

SEGURANÇA SOCIAL

**Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social, I.P.**

**( IIESS, I.P. )**

**2006**



**PLANO DE ACTIVIDADES**

## ÍNDICE

1.	NOTA INTRODUTÓRIA.....	6
2.	ORGANIZAÇÃO.....	9
2.1.	Missão, Visão e Valores do IIESS.....	9
2.2.	Estrutura do IIESS.....	9
2.3.	Organograma.....	10
3.	OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS.....	12
3.1.	Alinhamento dos Objectivos Prioritários do IIESS com o Programa de Governo.....	12
3.2.	Objectivos Prioritários segundo o método balanced scorecard.....	18
3.3.	Objectivos Operacionais por Unidade.....	20
3.3.1.	Núcleo de Apoio aos Utilizadores (NAU).....	20
3.3.2.	Núcleo de Aquisições e Contratos (NAC).....	21
3.3.3.	Unidade de Sistemas de Informação - Aplicações (USI).....	22
3.3.4.	Unidade de Recursos Humanos (URH).....	23
3.3.5.	Gabinete de Planeamento e Controlo (GPC).....	24
3.3.6.	Unidade de Estatística (UEST).....	25
3.3.7.	Unidade Administrativa e Financeira (UAF).....	26
3.3.8.	Unidade de Assessoria Jurídica (UAJ).....	27
3.3.9.	Unidade de Requisitos de Negócio (URN).....	27
3.3.10.	Unidade de Sistemas, Comunicações e Operações (USCO).....	28
3.3.11.	Unidade de Microinformática e Sistemas Locais (UMSL).....	29
3.3.12.	Equipa de Missão do Sistema de Informação Financeiro (EMSIF).....	29
4.	PLANO DE ACTIVIDADES.....	32
4.1.	Estratégias de actuação.....	33
4.2.	Planeamento dos Projectos Previstos.....	35
4.3.	Actividades Correntes Previstas.....	36
4.3.1.	Programa de Gestão da Mudança e Formação Externa.....	36

4.3.2.	Manutenção Evolutiva e Correctiva .....	37
	Sistema de Informação da Segurança Social .....	37
	SIF .....	38
	Gestão de Benefícios e Subsídios dos Serviços Sociais do Ministério .....	38
4.3.3.	Apoio ao Utilizador .....	39
4.3.4.	Gestão Estatística.....	41
4.3.5.	Gestão de Infra-Estruturas.....	43
	Infra-Estruturas distribuídas da RNSS.....	43
	Sistemas,e comunicações e operações.....	45
4.3.6.	Gestão de Recursos Humanos.....	47
4.3.7.	Quadro resumo de Orçamento Actividades Correntes.....	48
4.3.8.	Quadro resumo de Orçamento global .....	49
<b>4.4.</b>	<b>Medidas para Redução de Custos das Actividades Correntes.....</b>	<b>50</b>
4.4.1.	Micro Informática e Sistemas locais.....	50
4.4.2.	Sistemas e Comunicações .....	51
4.4.3.	Desenvolvimento aplicacional.....	51
4.4.4.	Gestão da Mudança.....	52
	FORMAÇÃO E-LEARNING.....	52
	REDUÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO .....	52
	RECURSO A TÉCNICOS DE INFORMÁTICA DOS CDSS E RA.....	52
5.	ANEXO – FICHAS DE PROJECTO.....	55
	OG 1 – P1 – Protecção à Família.....	55
	OG 1 – P2 – Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP).....	56
	OG 1 – P3 – Verificação de Incapacidades Permanentes.....	57
	OG 1 – P4 – Fundo de Garantia Salarial.....	58
	OG 1 – P5 – Prestação Complementar Idosos (Complemento Solidário para Idosos – CSI).....	59
	OG 2 – P1 – Contra-Ordenações.....	60

OG 2 – P2 – Sistema de Execuções Fiscais.....	61
OG 2 – P3 – Sistema Integrado de Conta Corrente.....	62
OG 2 – P4 – Gestão de Ilícitos .....	63
OG 2 – P5 – Sub-sistema de Inspeção.....	64
OG 3 – P1 – Sistema Global da Acção Social .....	65
OG 4 – P1 – Gestão Documental e de Expediente.....	67
OG5 – P1 – Datamining.....	69
OG5 – P2 – Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).....	70
OG6 – P1 – Sistema de Gestão da Qualidade .....	72
OG7 – P1 -Interconexão de Dados com as Finanças.....	73
OG 8 – P1 – Implementar o Plano de Recuperação de Desastres.....	74
OG 8 – P2 – Implementar uma política de Information Lifecycle Management.....	75
OG 8 – P3 – Sistema de Segurança de Informação.....	76
OG 9 – P1 – Tecnologias Alternativas para a rede da SS.....	77
OG 10 – P1 – Portal da Segurança Social.....	78

