto de reformulação de AF que decorreu em 2009, foi aprovada uma proposta de concretização de um novo sistema de Agregados Familiares.

Em 2012 e 2013 pretende-se concretizar um novo sistema com conceitos mais flexíveis, que permitam uma melhor gestão da informação relativa à composição de elementos, do ponto de vista de relações familiares e do ponto de vista de unidades económicas, informação que é crítica para uma correta atribuição de prestações.

ASIP - Novo módulo de Gestão de Protocolos de Atendimento e Acompanhamento Social

A Segurança Social, pretende alargar o actual sistema de ASIP que contempla todas as funcionalidades necessárias ao registo dos processos familiares e à componente de inserção da medida RSI, com a implementação de um novo módulo que permita a gestão de outro tipo de parcerias com instituições que efectuem Atendimento e Acompanhamento Social para além da medida RSI.

Este novo módulo visa, para além do diagnóstico da situação, a inserção no âmbito do Atendimento/Acompanhamento Social que pressupõe a elaboração de todo o processo, cálculo da capitação, negociação, contratualização, acompanhamento e avaliação do Plano de Inserção acordado.

Iniciativas e atividades correntes

Este módulo terá que incluir também funcionalidades que permitam efetuar consultas da informação relativas á conta corrente e pagamentos dos respetivos beneficiários e agregados familiares.

Os subsistemas do SISS já implementados e consolidados em termos de exploração, requerem uma manutenção permanente que assegure a sua operacionalidade, não só ao nível da correção de anomalias, como também na implementação de melhoramentos e alterações.

De entre as inúmeras atividades associadas à manutenção dos subsistemas que compõem o SISS, destacam-se, pela importância e/ou complexidade que representam, as seguintes:

Desemprego, ITPT, PF e RSI – Alterações legislativas

Alterações decorrentes da previsível revisão da legislação com impactos diretos nos respetivos sistemas prestacionais.

Prova de Situação Escolar – Alteração ao processo no âmbito subsistema PF

Novo módulo de tratamento de provas decorrente da eventual alteração legislativa.

Alargamento e Otimização de Canais de pagamento da Área de Cobrança e Arrecadação de Receita

Consolidação e alargamento da utilização de canais de pagamento facilitadores para o cidadão esperando com isso uma maior arrecadação de receita com menor custo consequente de deixar de existir a necessidade de realizar pagamentos em exclusivo nas tesourarias da Segurança Social. Em 2012, será dado ênfase no subsistema SEF, sendo expectável progredir para as intervenções nos outros subsistemas ao longo dos anos seguintes.

Transferência de Movimentos em Conta Corrente de Beneficiários

Esta iniciativa tem como objetivo permitir à Segurança Social a cobrança das dívidas existentes na conta corrente de beneficiários cujo titular não apresente condições para tal, como são os recebedores da prestação familiar dos menores ou os herdeiros, permitindo a transferência desses movimentos “parados” para contas correntes de titulares que permitam uma cobrança efetiva.

Por exemplo, os titulares menores a quem foram pagas prestações familiares indevidas, os beneficiários que já falecerem, etc.

SICC/SIF – com adaptação de SICC à TU

Pretende-se implementar a Tesouraria Única em SICC e em simultâneo uma nova interface de contabilização com a *Staging* Área de SIF. A premissa é que deverá ser possível uma contabilização automática do lado de SIF, desligando igualmente o momento da extração para contabilização dos processamentos das prestações, viabilizando a flexibilização do calendário de processamento das prestações sociais. Prevê-se que este tema tenha início ainda em 2012 prolongando-se para o ano seguinte a sua execução.

Projetos de Qualidade de dados no SISS

Implementação de novos processos que contribuem para a melhoria contínua da qualidade dos dados do SISS, sendo, em 2012, a integração dos dados das caixas não integradas umas das áreas de intervenção mais importantes.

4.3.4 DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO (DGI)

Projetos

Datamart Atendimento

Desenvolvimento de Datamarts para os subsistemas de informação da Segurança Social de Atendimento. Este Datamart será alimentado pelas fontes de dados correspondentes aos 3 canais de atendimento: SSD, VIA Segurança Social e Presencial. Insere-se no projeto ÚNICA, que tem por finalidade fazer a integração de canais de relacionamento.

DataMart ContraOrdenações 2

Existe a necessidade de efetuar alterações no Datamart de CO para que fique de acordo com nova última versão do sistema operacional que implementou os pressupostos do Código de Regime Contributivo no Sistema de CO, nomeadamente com implicação em novas formas de notícia, novas tipologias de infração e novas necessidades em termos de informação de gestão. Estas alterações irão implicar o desenvolvimento e alteração do:

- Modelo de Dados do Datamart;
- Processos ETL que carregam/transformam os dados do sistema operacional;
- Projeto microstrategy do CO no SESSWeb.

Iniciativas e atividades correntes

Monitorização

Desenvolvimentos específicos de extração e disponibilização de dados.

Cronologia das ERSS (PS e PC) / Protocolos

Conceção de processo para cronologia (desenvolver um layout para identificar o histórico de todas as interações que uma PS ou PC teve com a SS); Protocolo DGITA.

Datamarts

Alteração Datamart Desemprego.

Desenvolvimento Dashboards

- Desemprego;
- RSI;
- Gestão de Remunerações.

Otimização Parallel dos processos de carregamento

Monitorização

- Processo Fecho de Contas;
- Processo Microdados;
- Monitorização Plataforma Combate à Fraude.

Cronologia das ERSS (PS e PC) / Protocolos

- Análise de requisitos para processo de cronologia;
- Análise de requisitos para alteração protocolo DGITA.

No âmbito do SESS

- Carregamento periódico de dados do Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS);
- Conceção, desenvolvimento e manutenção da metadata do Microstrategy;
- Gestão de utilizadores e perfis do MicrostregyWeb;
- Otimização das cadeias de carregamento dos dados;
- Manutenção e otimização dos Datamarts;
- Manutenção e otimização Plataforma Combate à Fraude.

No âmbito da Divulgação de Estatísticas da Segurança Social

- Resposta à solicitação de dados estatísticos por parte de entidades da Segurança Social e entidades externas;
- Manutenção da informação estatística na Internet;
- Manutenção da informação estatística na Intranet;
- Carregamento de modelos estatísticos e informação do Centro Nacional de Pensões;
- Gestão de utilizadores das estatísticas da Intranet.

No âmbito dos Protocolos

- Gestão protocolo DGITA;
- Gestão Protocolo PORDATA;
- Gestão Protocolo IST;
- Gestão Protocolo GEP;
- Gestão Protocolo INE.

No âmbito do Cruzamento de Dados

- Cruzamento de dados IEFP;
- Cruzamento de dados IRE;
- Cruzamento de dados DGO.

No âmbito da administração e gestão de base de dados

- Monitorização e manutenção da base de dados;
- Realização de *backups*.