# ***Nota Introdutória***

## **1. Nota Introdutória**

O IIESS – Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social, I.P., tem prosseguido na sua missão de implementar o Novo Sistema de Informação da Segurança Social, único, integrado e de âmbito nacional, com o objectivo essencial de melhorar o serviço ao cidadão e de modernizar tecnologicamente a Segurança Social.

Nos anos antecedentes, foram implementados a nível nacional sistemas de informação fundamentais ao negócio da Segurança Social, fundamentalmente nos sistemas estruturais (Identificação e Qualificação), na área das Prestações (Desemprego, Impedimentos Temporários e Permanentes ao Trabalho, Protecção à Família, Rendimento Social de Inserção), na área de Arrecadação e Controlo da Receita (Gestão de Tesourarias, Gestão de Remunerações, Sistema Integrado de Conta-Corrente), tendo conseguido igualmente introduzir melhorias no apoio Internet ao cidadão, como o Cartão Social Europeu ou a Segurança Social Directa. Foram também criadas todas as condições de infra-estrutura tecnológica necessárias a uma resposta adequada ao Novo Sistema.

Neste contexto, o Plano de Actividades para 2006 reflecte a conclusão e continuidade do desenvolvimento dos projectos previstos no âmbito da implementação do Novo Sistema de Informação da Segurança Social e o alinhamento com as políticas governamentais para a Sociedade de Informação.

No que respeita à actividade operacional, destaca-se o seguinte:

- ✦ A continuidade e conclusão do desenvolvimento e implementação das aplicações iniciadas em 2003, 2004 e 2005, nomeadamente no âmbito das Prestações, da Arrecadação e Controlo de Receitas, da Acção Social, da modernização administrativa e do Sistema de Estatística da Segurança Social;
- ✦ O desenvolvimento de novos projectos, como por exemplo os relacionados com as actividades de inspecção (contribuintes, beneficiários e acção social), com o Fundo de Garantia Salarial, a Prestação Complementar de Idosos (Complemento Solidário para Idosos) e a Gestão de Riscos Profissionais;

- A consolidação e manutenção das aplicações que entretanto entraram em produção, bem como a contemplação de alterações resultantes de eventuais alterações legislativas;
- A formação aos utilizadores e apoio à mudança necessários à implementação e consolidação das novas aplicações;
- O reforço da infra-estrutura tecnológica para responder às novas exigências aplicacionais, à disponibilização de novos serviços aos cidadãos e empresas, ao desenvolvimento e implementação do Plano de Recuperação de Desastres e o Sistema de Segurança de Informação;
- A procura de soluções mais económicas para todo o sistema, através da introdução de tecnologias Open Source.

O Plano de Actividades para 2006 busca um contínuo alinhamento com as políticas governamentais para a Sociedade da Informação, e as orientações sectoriais, expressas nos seguintes objectivos estratégicos para a Segurança Social:

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

# **Organização**

## **2. Organização**

### **2.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES DO IIESS**

#### *Visão do IIESS*

Ser uma referência Nacional no desenvolvimento e implementação das melhores práticas na concepção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação.

#### *Missão do IIESS*

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

Em parceria com os nossos Clientes e Fornecedores, aplicamos o nosso conhecimento ao desenvolvimento de sistemas e aplicações nacionais que assegurem a qualidade e o acesso à informação de forma coerente e universal, visando assegurar a sustentabilidade do Sistema da Segurança Social.

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

#### *Valores do IIESS*

Liderança, rigor, excelência e responsabilização são os valores que desenvolvemos nos Colaboradores do IIESS.

### **2.2. ESTRUTURA DO IIESS**

A estrutura orgânica do IIESS, é composta pelos seguintes órgãos:

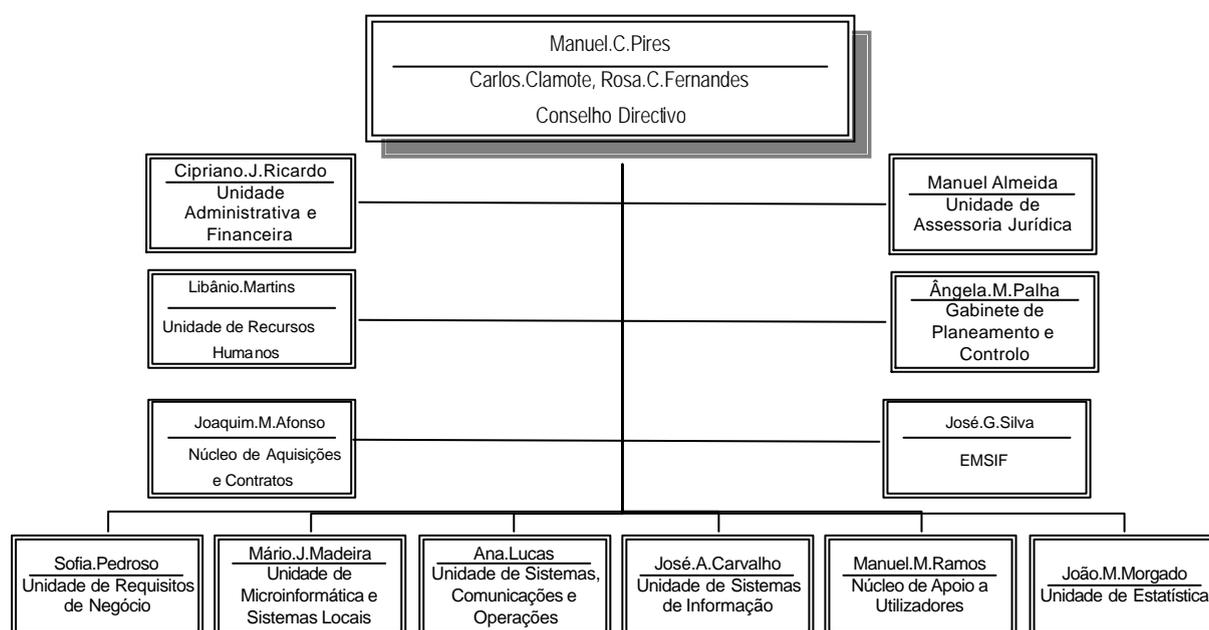
Conselho Directivo, responsável pela gestão, execução e cumprimento da missão e das atribuições do IIESS;

Conselho Consultivo, cuja constituição aguarda nomeação por parte da tutela, é um órgão de consulta do IIESS sobre as grandes linhas de orientação estratégicas relativas ao sistema de informação da segurança social;

Comissão de Fiscalização, responsável por fiscalizar e apreciar a gestão do IIESS, emitir parecer sobre o orçamento anual, apreciar e emitir parecer sobre o relatório de actividades e as contas anuais do IIESS e examinar a contabilidade do IIESS.

### 2.3. ORGANOGRAMA

A actividade do IIESS desenvolve-se a partir de Unidades Funcionais, tendo cada uma um Coordenador que reporta directamente ao Conselho Directivo. No entanto, sendo o IIESS uma organização fortemente vocacionada para o desenvolvimento de projectos, tem sido desenvolvida, paralelamente, uma estrutura informal reunindo um conjunto de recursos e competências em torno de responsáveis de projecto, aos quais compete gerir operacionalmente a actividade de controlo e execução dos projectos, reportando, do ponto de vista funcional, directamente ao Conselho Directivo.



# ***Objectivos e Estratégias***

### **3. Objectivos e Estratégias**

#### **3.1. ALINHAMENTO DOS OBJECTIVOS PRIORITÁRIOS DO IIESS COM O PROGRAMA DE GOVERNO**

Os Institutos Públicos, enquanto instrumentos de intervenção do Governo na sociedade, no âmbito do cumprimento da missão que lhes é confiada pelo Estado, devem orientar a sua actuação pelas orientações políticas que resultam da aprovação pela Assembleia da República dos programas de Governo.

Uma primeira grande meta apontada no Programa do XVII Governo Constitucional consiste em mobilizar Portugal para a Sociedade da Informação, designadamente através da generalização da utilização da Internet como meio de relacionamento entre Estado e Cidadãos, razão pela qual o IIESS se propõe cumprir a implementação do Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social, consolidar e melhorar o Sistema de Informação da Segurança Social, melhorar o controlo da qualidade na construção, manutenção e operação das aplicações e ainda aumentar os serviços prestados no Portal Segurança Directa, o que, poupando tempo e dinheiro a todos os intervenientes, determinará uma melhoria substancial na relação entre a Segurança Social e os cidadãos e empresas.