No âmbito de Estatísticas e Indicadores de Gestão

- Detecção de fraude e cruzamento de dados;
- Construção de índices e alertas;
- Realização de análises ad-hoc;
- Disponibilização de dados Banco de Portugal;

- Disponibilização de dados INE;
- Disponibilização de dados IST;
- Disponibilização de dados DGAEP;
- Monitorização SVI;
- Elaboração de listagens para prova de residência de recebedores estrangeiros no âmbito do abono de família;
- Elaboração de listagens no âmbito de titulares de bolsa de estudo para Ministério da Educação;
- Elaboração de listagens no âmbito da ação social escolar para Ministério da Educação;
- Elaboração de listagens de DES, ITPT e RSI, GIL para ações de fiscalização;
- Elaboração de listagens de doenças profissionais para o CNPRP no âmbito das responsabilidades de Comunicação Obrigatória de Doenças Profissionais com o Ministério da Saúde.

4.3.5 DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DE SISTEMAS E APOIO A CLIENTES (DOSAC)

Projetos

Ponto de Acesso Nacional do projeto EESSI (Comissão Europeia)

Implementação em Produção do Ponto de Acesso nacional para troca eletrónica de informação relativa aos direitos dos cidadãos europeus, nos sectores da Segurança Social e Saúde (projeto EESSI da CE/DGEMPL), de acordo com o planeamento da Comissão Europeia, assegurando a interoperabilidade entre as Instituições Competentes nacionais com as dos restantes Estados-Membro.

Implementação faseada de comunicações VoIP na rede VPN do II, IP.

Pretende-se promover a implementação faseada de comunicações VoIP na rede VPN II, tendo em vista a redução de custos nas comunicações entre entidades do sector e a atualização tecnológica das comunicações por voz.

Rentabilização de meios em PCN

Embora os meios disponíveis no DC Alternativo para acorrer a situações de desastre já apresentem uma reutilização de cerca de 60% do poder computacional instalado, há ainda margem para maior rentabilização, nomeadamente para a realização de simulações de processamento com novas regras de atribuição.

Iniciativas e atividades correntes

Atualização do parque informático

A sucessiva disponibilização de novos sistemas e serviços pelo II, IP, exige que seja assegurada uma contínua atualização e manutenção da infraestrutura tecnológica de modo a garantir, por um lado, os meios computacionais necessários à adequada exploração dos Sistemas de Informação e, por outro, obviar a impactos financeiros elevados, caso essa atualização não seja sistemática e progressiva.

Pretende-se igualmente promover o estudo de viabilidade de instalação de redes *wireless* em edifícios do ISS, avaliando nomeadamente os requisitos locais de propagação de sinal, requisitos de segurança e encriptação da informação, impactos financeiros direto e indireto do projeto e planeamento da implementação da solução.

Assegurar a melhor capacidade de resposta e disponibilidade das infraestruturas

Apesar da disponibilidade atual dos sistemas e serviços de IT apresentar um nível elevado (99%), a sucessiva inclusão de novos serviços e funcionalidades exige um esforço contínuo e acrescido para manter a meta de disponibilidade definida.

Assegurar os meios para a entrada em Produção dos projetos previstos no Plano de Atividades

Garantir os meios técnicos necessários para implementar em Produção o elevado volume de novos projetos e manutenções evolutivas e corretivas dos Sistemas de Informação.

Assegurar o processamento das Prestações Sociais

Garantir todo o ciclo de execução do processamento mensal das várias prestações sociais de acordo com o calendário definido.

Monitorização e controlo de toda a IT instalada

Assegurar os meios para completo controlo da IT instalada, desde o posto de trabalho do utilizador em qualquer ponto do território nacional, até aos serviços disponibilizados pelo(s) DC e garantir a alarmística e intervenção técnica corretiva imediata a eventuais situações de falha de serviços.

4.3.6 DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO, AUDITORIA E QUALIDADE (DPAQ)

Projetos

Projeto “Mais Qualidade”

Este projeto tem como âmbito a reavaliação da Cadeia de Valor, dos objetivos e dos indicadores dos processos do SGI (Qualidade, Segurança da Informação e Serviços de TI).

De uma forma mais detalhada será necessário, proceder aos seguintes passos:

- Redefinição dos indicadores de monitorização da performance dos processos e realinhamento dos mesmos com os objetivos organizacionais e com os indicadores de monitorização do desempenho organizacional;
- Introdução de melhorias resultantes das auditorias internas e externas;
- Migração dos processos de gestão de serviços de TI para a nova versão ISO 20000-1:2011;
- Simplificação dos templates dos processos e procedimentos;
- Migração da documentação para ferramenta de modelação de processos (Oracle BPA) já adquirida.

A execução deste projeto pressupõe formação sobre:

- Indicadores de monitorização de processos;
- Novos requisitos da norma ISO 20000-1:2011;
- Utilização das ferramentas de modelação de processos (Oracle BPA), para responsáveis e/ou interlocutores do SGI.

Iniciativas e atividades correntes

Auditoria e Qualidade

Renovação/Acompanhamento das Certificações do SGI

- Auditorias Internas Integradas e de Seguimento;
- *Assessment* ISO20000-1:2011;
- Implementação de Ações Corretivas;
- Revisão pela Gestão;
- Auditoria Externa Integrada e respetivo Processo de Aquisição;
- Inspeção periódica aos Controlos e reuniões de acompanhamento com CD.

A execução desta atividade pressupõe formação sobre:

- Auditorias a Sistemas de Gestão (norma ISO 19011) para a Bolsa de Auditores internos.

Renovação do reconhecimento R4E pela EFQM

- Ações de Melhoria da Autoavaliação de 2011;
- Elaboração e submissão do Documento de Candidatura;
- Realização de nova Autoavaliação.

Auditorias aos Sistemas de Informação (AudiSISS)

- Reativação da Bolsa de Auditores de Sistemas de Informação;
- Realização de auditorias a 2 sistemas de informação.

A execução desta atividade pressupõe formação sobre:

- Ferramenta de auditoria a dados, já adquirida, para a bolsa de auditores e equipa de qualidade de dados.

Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ (ISO 9001)

- Controlo de Documentos e Registos;
- Recolha e Monitorização de Indicadores;
- Acompanhamento das ações corretivas, preventivas e de melhoria (ACPM).

Manutenção do Sistema de Gestão de Segurança da Informação – SGSI (ISO 27001)

- Implementação do Plano de Tratamento dos Riscos e ACPM;
- Gestão de Incidentes, Alterações e ETSI;
- Plano de Comunicação;
- Revisão e atualização de Políticas, Normas e Procedimentos;
- Revisão formal dos riscos.

Monitorização do Sistema de Gestão de Serviços de TI – SGSTI (ISO 20000)

- Avaliação dos PIR's;
- Monitorização do Plano de manutenção e melhoria do SGSTI.

Avaliação das Satisfação dos Clientes

- Inquéritos anuais de avaliação da satisfação e definição/implementação da “Clínica de Clientes”.

Ações de Melhoria CobiT

- Implementação de ações pendentes das auditorias AudiSISS anteriores;
- Dinamização do Conselho de Sistemas Informação;
- Realização de um *self-assessment* baseado na framework VallT com vista à migração para CobiT 5 em 2013.

A execução desta atividade pressupõe formação em CobiT 5.

Outras Atividades EAQ

- Produção de Newsletters;
- Gestão da Bolsa Auditores;
- Acompanhamento do Plano de Combate à Corrupção;
- Monitorização da manutenção e melhoria do SGRS.

A execução desta atividade pressupõe formação na norma NP 4469-1 2008, para a bolsa de auditores internos.

Sistema de Gestão de Responsabilidade Social

Consolidar os ciclos de gestão estratégica e operacional do SGRS, iniciando ciclos anuais de manutenção evolutiva e corretiva. Dada a sua transversalidade no II, IP. descrevem-se com mais detalhe no capítulo 8 a estratégia e as principais atividades para o SGRS em 2012.

Planeamento e Controlo Interno

Contabilidade Analítica e Gestão de Custos

- Reformular os processos de Planeamento e de Gestão de Projetos em consonância com o novo sistema;
- Apoiar a migração do MS-Project para SAP – Project System;
- Concluir o processo de formação aos utilizadores do sistema;
- Apoiar a entrada em exploração do sistema;
- Promover melhorias pós-implementação;
- Assegurar a administração do sistema em exploração;
- Assegurar o suporte aos utilizadores;
- Produzir relatórios de custos;
- Monitorizar a evolução de execução dos projetos;
- Monitorizar os indicadores de desempenho dos processos de Planeamento e Gestão de projetos.

Produção de instrumentos de gestão previstos na Lei

- Elaboração nas datas definidas por Lei dos seguintes instrumentos de gestão, avaliação e controlo:
 - Revisão ao PESI;
 - Plano de Atividades – elaboração, monitorização e atualização;
 - BSC – definição, monitorização periódica e relatórios de desempenho organizacional;
 - QUAR – definição, monitorização periódica e reporte ao GEP;
 - Plano de frequência de ações de formação;

- Relatório de Atividades – elaboração e reporte ao GEP.

Controlo Orçamental

- Utilização sistemática do SIF pelo processo de Gestão Orçamental;
- Agilização dos Procedimentos de Controlo Orçamental pela utilização de suportes de *reporting* comuns;
- Produção mensal do relatório de execução orçamental;
- Reporte periódico de ponto de situação das candidaturas SAMA, quer do ponto de vista de execução física, quer orçamental e financeira;
- Validação e execução dos pedidos de alteração orçamental.

4.3.7 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL (DAG)

Área Financeira e Administrativa (AFA)

Iniciativas e atividades correntes

- Realizar as ações de verificação e validação físicas nos locais em que estão instalados bens integrantes do Imobilizado corpóreo do II,IP. e respetiva reconciliação dos registos em SIF com o Inventário operacional;
- Executar os cabimentos e abastecimentos;
- Assegurar o cumprimento do Plano de Tesouraria;
- Assegurar o encerramento mensal e anual da Contabilidade;
- Gerir os fluxos de correspondência;
- Conceber um Sistema de Gestão de Inventário.

Área de Aquisições e Contratos (AAC)

Projetos

Otimização dos procedimentos concursais com interface SIF e SINAC

Este projeto tem como objetivo agilizar e melhorar o controlo dos procedimentos concursais, desde a sua criação até à respetiva conclusão. Está focalizado no controlo e gestão de contratos e na gestão de garantias. Os resultados do projeto servirão de *input* para implementar a interface com os sistemas SIF e SINAC.

Iniciativas e atividades correntes

- Gerir os procedimentos de aquisição de bens e serviços;
- Assegurar a gestão do ciclo de vida dos contratos com fornecedores, garantindo o alinhamento com os SLA estabelecidos com os clientes;
- Assegurar o apoio aos Departamentos, Áreas e Equipas nas matérias respeitantes a aquisições e contratos;
- Implementar e melhorar o procedimento de avaliação de fornecedores;
- Implementar um *Workflow* de processos de contratação.

Área de Recursos Humanos (ARH)

Projetos

Modelo de Competências do II, IP. – Fase 1

Definição e construção do Modelo de Gestão de Competências do II, IP. abrangendo numa primeira fase as funções no âmbito da *pool* de recursos, funcionando como um piloto, tendo em vista a posterior implementação, mais alargada, a todo o II, IP. e integração no Sistema de Gestão de Recursos Humanos.

Reengenharia do processo de recrutamento e seleção

Realizar a revisão e a reengenharia dos processos, procedimentos e metodologias relativos ao recrutamento e seleção, melhorando as interfaces com as atividades de planeamento de RH, de preenchimento do mapa de pessoal para funções críticas e de resposta à mudança na estrutura organizacional.

Iniciativas e atividades correntes

- Gerir os processos e procedimentos de recrutamento e seleção;
- Gerir o processo de formação e desenvolvimento: diagnóstico de necessidades de formação, elaboração e gestão do plano de frequência de ações de formação, elaboração de reportes;
- Gerir o processo de avaliação do desempenho individual e planos de desenvolvimento de competências;
- Gerir os procedimentos relativos a tempos de trabalho, gestão administrativa de pessoal, processamento de vencimentos e benefícios;
- Gerir os procedimentos no âmbito dos requisitos legais da vinculação e carreiras;
- Gerir os processos e procedimentos da higiene, segurança e saúde ocupacional;
- Implementar melhorias na solução de suporte ao Sistema de Gestão de Deslocações, com recurso ao módulo SAP.

4.3.8 COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Enquadramento

A atividade de Comunicação e Imagem desenvolve-se nos domínios da Comunicação Interna e Institucional, da Imagem Corporativa, e do Envolvimento e Cultura Organizacional.

Objetivos operacionais

Os projetos, iniciativas e ações previstas para 2012 inserem-se no âmbito dos seguintes objetivos operacionais:

1. Assegurar a divulgação de informação relevante para colaboradores e áreas funcionais
2. Promover a coesão e mobilização organizacional, bem com a interação entre os colaboradores
3. Iniciar a implementação de um Sistema de Gestão do Conhecimento no II, I.P.

Iniciativas e atividades

Com vista à prossecução daqueles objetivos, serão desenvolvidas as seguintes atividades:

- Difusão regular de informação interna aos colaboradores, através de canais de comunicação eletrónicos e da realização de eventos para comunicação presencial de informação sobre os objetivos, as atividades e o desempenho dos departamentos e da organização.
- Iniciativas dirigidas ao envolvimento, consulta e participação dos colaboradores, promovendo a comunicação e interação entre os diversos níveis da organização, bem como a difusão da missão e cultura organizacional.
- Ações conducentes à identificação, organização, partilha, administração e valorização de conhecimento existente no Instituto, de modo a potenciar a sua utilização em benefícios de todos.

5 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

Objetivos estratégicos | No âmbito do SIADAP 1 – Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública - foram considerados quatro objetivos estratégicos para a construção do QUAR 2012 do II,IP.