O Programa de Governo indica também como meta, num contexto de grandes exigências na gestão das finanças públicas, renovar esforços ao nível da arrecadação de receitas da segurança social de forma a otimizar os recursos hoje existentes para melhor garantir o futuro. Neste sentido, o IIESS propõe-se estabelecer relações de interconexão de dados com outros Organismos da Administração Pública, aumentar a cobertura de informação estatística relativamente às aplicações nacionais, reduzir os custos das infra-estruturas de hardware e software actuais, bem como diminuir a dependência de fornecedores de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação.

Também como meta apontada pelo Programa de Governo está a adequação da Administração Pública aos objectivos de crescimento em qualidade para a próxima década, propondo-se o IIESS por isso desenvolver o modelo de Governação de Tecnologias de

Informação, desenvolver o sistema de avaliação da satisfação dos utilizadores do SISS, otimizar o modelo organizacional do IIESS, desenvolver um sistema de Gestão de Riscos, melhorar o Sistema de Gestão e Controlo do IIESS e, por fim, certificar o Sistema de Gestão da Qualidade através do reconhecimento “*Committed to Excellence*” pela APQ/EFQM.

Por último, aponta ainda o Programa de Governo como meta, a melhoria da qualificação dos recursos humanos e condições de trabalho, o que surge como condição necessária para a modernização da Administração Pública, razão pela qual o IIESS assume como objectivo estratégico a melhoria e desenvolvimento das competências técnicas dos Colaboradores, a par do aumento da satisfação e motivação dos mesmos.

Para a concretização dos objectivos governamentais referidos, o E-Government terá uma contribuição decisiva. Se, com o apoio das Tecnologias de Informação, a relação dos cidadãos e instituições com o Estado se simplificar e desburocratizar, isso constituirá, por si só, um motor para a Sociedade de Informação.

O IIESS, ao longo da sua existência, tem tido sempre consciência da missão estratégica que lhe foi atribuída e do seu papel decisivo na prossecução dos objectivos nacionais definidos. As evidências e frutos do seu esforço nesse sentido têm sido indiscutíveis e 2006 é, como definido no plano estratégico para a Segurança Social, o ano de viragem, com todo o Sistema de Informação da Segurança Social , único, integrado e de âmbito nacional, desenvolvido e implementado.

Poder-se-á construir uma matriz de alinhamento estratégico entre as acções levadas a cabo pelo IIESS e as acções referidas no Programa do XVII Governo Constitucional como determinantes para a prossecução dos objectivos de construção de Sociedade de Informação:

Acções Preconizadas no Programa do XVII Governo Constitucional	Projectos e Actividades do IIESS
<b>Sociedade da Informação</b>	
<b>Objectivo: Mobilizar Portugal para a Sociedade da Informação</b>	
Promoção de sistemas operativos não proprietários open source sempre que	Tecnologias Alternativas para a rede da Segurança Social

Acções Preconizadas no Programa do XVII Governo Constitucional	Projectos e Actividades do IIESS
apropriado	
Combate à fraude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interconexão de dados com as finanças</li> <li>• Datamining</li> <li>• Sub-Sistema de Inspeção</li> <li>• Gestão de Ilícitos</li> <li>• Sub-sistema de Prestações Sociais</li> <li>• Contra Ordenações</li> <li>• Gestão de Tesourarias</li> <li>• Sistema Integrado de Conta Corrente</li> <li>• Sistema de Execuções Fiscais</li> <li>• Gestão de Remunerações</li> </ul>
Reforço da privacidade, segurança e fiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Segurança de Informação</li> <li>• Plano de Recuperação de Desastres</li> <li>• Política de Information LifeCycle Management</li> </ul>
Planeamento estratégico dos sistemas de informação na Administração Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social</li> </ul>
<b>UMA ESTRATÉGIA DE CRESCIMENTO PARA A PRÓXIMA DÉCADA</b>	
<p><b>Objectivo: Consolidar as finanças públicas: Política fiscal</b></p>	
Desenvolvimento do cruzamento de informações fiscais e da segurança social,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interconexão de dados com as finanças</li> </ul>
<p><b>Objectivo: Modernizar a Administração Pública para um País em crescimento: Facilitar a vida aos cidadãos e às empresas</b></p>	
Disponibilizar o acesso electrónico à informação sobre missões, objectivos, planos de acção, relatórios de actividades, balanços sociais, resultados de avaliação, análises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social</li> <li>• Planos de Actividades Anuais</li> <li>• Relatórios de Actividades Anuais</li> </ul>

<b>Acções Preconizadas no Programa do XVII Governo Constitucional</b>	<b>Projectos e Actividades do IIESS</b>
comparadas e demais informação de desempenho institucional;	
<b>Objectivo: Qualificar os recursos humanos e as condições de trabalho</b>	
Generalizar a implementação da gestão por objectivos (GPO),	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de Gestão</li> <li>• Sistema de Gestão da Qualidade</li> </ul>
<b>Objectivo: Adequar a Administração aos objectivos de crescimento</b>	
Simplificar as regras da administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão Documental</li> </ul>
Introduzir na gestão das unidades orgânicas, medidas de sensibilidade à despesa real dos serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de Gestão</li> <li>• Sistema de Gestão da Qualidade</li> </ul>
Identificar os custos unitários de produção e custos logísticos na cadeia de valor; incentivar economias de espaço, de comunicações, transportes, energia, equipamentos e aquisições, com as correspondentes contrapartidas orçamentais;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de Gestão</li> <li>• Estatística e Indicadores de Gestão</li> </ul>
Planear estrategicamente a utilização das TIC na Administração Pública, através de planos directores,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social</li> </ul>
<b>NOVAS POLÍTICAS SOCIAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Global da Acção Social</li> <li>• Sub-sistema de Protecção à Família</li> <li>• Pensões por Incapacidade Doença Profissional</li> </ul>
<b>Objectivo: Gerir os recursos presentes para melhor garantir o futuro</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar níveis importantes de eficácia no combate à fraude e evasão contributivas</li> <li>• Mecanismos mais eficazes de gestão das contribuições e combate à fraude e recuperação de dívidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SESS</li> <li>• Datamining</li> <li>• Interconexão de dados com as finanças</li> <li>• Sub-Sistema de Inspeção</li> <li>• Gestão de Ilícitos</li> <li>• Contra Ordenações</li> </ul>

<b>Acções Preconizadas no Programa do XVII Governo Constitucional</b>	<b>Projectos e Actividades do IIESS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Monitorização das Dívidas das empresas, com activação de instrumentos de alerta e controlo a partir de um determinado prazo de interrupção do pagamento das contribuições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de Tesourarias</li> <li>• Sistema Integrado de conta Corrente</li> <li>• Sistema de Execuções Fiscais</li> <li>• Verificação de Incapacidades Temporárias e Permanentes</li> </ul>
<p>A gestão eficaz e eficiente do Sistema de Segurança Social impõe que se prossiga o desenvolvimento e implementação do Sistema de Informação Integrado e Nacional por forma a dotar a Segurança Social de uma imagem renovada e uniforme assente num serviço de qualidade, com expressão na garantia, reconhecimento e oportunidade na concretização dos direitos e controlo das obrigações.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Informação Integrado e Nacional da Segurança Social</li> <li>• Concepção, implementação e manutenção de toda a infra-estrutura tecnológica de suporte à rede da Segurança Social</li> </ul>
<p><u>Mais informação, menos burocracia, mais transparência:</u> O acesso à informação tem que ser cada vez mais um direito que os cidadãos possam exercer eficazmente, no quadro do sistema público de segurança social. Por outro lado, a integração definitiva do sistema de informação da segurança social permitirá igualmente reduzir a burocracia e os tempos de processamento das prestações, sem prejudicar o rigor necessário.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema único de Identificação e Qualificação</li> <li>• Portal da Segurança Social</li> <li>• Segurança Social Directa</li> <li>• Declaração de Remunerações pela Internet</li> <li>• Cartão Europeu de Seguro de Doença</li> <li>• Serviço de Helpdesk com suporte em tecnologia avançada (Remedy, ACD/IVR)</li> </ul>
<p>Prestações da Segurança Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança Social directa</li> </ul>