OE 1 Melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social

OE 3 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social

OE 4 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos

OE 5 Enriquecer o capital humano

Parâmetros considerados | A escolha dos objetivos a incluir no QUAR 2012, que resultam de um subconjunto dos objetivos operacionais considerados mais relevantes para a avaliação do desempenho por parte da Tutela, observou o disposto na Lei quanto à necessidade de considerar os seguintes parâmetros:

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

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

No quadro seguinte apresenta-se o resumo com os objetivos do QUAR para 2012; no anexo nº 2, apresenta-se o quadro completo do QUAR do II, IP. para 2012.

| Parâmetro | Objetivo | Indicador | Meta 2012 | Tolerância | Valor Crítico |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|---------------|
| Eficácia (55%) | Objetivo 1 (70%) Implementar novos Subsistemas/aplicações/módulos em produção | Nº de novos projetos da plataforma SISS (60%) | 5 | 2 | 9 |
| | | Nº de novos projetos da plataforma SAP (20%) | 2 | 1 | 5 |
| | | Nº de novos datamarts plataforma SESS (20%) | 1 | 0 | 2 |
| | Objetivo 2 (30%) Implementar ações de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social | Nº de ações de melhoria (100%) | 2 | 0 | 3 |
| Eficiência (30%) | Objetivo 3 (45%) Aumentar o número de serviços disponíveis na Segurança Social Direta | Nº de novos serviços (100%) | 3 | 1 | 5 |
| | Objetivo 4 (15%) Aumentar o grau de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou corretiva | 100 – [(nº de pedidos em 2012/total de pedidos em 2012) - (nº de pedidos em 2011/total de pedidos em 2011)] (100%) | 95% | 3% | 100% |
| | Objetivo 5 (20%) Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II | Tempo médio de espera (segs) (100%) | 20 | 4 | 14 |
| | Objetivo 6 (20%) Manter o grau de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Direta | Nº horas de disponibilidade / 24 horas (100%) | 98% | 1.0% | 99.9% |
| Qualidade (15%) | Objetivo 7 (60%) Implementar ações de melhoria de qualidade de dados | Nº de processos concretizados (100%) | 3 | 1 | 6 |
| | | Nº de colaboradores participantes em ações de formação / nº total de colaboradores (50%) | 50% | 10% | 70% |
| | Objetivo 8 (40%) Enriquecer o capital humano | Nº de iniciativas de Segurança e Higiene no Trabalho (50%) | 5 | 1 | 8 |

6 RECURSOS HUMANOS

6.1 Enquadramento

Orientações estratégicas decorrentes do PESI 2011-2013

A estratégia de recursos humanos tem sido uma componente permanente, integradora e propulsora no cumprimento das orientações e metas definidas para o II,IP. ao longo dos anos.

As orientações estratégicas constantes no PESI para o triénio 2011-2013 são as seguintes:

- Garantir que as funções nucleares e permanentes de gestão de projetos, gestão e controlo de atividades permanentes, gestão e manutenção evolutiva e corretiva de aplicações, sejam asseguradas por RH's permanentes, de acordo com os perfis e requisitos de formação e competências constantes do Manual de Funções do Instituto, permitindo ao Instituto ganhar maior independência face aos fornecedores, através da retenção do conhecimento.
- Limitar o recurso à contratação da prestação de serviços a situações onde este regime se torna mais adequado, designadamente para responder a atividades e funções de programação e apoio aplicacional de natureza pontual, relacionadas com novos projetos, que poderão continuar a ser realizadas através desta modalidade, sem colocar em risco a segurança da informação e o controlo do conhecimento sobre o funcionamento das aplicações. Esta opção é exequível, desde que o Instituto disponha de RH's próprios que assegurem a sua gestão, nomeadamente ao nível do seu enquadramento, planeamento, monitorização do trabalho técnico desenvolvido e controlo da execução dos contratos.
- Dimensionar o Mapa de Postos de Trabalho Permanentes para o triénio 2011-2013 em 320 efetivos, devendo a sua revisão ocorrer anualmente, com a formulação da proposta de mapa de pessoal anual, elaborado em conjunto com a preparação do orçamento e de acordo com a perspetiva de Plano de Atividades para cada um dos anos.
- Continuar a utilizar o instrumento da mobilidade de pessoal no âmbito da AP, relativamente a perfis de competências e qualificações necessárias ao desempenho de funções nucleares e permanentes do II, IP.
- Recrutar externamente os recursos humanos que não possam ser afetos pela via da utilização dos instrumentos de mobilidade, até ao limite dos efetivos previstos no Mapa dos Postos de Trabalho Necessários.

Recursos Humanos permanentes para o cumprimento da missão do II, IP.

As áreas funcionais,

- Estratégia Tecnológica e Arquitetura de Sistemas;
- Soluções Aplicacionais;
- Infraestruturas e Operação de Sistemas e Apoio ao Cliente;
- Gestão de Informação,

incluem mais de 80% dos postos de trabalho de pessoas permanentes ao serviço, as quais constituem os pilares fundamentais para à concretização das iniciativas das opções estratégicas do Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2011-2013.

O quadro síntese que se segue apresenta a distribuição do nº de recursos humanos permanentes proposto para assegurar as necessidades do Instituto para o triénio, e evidencia o peso das áreas tecnológicas.

| Áreas Funcionais | Nº efetivos a 31/12/2010 | % | Nº de efetivos previstos 2011-2013 | % |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|------------------------------------|-------------|
| Conselho Diretivo | 3 | 1% | 3 | 1% |
| Estratégia Tecnológica e Arquitetura de Sistemas | 37 | 13% | 50 | 16% |
| Soluções Aplicacionais | 46 | 17% | 55 | 17% |
| Infraestruturas e Operação de Sistemas e Suporte ao Utilizador | 122 | 44% | 140 | 44% |
| Gestão de Informação | 10 | 4% | 12 | 4% |
| Gestão do Relacionamento | 9 | 3% | 11 | 3% |
| Suporte Interno | 49 | 18% | 49 | 15% |
| Totais | 276 | 100% | 320 | 100% |

O quadro seguinte evidencia a preponderância das competências tecnológicas previstas para o médio prazo, que correspondem a 75% do total:

| Competências | Nº efetivos a 31/12/2010 | % | Nº de efetivos previstos 2011-13 | % |
|-------------------------------------|--------------------------|-----|----------------------------------|-----|
| Conselho Diretivo | 3 | 1% | 3 | 1% |
| Direção intermédia | 23 | 8% | 23 | 7% |
| <i>Competências tecnológicas</i> | 196 | 71% | 240 | 75% |
| Secretariado e apoio administrativo | 18 | 7% | 18 | 6% |

| Competências | Nº efetivos a 31/12/2010 | % | Nº de efetivos previstos 2011-13 | % |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------|----------------------------------|-------------|
| Suporte interno (técnicos superiores) | 36 | 13% | 36 | 11% |
| Totais | 276 | 100% | 320 | 100% |

6.2 Proposta de Recursos Humanos e Mapa de Pessoal para 2012

Fundamentação da necessidade dos recursos financeiros inscritos nas rubricas de Pessoal

O Mapa de Pessoal proposto para 2012, num total de 300 Postos de Trabalho Necessários (PTN), fundamenta-se nas necessidades de resposta às atividades acometidas ao II, decorrentes da sua missão e, conseqüente alargamento do âmbito, como fornecedor de TIC ao MSSS.

Os postos de trabalho propostos e que fundamentam a previsão dos recursos financeiros inscritos nas rubricas de pessoal da proposta de orçamento para 2012 correspondem a 300 PTN, número idêntico ao que foi aprovado no Mapa de pessoal para 2011.

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

Os recursos financeiros previstos dão resposta aos encargos dos postos de trabalho existentes em 31 de Dezembro de 2011 e aos que, através de Procedimentos Concursais, vierem a ser contratados, no limite dos postos identificados e da evolução de execução das despesas de pessoal que se verifiquem, face a saídas previstas, designadamente, por motivo de aposentação.

Nesta medida, o total da previsão dos recursos financeiros inscritos nas rubricas de pessoal para o ano de 2012, corresponde a uma dotação próxima da despesa de pessoal realizada em 2011.

As necessidades são efetivamente superiores e somente razões de profunda restrição orçamental justificam esta proposta.

Mapa de Pessoal 2012

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

Mapa de pessoal - Necessidades 2012
Síntese Global de Postos de Trabalho (PT)

| Grupo de Pessoal | % | Postos de Trabalho Necessários |
|-----------------------------|-------------|--------------------------------|
| CONSELHO DIRECTIVO | 1,00% | 3 |
| DIRECTOR DE DEPARTAMENTO | 2,33% | 7 |
| COORDENADOR DE ÁREA | 4,66% | 14 |
| ASSESSOR | 0,00% | 0 |
| TECNICO | 44,00% | 132 |
| APOIO TÉCNICO | 5,00% | 15 |
| TECNICO ADMINISTRATIVO | 4,66% | 14 |
| ESPECIALISTA DE INFORMÁTICA | 10,00% | 30 |
| TÉCNICO DE INFORMÁTICA | 18,33% | 55 |
| TÉCNICO SUPERIOR | 6,66% | 20 |
| ASSISTENTE TÉCNICO | 3,33% | 10 |
| ASSISTENTE OPERACIONAL | 0,00% | 0 |
| Total II, IP | 100% | 300 |

Mapa de pessoal - Necessidades 2012
Síntese Global de Postos de Trabalho (PT) por área funcional

| Áreas Funcionais | Nº efetivos | % |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Conselho Diretivo | 3 | 1% |
| Estratégia tecnológica e de gestão | 55 | 18% |
| Soluções aplicacionais | 34 | 11% |
| Infraestruturas | 129 | 43% |
| Gestão de Informação | 14 | 5% |
| Gestão do Relacionamento | 17 | 6% |
| Suporte Interno | 48 | 16% |
| Totais | 300 | 100% |

Mapa de pessoal - Necessidades 2012
Síntese Global de Postos de Trabalho (PT) por tipo de Skill

| Skills | Nº efetivos | % |
|------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Conselho Diretivo | 3 | 1% |
| Direção intermédia | 21 | 7% |
| Skills tecnológicos | 207 | 69% |
| Secretariado e apoio administrativo | 24 | 8% |
| Suporte interno (<i>skills</i> técnicos superiores) | 45 | 15% |
| Totais | 300 | 100% |

6.3 Plano de Frequência de Ações de Formação

Abordagem

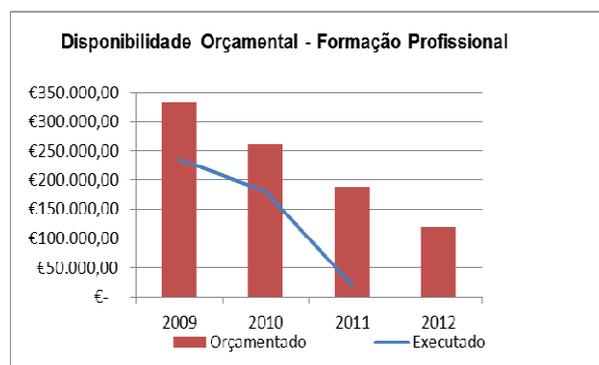
O Plano de Frequência de Ações de Formação do II, IP., tem como objetivo reforçar as qualificações e competências de todos os colaboradores, contribuindo para o cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais definidos no QUAR e no Plano de Atividades PA. Na vertente da aprendizagem e inovação, o investimento direciona-se para as áreas e ações de formação que respondam aos desafios do PESI 20011-2013, da Carta de Missão 2009–2012 e do QUAR 2012, que tem como um dos seus objetivos “Enriquecer o capital humano”.

O Plano de Frequência de Ações de Formação, para 2012, resultou da recolha de informação promovida junto dos Diretores de Departamento, Coordenadores de Área e Colaboradores.

Para alinhar a execução do plano com as medidas de contenção em curso, irão privilegiar-se as ações de formação intra-organização, de forma a abranger o máximo de colaboradores por ação, rentabilizando o custo de realização da ação em média em mais de 60% (ações com mais 4 pessoas).

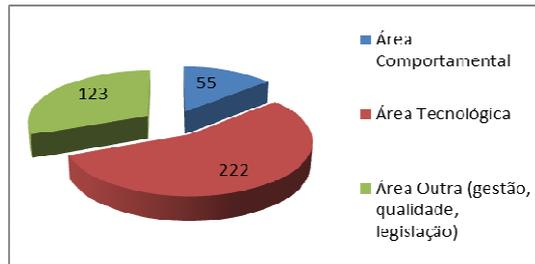
Integraram-se igualmente no Plano as necessidades de formação que visam o desenvolvimento de competências críticas e específicas dos colaboradores das diferentes áreas funcionais que, por não somarem o número suficiente para a constituição de uma turma, devem ser satisfeitas via formação externa/de calendário (participação individual em formação externa).

Esta opção decorre das atuais restrições orçamentais, bem como da diminuição recorrente do orçamento de formação: a proposta orçamental para 2012 representa uma redução de 36% face ao inicialmente previsto para 2011, e 77% do previsto no orçamento corrigido após a cativação de verba, conforme o gráfico seguinte:



Diagnóstico das necessidades de formação

Das 400 ações identificadas, 56% situam-se na área tecnológica, 14% na área comportamental e 30% na área designada por “outra” que inclui ações direcionadas para as temáticas de gestão, legislação e qualidade.



Caracterização sumária do tipo de ações do Plano de Frequência de Ações de Formação

Face ao diagnóstico realizado, cerca de 2/3 das ações estão direcionadas para a área tecnológica, respondendo às necessidades de qualificação e desenvolvimento de competências nucleares para a concretização da missão e visão do II, IP.

Cerca de 17% das ações propostas incidem em conteúdos comportamentais como comunicação, gestão do tempo, gestão de conflitos e de problemas, dando resposta essencialmente às necessidades no âmbito da gestão de equipas e de projetos.

Finalmente cerca de 1/5 das ações propostas (21%) direcionam-se para áreas transversais como a gestão de projetos, Framework ITIL, contratação e legislação da AP, liderança ou para conteúdos e necessidades específicas como línguas estrangeiras ou *design* gráfico/imagem corporativa.



QUADRO DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES TÉCNICAS DE FORMAÇÃO PARA 2012 - PRIORIDADE 1

| | |
|----------------------------|-----|
| N.º TOTAL DE PARTICIPANTES | 161 |
|----------------------------|-----|

| | |
|-----------------------------|------|
| VOLUME DE FORMAÇÃO PREVISTO | 4421 |
|-----------------------------|------|

QUADRO DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES COMPORTAMENTAIS DE FORMAÇÃO PARA 2012 - PRIORIDADE 1

| | |
|----------------------------|----|
| N.º TOTAL DE PARTICIPANTES | 50 |
|----------------------------|----|

| | |
|-----------------------------|------|
| VOLUME DE FORMAÇÃO PREVISTO | 1650 |
|-----------------------------|------|

QUADRO DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES DESIGNADAS "OUTRAS" DE FORMAÇÃO PARA 2012 - PRIORIDADE 1

| | |
|----------------------------|----|
| N.º TOTAL DE PARTICIPANTES | 80 |
|----------------------------|----|

| | |
|-----------------------------|------|
| VOLUME DE FORMAÇÃO PREVISTO | 2312 |
|-----------------------------|------|

Seguindo a tendência do mercado formativo, optar-se-á, sempre que possível, pelas ações em regime de e-Learning ou b-Learning, reduzindo custos e potenciando a gestão do tempo pelos formandos.