<b>Acções Preconizadas no Programa do XVII Governo Constitucional</b>	<b>Projectos e Actividades do IIESS</b>
passarão a poder ser requeridas através da Internet	
Ligação automática entre os Sistemas de Saúde e de Segurança Social, para que o requerimento de Subsídio de Doença seja automaticamente activado após a consulta médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-sistema de Impedimentos Temporários e Permanentes ao Trabalho</li> </ul>
Requerimento de Subsídio de Desemprego processado automaticamente após a declaração da situação de desemprego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Sistema de Desemprego</li> </ul>
Tornar obrigatória para todas as empresas a utilização do sistema de Declarações de Remunerações através da Internet;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaração de Remunerações pela Internet</li> </ul>
Proceder ao pagamento de todas as prestações em 30 dias, garantindo assim que a substituição de rendimentos ocorre em tempo útil;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Informação Integrado e Nacional da Segurança Social</li> </ul>

Apresentam-se agora os objectivos estratégicos do IIESS, alinhados com as quatro grandes áreas do Programa do XVII Governo Constitucional (o qual determina o presente ciclo social e político) em que aqueles se inserem:

1. a mobilização de Portugal para a Sociedade da Informação e conseqüente melhoria do relacionamento entre Estado e Cidadãos,
2. a optimização dos recursos hoje existentes para melhor garantir o futuro,
3. a adequação da Administração Pública aos objectivos de crescimento para a próxima década e
4. a melhoria da qualificação dos recursos humanos e condições de trabalho.

### **3.2. OBJECTIVOS PRIORITÁRIOS SEGUNDO O MÉTODO BALANCED**

#### **SCORECARD**

##### **Objectivo 1 – Perspectiva “Contribuição Corporativa”**

Melhorar o SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL, criando e desenvolvendo sistemas de informação eficazes e eficientes que implementem a visão estratégica da tutela, visando a melhoria do relacionamento com os cidadãos e empresas, assim como o relacionamento com os demais organismos da Administração Pública, através do:

**1-A** Dar cumprimento à implementação do Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social, estabelecendo como meta a entrada em exploração das aplicações complementares às áreas de “Prestações” e “Arrecadação e Controlo da Receita”;

**1-B** Aprofundamento das relações com outros Organismos da Administração Pública, através do cruzamento ou troca de dados com o IEFP e com a DGITA;

**1-C** Fornecimento de informação estatística, estabelecendo como meta atingir 70% da cobertura de informação estatística relativamente às aplicações nacionais;

**1-D** Concepção do modelo de Governação de Tecnologias de Informação.

##### **Objectivo 2 – Perspectiva “Utilizadores”**

Melhorar a satisfação dos Utilizadores do SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL, através de:

**2-A** Aumento e alargamento dos serviços prestados na Segurança Social Directa, estabelecendo como meta a disponibilização de 6 novos serviços;

**2-B** Desenvolvimento do sistema de avaliação da satisfação dos Utilizadores.

##### **Objectivo 3 – Perspectiva “Processos Internos”**

Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos do IIESS, com vista à melhoria da qualidade dos serviços prestados, através da:

**3-A** Melhoria do controlo da qualidade na construção, manutenção e operação das aplicações, estabelecendo como meta o aperfeiçoamento do processo de controlo da qualidade;

**3-B** Optimização do modelo organizacional do IIESS, estabelecendo como meta o desenvolvimento de um projecto de reformulação da estrutura organizacional do IIESS;

**3-C** Desenvolvimento de um sistema de Gestão de Riscos, estabelecendo com meta a conclusão de 50% da implementação do Sistema de Continuidade Operacional do Negócio, do Sistema de Gestão da Segurança da Informação e de Recuperação de Desastres;

**3-D** Melhoria do Sistema de Gestão e Controlo do IIESS, estabelecendo como meta o desenvolvimento de um projecto de melhoria;

**3-E** Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, estabelecendo como meta a conclusão de 50% da implementação do projecto de reconhecimento *Committed to Excellence* do IIESS pela APQ/EFQM;

**3-F** Optimização dos custos de infra-estruturas, estabelecendo como meta a redução de 5% dos custos de infra-estruturas de hardware e software actuais, face ao orçamento do IIESS;

**3-G** Introdução de melhorias e consolidar do Sistema de Informação da Segurança Social, estabelecendo como meta a conclusão da desactivação total dos sistemas informáticos descentralizados e a optimização de 7 aplicações nacionais em exploração.