7 RECURSOS FINANCEIROS

7.1 Enquadramento

Fundamentação da afetação dos recursos financeiros

A proposta de orçamento do II, IP. para 2012 contemplou as atividades e projetos considerados indispensáveis e imprescindíveis para assegurar a manutenção dos serviços prestados ao Sistema de Segurança Social.

Em linha com as orientações relativas à preparação da proposta de orçamento para 2012, o II,IP. procurou cumprir o cenário de forte restrição orçamental imposto pela Tutela, contemplando um crescimento nominal global de 0% na despesa de Administração, face ao orçamento de 2011. Em Outubro e Dezembro, novas imposições obrigaram o II, IP. a submeter propostas reformuladas com uma redução nominal de 8,7% do orçamento de Administração face ao ano anterior.

Contudo, o número de aplicações em exploração tem aumentado ao longo do tempo, o que implica o crescimento das necessidades orçamentais relativas à manutenção evolutiva e corretiva.

Idêntica situação ocorre no que respeita à renovação dos equipamentos informáticos, uma vez que se atinge o fim da sua vida útil. A situação restritiva do orçamento 2012 aumenta a já existente dificuldade em realizar as renovações da infraestrutura informática da Segurança Social programadas pelo II, IP.

Por outro lado, as medidas de eficiência e eficácia implementadas internamente apresentam uma margem reduzida de progressão que torna inevitável o crescimento da despesa afeta a serviços permanentes com carácter fixo, como é o caso, nomeadamente, das Comunicações, Assistência Técnica e de Outros Trabalhos Especializados que não são comportáveis com o atual contexto de rigor orçamental e restrições impostas ao orçamento de Administração.

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

7.2 Proposta de Orçamento 2012

Proposta de Orçamento

A proposta de orçamento de administração para 2012 apresentada pelo II, IP. obedeceu, à semelhança dos anos anteriores, a critérios rigorosos na gestão dos dinheiros públicos que possibilitasse por um lado, o desenvolvimento da sua atividade de modo a satisfazer as necessidades dos parceiros, em matéria de sistemas de informação, e, por outro, que cumprisse o nível de restrição orçamental imposto pela Tutela.

Despesa Corrente

O esforço que, nos últimos anos, tem sido realizado pelo Instituto, com o controle rigoroso das despesas correntes, no contexto da austeridade que se impõe à gestão eficiente dos recursos, levou a uma reduzida margem de manobra para a diminuição destas despesas. Apesar deste facto, a proposta de Orçamento 2012 do II, IP contempla, no entanto, a redução das Despesas Correntes previstas, em relação ao orçamento de 2011.

O orçamento aprovado representa um crescimento negativo das despesas correntes na ordem, dos 1.768.511 euros, face ao ano anterior, e totaliza um valor de 18.959.557 euros, como evidencia o quadro seguinte.

| <i>Designação</i> | <i>OSS 2012</i> |
|-------------------------------------|-------------------|
| DESPEAS CORRENTES | 18.959.557 |
| DESPEAS COM PESSOAL | 9.453.543 |
| Remunerações certas e permanentes | 7.464.853 |
| Abonos variáveis ou eventuais | 95.000 |
| Segurança social | 1.893.690 |
| AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS | 9.417.514 |
| Aquisição de bens | 129.906 |
| Aquisição de serviços | 9.287.608 |
| Juros e outros Encargos | 5.000 |
| Subsídios | 82.000 |
| Outras despesas correntes | 1.500 |
| Total das Despesas Correntes | 18.959.557 |

A dotação aprovada visa responder aos encargos de pessoal para 2012, em montante equivalente a 2011, acautelando o número de efetivos idêntico a Janeiro de 2011 e possibilitando alguns recrutamentos para a resposta a necessidades mais prementes por motivo de saídas. Contudo, reforça-se que a dotação aprovada não acomoda os encargos com o pessoal em mobilidade no ISS, IP./CNP.

Reduções verificadas com a aprovação do Orçamento 2012

Tendo em conta a estrutura do orçamento de Administração do II, IP., as reduções fizeram-se sentir nas rubricas de despesas com a aquisição de Estudos, pareceres, projetos e Consultadoria, Assistência técnica, Outros Trabalhos Especializados e Encargos das Instalações, entre outras.

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

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

Locação de Edifícios – estão previstos nesta rubrica as despesas para honrar os compromissos com o IGFCSS relativas ao aluguer do edifício sede do II, IP., assim como 539.167 euros para o *housing* do datacenter da Segurança Social;

Comunicações – engloba as despesas com a rede de comunicações da Segurança Social. Estima-se um agravamento desta despesa em 4,1% relativamente a 2011, por força da acomodação do aumento do IVA e custos acrescidos com os novos circuitos alugados para os Serviços Locais. Incluem-se nesta rubrica as despesas de correio previstas com o envio de Cartas PIN da segurança Social Direta, assim como o envio dos Cartões CESD;

Assistência Técnica – contempla os serviços de suporte à rede de servidores da segurança social, às soluções de *storage*, aos *switches* e *firewalls* existentes, a reparação de impressoras da Segurança Social, assim como os serviços de manutenção técnica de ambos os Datacenters, o principal e o alternativo. Estão inclusive previstos nesta rubrica os contratos de assistência técnica de *software* relativos à manutenção de um conjunto diversificado de ferramentas utilizadas no II, IP.

Outros trabalhos especializados – prevê-se a aquisição de serviços de suporte técnico às bases de dados, ao sistema SAP, às atividades de supervisão, operação e *helpdesk*, bem assim com o suporte aos serviços de *storage* e apoio aos Serviços Locais da Segurança Social.

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

Despesa de Capital

A Despesa de Capital respeita maioritariamente a investimentos em *Hardware* e *Software* destinados ao SISS, em consonância com a missão do II, IP.

O valor previsto com as despesas de investimento hardware totaliza 2.196.349,00 euros, representando um decréscimo de 26% face ao valor do orçamento corrigido do II, IP. para 2011.

Esta rubrica comporta os investimentos previstos com a substituição dos servidores obsoletos e em risco de falha, nos edifícios do MSSS, assim como a substituição de cerca de mil estações de trabalho e quinhentas impressoras cuja garantia entrou em obsolescência, *routers*, renovação de ativos de rede, scanners e certificadoras para a gestão documental e *upgrade* da infraestrutura SIF-SAP, entre outras.

Para além da substituição de equipamentos, o Instituto necessita de reforçar a capacidade de *storage* do SISS, tanto no DataCenter principal como no alternativo, de forma a responder às exigências das novas aplicações e crescimento do sistema. Por outro lado torna-se necessário a aquisição de novos servidores para alojar no Data Center alternativo as aplicações recentes cuja continuidade operacional não foi ainda assegurada.

A estimativa orçamental para 2012 com as despesas de investimento em *software* Informático ascende a 10.071.651,00 euros apresentando um crescimento de 14% destas despesas em 2012 face ao orçamento corrigido de 2011.

O valor apresentado contempla a manutenção evolutiva dos sistemas aplicativos do SISS, como a gestão de rendimentos e as alterações legislativas a Desemprego, ITPT, PF e RSI, entre outras. Estão ainda incluídos os projetos de Alargamento e Otimização de Canais de pagamento da Área de Cobrança e Arrecadação de Receita, o Alargamento de Penhoras em Execução Fiscal, a primeira fase do Módulo Integrado de Penhoras, a terceira fase do Sistema Integrado da Dívida, assim como as despesas inerentes às atividades de análise, programação e testes decorrentes do desenvolvimento e manutenção evolutiva e corretiva das equipas de administração de sistemas e base de dados e das equipas de testes.

Estão previstas nesta rubrica os desenvolvimentos aplicativos relativos à integração no SISS de Beneficiários e Requerentes provindos do CNP do sistema SAP, assim como a implementação do Sistema de Gestão de Visita por Marcação Prévia.

Constam, inclusive, das despesas previstas com *software*, os encargos para o licenciamento das ferramentas Oracle e Microsoft, assim como o desenvolvimento dos Datamarts para as aplicações que entrarão em produção no ano 2012.

| Capital | Valor |
|----------------------------|----------------------|
| Despesas de capital | 14.782,000,00 |
| Habitações | 0 |
| Edifícios | 0 |
| Const. diversas | 75.000,00 |
| Equipamentos informáticos | 2.196.349,00 |
| Software informático | 10.071.651,00 |
| Equipamentos Adm. | 5.000,00 |
| Equip. Básico | 0 |
| Ferramentas e utensílios | 0 |
| Outros Investimentos | 3.000,00 |

8 PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

Enquadramento estratégico

A estratégia aprovada para o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (SGRS), para 2012, incide nas seguintes linhas de ação:

- Consolidar os ciclos de gestão estratégica e operacional do SGRS, nomeadamente ao nível dos ciclos anuais de manutenção evolutiva e corretiva:
 - Formalizar as áreas de atuação:
 - Green IT e Procedimento “Gestão de Resíduos”;
 - Territórios Sustentáveis;
 - ISR;
 - Procedimento “Controlo de Consumos”;
 - Procedimento “Preparação e Resposta a Emergências”;
 - Procedimento "SHST- Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho”;
 - Elaborar o Plano de Responsabilidade Social, para 2012, para operacionalização das medidas preconizadas nos Procedimentos do SGRS, atividades do ISR, Green IT e Projeto “Territórios Sustentáveis”;
 - Implementar o Plano de Comunicação Interna e Externa;
 - Rever os objetivos do SGRS ao longo do ano;
 - Promover a reunião trimestral de acompanhamento do Programa com os responsáveis das várias áreas da responsabilidade social e interlocutores departamentais;
 - Implementar as melhorias resultantes da Autoavaliação e Auditoria Interna do SGRS;
 - Melhorar e simplificar a documentação do SGRS e as interfaces com os Processos/Procedimentos do SGI do II, IP.;
 - Integrar e monitorizar as iniciativas e atividades do SGRS no controlo quinzenal / mensal do programa de certificação do II, IP.;
- Formalizar a rede de parceiros do II, IP., implementando novas parcerias;
- Promover formação sobre a Norma NP-4469-1:2008 para a Bolsa de Auditores Internos do SGI.

Na tabela seguinte apresenta-se o macro plano de atividades do SGRS para 2012. As atividades decorrentes (e em curso ou a realizar) do Projeto “Territórios Sustentáveis” – Plano Institucional de Consumo Sustentável, integram já o presente plano.

| Área da Responsabilidade Social | Atividade | Periodicidade | Trimestre | | | |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ISR - Instituto Socialmente Responsável | Elaborar o Plano de Ações para 2012 | Anual | ■ | | | |
| | Realizar 3 Iniciativas no âmbito do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo | Quadrimestral | | ■ | ■ | ■ |
| | Participar em campanhas de outras entidades (Pirilampo mágico e/ou outras) | Regular | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Recolher vestuário, brinquedos e livros | Permanente | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Entregar os bens recolhidos a IPSS | Semestral | | ■ | | ■ |
| | Recolher bens alimentares e respetiva entrega a IPSS | Anual | | | | ■ |
| Green IT | Elaborar o Plano de Ações para 2012 | Anual | ■ | | | |
| | Aferir os consumos energéticos (equipamento/posto de trabalho) | Anual | ■ | | | |
| | Medir os consumos | Permanente | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Realizar ações de Sensibilização | Anual | ■ | ■ | | |
| | Elaborar e divulgar o Memorando do Colaborador Responsável | Anual | | ■ | | |
| | Instalar a Sinalética para Consumo Responsável | Anual | | ■ | | |
| | Conceber a proposta técnica para utilização responsável dos equipamentos com vista à redução de consumos e desperdícios ambientais | Anual | | | | ■ |

| Área da Responsabilidade Social | Atividade | Periodicidade | Trimestre | | | |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|----|----|----|
| | | | T1 | T2 | T3 | T4 |
| Gestão de Resíduos | Aferir mensalmente os volumes de recicláveis | Permanente | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Produzir o relatório Anual da volumetria de resíduos | Anual | | | | ■ |
| Controlo de Consumos | Atualizar a documentação | Anual | ■ | | | |
| | Elaborar o Plano de Ações para 2012 | Anual | ■ | | | |
| | Inspecionar e Controlar das medidas implementadas em 2011 | Semestral | ■ | | ■ | |
| | Elaborar o Relatório Anual da volumetria de consumos | Permanente | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Criar as Equipas de Emergência Interna (EEI) | Anual | ■ | | | |
| Preparação e Resposta a Emergências | Realizar formação específica para as EEI | Semestral | ■ | | | ■ |
| | Realizar formação básica para todos os colaboradores | Semestral | ■ | | | ■ |
| | Realizar Simulacros de Alarme e Evacuação | Semestral | ■ | | | ■ |
| | Realizar ação de Sensibilização Global | Anual | | | | ■ |
| | Realizar ações corretivas e de melhoria | Permanente | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho | Promover a avaliação das condições de trabalho | Trimestral | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Medicina no Trabalho (Examos complementares de diagnóstico e Clínica geral) | Permanente | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Realizar ações de sensibilização e informação sobre dor lombar crónica e lesões músculo-esqueléticas | Anual | | | | ■ |
| | Realizar divulgações sobre Qualidade na Saúde | Mensal | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Realizar o Rastreo de diabetes, tensão arterial e colesterol | Anual | | ■ | | |
| | Realizar a Campanha vacinação anti gripe | Anual | | | ■ | |
| | Promover a Dádiva de sangue | Semestral | | ■ | | ■ |

| Área da Responsabilidade Social | Atividade | Periodicidade | Trimestre | | | |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|----|----|----|
| | | | T1 | T2 | T3 | T4 |
| Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas | Aplicar um questionário de avaliação da satisfação dos fornecedores | Anual | | | | ■ |
| | Realizar uma reunião com Parceiros | Anual | | | | ■ |
| | Elaborar o Relatório final da avaliação da satisfação | Anual | | | | ■ |
| Sensibilização da Responsabilidade Social | Realizar reuniões com Interlocutores departamentais e responsáveis de área | Semestral | ■ | | | |
| | Realizar ação de sensibilização anual para as partes interessadas internas | Anual | | ■ | | |
| | Realizar uma sessão aberta sobre Responsabilidade Social para as partes interessadas externas | Anual | | ■ | | |
| Gestão do Sistema | Elaborar o Plano da Responsabilidade Social para 2012 | Anual | ■ | | | |
| | Apresentar o Plano da Responsabilidade Social | Anual | ■ | | | |
| | Realizar reuniões de acompanhamento com os responsáveis das áreas da Responsabilidade Social | Mensal | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Disponibilizar conteúdos na área da Responsabilidade Social na Intranet | Permanente | ■ | ■ | ■ | ■ |
| | Elaborar o Relatório Anual de Responsabilidade Social | Anual | | | | ■ |
| | Assegurar Resposta, registo e arquivo de todas as comunicações relevantes das partes interessadas | Permanente | ■ | ■ | ■ | ■ |

ANEXO 1 - Listagem global dos Projetos para 2012

| Projetos 2012 | Departamento |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| AAS/RSI Web Parceiros (ASIP) - Solução web parceiros no âmbito da ação social | DSASSR |
| Agregados Familiares - Novo Sistema | DSASSR |
| CCM - Centro de Comunicação Massiva | DASET |
| CNP Fase I - Integração no SISS de Beneficiários e Requerentes | DSASSR |
| Código Contributivo - Entidades Contratantes | DSASSR |
| Datamart Atendimento | DGI |
| Datamart Contraordenações 2 | DGI |
| Evolução SmartDocs no II - ECM | DASET |
| GESRISP - ECM | DASET |
| Gestão de Identidades | DASET |
| Gestão de Rendimentos | DSASSR |
| Governança SOA - Gestão e Controlo de Serviços | DASET |
| Implementação faseada de comunicações VoIP na rede VPN do II, IP. | DOSAC |
| Implementação do EhP5 no E_ValoRH | DSAT |
| Impressões off-line | DASET |
| Integração Automática da faturação no SIF – Alargamento ao ISS | DSAT |
| Integração das caixas previdência no SISS | DASET |
| Isenção de Taxas Moderadoras | DASET |
| Modelo de Competências do II, IP. – Fase 1 | DAG |
| Módulo de gestão de declarações de serviço | DSASSR |
| Orçamento e Contas IPSS | DSAT |
| Otimização dos procedimentos concursais com interface SIF e SINAC | DAG |
| Passo Social + | DASET |
| Ponto de Acesso Nacional do projeto EESSI (Comissão Europeia) | DOSAC |
| Prestação Eletrónica de Contas ao Tribunal de Contas - 2ª fase | DSAT |
| Projeto “Mais Qualidade” | DPAQ |
| Reformulação do Interface SICC-SIF | DSAT |
| Reengenharia do processo de recrutamento e seleção | DAG |
| Rentabilização de meios em PCN | DOSAC |
| Segurança Social Direta - Nova Imagem | DSAT |
| SGAE - Sistema de Gestão do Arquivo Eletrónico | DASET |
| SI-ATT | DASET |
| Sistema Integrado de Dívida - componente SICC Fase I | DSASSR |
| ÚNICA-SGR Sistema de Gestão de Relacionamento | DSAT |
| ÚNICA- Sistema de Gestão de Visita por Marcação Prévia | DSAT |

ANEXO 2 – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2012

Serviço: Instituto de Informática, I.P.

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

Objetivos 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

| | | | Ano 2010 | | Ano 2011 | Ano 2012 | | | | |
|--|--|--|----------|-----------|----------|----------|------------|---------------|-----------|-----------------|
| | | | META | Resultado | META | META | Tolerância | Valor Crítico | Resultado | Taxa Realização |

EFICÁCIA (55%)

| OB 1 | | Ponderação de 70% | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|----|--|
| Implementar novos Subsistemas/aplicações/módulos em produção | Ind 1 | Nº de novos projetos plataforma SISS | 4 | 8 | 5 | 5 | 2 | 9 | | 0% | |
| | Peso | 60% | | | | | | | | | |
| | Ind 2 | Nº de novos projetos plataforma SAP | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | | 0% | |
| | Peso | 20% | | | | | | | | | |
| | Ind 3 | Nº de novos datamarts plataforma SESS | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | | 0% | |
| | Peso | 20% | | | | | | | | | |

| OB 2 | | Ponderação de 30% | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------|----|----|---|---|---|---|--|----|--|
| Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social | Ind 4 | Nº de ações de melhoria | NA | NA | 2 | 2 | 0 | 3 | | 0% | |
| | Peso | 100% | | | | | | | | | |

EFICIÊNCIA (30%)

| OB 3 | | Ponderação de 45% | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|----|----|---|---|---|---|--|----|--|
| Aumentar o nº de serviços disponíveis na Segurança Social Direta | Ind 5 | Nº de novos serviços | NA | NA | 2 | 3 | 1 | 5 | | 0% | |
| | Peso | 100% | | | | | | | | | |

| OB 4 | | Ponderação de 15% | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----|-----|----|------|--|----|--|
| Aumentar o grau de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou corretiva | Ind 6 | 100 – [(nº de pedidos em 2012/total de pedidos em 2012) - (nº de pedidos em 2011/total de pedidos em 2011)] | 90% | 98,86% | 93% | 95% | 3% | 100% | | 0% | |
| | Peso | 100% | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|-----|-----|------|-------|----|
| OB 5 | | | | | | | | | |
| Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II | Ind 7 | Ponderação de 20% | | | | | | | |
| | | Tempo médio de espera (segs) | < 30 | 10 | 20 | 20 | 4 | 14 | 0% |
| | Peso | 100% | | | | | | | |
| OB 6 | | | | | | | | | |
| Manter o grau de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Direta | Ind 8 | Ponderação de 20% | | | | | | | |
| | | nº horas de disponibilidade / 24 horas | 90% | 99,50% | 98% | 98% | 1,0% | 99,9% | 0% |
| | Peso | 100% | | | | | | | |
| QUALIDADE (15%) | | | | | | | | | |
| OB 7 | | | | | | | | | |
| Implementar ações de melhoria de qualidade de dados | Ind 9 | Ponderação de 60% | | | | | | | |
| | | nº de processos concretizados | 4 | 7 | 5 | 3 | 1 | 6 | 0% |
| | Peso | 100% | | | | | | | |
| OB 8 | | | | | | | | | |
| Enriquecer o capital humano | Ind 10 | Ponderação de 40% | | | | | | | |
| | | nº de colaboradores participantes em ações de formação / nº total de colaboradores | 70% | 76% | 50% | 50% | 10% | 70% | 0% |
| | Peso | 50% | | | | | | | |
| | Ind 11 | Nº de iniciativas de Segurança e Higiene no Trabalho | NA | NA | NA | 5 | 1 | 8 | 0% |
| | Peso | 50% | | | | | | | |



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