#### Objectivo 4 – Perspectiva “Aprendizagem & Inovação”

Melhorar o Capital Intelectual do IIESS, contribuindo assim para optimizar o desempenho dos nossos Colaboradores através do desenvolvimento das suas capacidades de aprendizagem, inovação e liderança, através do:

**4-A** Melhoria e desenvolvimento das competências técnicas dos Colaboradores, investindo na frequência de 35 horas de formação por ano e por Colaborador;

**4-B** Diminuição da dependência de fornecedores de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, através da estabilização das aplicações nacionais e do aumento das competências técnicas internas no Sistema de Informação da Segurança Social, estabelecendo como meta a redução em 5% dos custos de consultoria de serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações, face ao orçamento do IIESS;

**4-C** Conceber o sistema de avaliação da satisfação e motivação dos Colaboradores.

### **3.3. OBJECTIVOS OPERACIONAIS POR UNIDADE**

A partir dos objectivos prioritários foram identificados os Objectivos Operacionais de cada Unidade, caracterizados por tipo de serviço, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/20004, de 11 de Março, e por tipo de perspectiva do BSC do IIESS.

#### Serviço

Q – Qualidade de serviço e impacto na sociedade

P – Produtividade e gestão da despesa

M – Motivação / gestão dos RHs

O – Outros

#### Perspectiva

C – Contribuição Corporativa

U – Utilizadores

PI – Processos Internos

AI – Aprendizagem & Inovação

Foi definido, pelo CD do IIESS, um objectivo operacional aplicável a todas as Unidades e Colaboradores, relativamente à utilização das ferramentas de gestão, nomeadamente o Sistema Integrado de Gestão.

#### **3.3.1. NÚCLEO DE APOIO AOS UTILIZADORES (NAU)**

O NAU é responsável por prestar serviços de apoio aos Utilizadores das aplicações informáticas e serviços informáticos disponibilizados pelo IIESS.

Os objectivos operacionais do NAU reflectem a preocupação em aumentar a qualidade de serviço, através do aumento da taxa de chamadas telefónicas atendidas face ao total de chamadas recebidas, assim como a disponibilização de mais serviços ao Utilizador, relativamente a 2005.

Indicadores/objectivos para a unidade				
Indicadores	Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Contr. **
1 Desenvolver e implementar o Sistema de Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	N/A	30-09-2006	Q	U
2 Definição de novo circuito de suporte	N/A	31-07-2006	P	PI
3 Aumentar o número de serviços de Apoio ao Utilizador	29	33	Q	U
4 Aumentar a taxa de chamadas atendidas face ao total de recebidas do serviço prestado ao MTSS	93%	95%	Q	PI
5 Aumentar a taxa de chamadas atendidas face ao total de recebidas do serviço prestado ao MTSS	87%	88%	Q	PI
6 Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	85%	99%	O	PI
7				

### 3.3.2. NÚCLEO DE AQUISIÇÕES E CONTRATOS (NAC)

O NAC tem como objectivo principal a condução e organização administrativa dos processos de aquisição de bens e serviços do IIESS independentemente da sua natureza, bem como a responsabilidade da administração dos contratos, especialmente na componente administrativa e financeira e respectivas renovações ou cancelamentos, assegurando o cumprimento das normas legais de contratação pública aplicáveis, nomeadamente o Decreto-Lei nº 197/99, de 8 de Junho.

Tem como objectivos operacionais a melhoria dos seus processos internos, através da disponibilização da informação dos processos de aquisição e a redução dos tempos de contratação.

Indicadores/objectivos para a unidade				
	Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	N/A	1. Plano de aquisições até 15/12/06; 2. Relatório até 31/01/07; 3. Relatório de realização do plano aquisições e dos processos em curso até ao dia 5 de cada mês.	P	PI
2	95%	100% dos contratos realizados até 15/12/06 para a totalidade das prestações de serviços permanentes com início em 01/01/07	P	PI
3	N/A	Documento com estudo e planeamento da implementação até 31/12/06	P	PI
4	N/A	Informação disponibilizada na INTRANET em 29/12/06	P	PI
5	100%	100%	P	PI
6				
7				

### 3.3.3. UNIDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - APLICAÇÕES (USI)

A USI é a unidade responsável por toda a concepção, desenvolvimento e manutenção das aplicações informáticas de âmbito nacional, tendo como principais objectivos a melhoria das funcionalidades das aplicações (PF, SEF, SICC, IDQ, GR, GT, ITPT e Desemprego), o desenvolvimento de novas aplicações (CSI, SICC, SVI, FGS) e investir no aumento do número de aplicações com tratamento histórico de acessibilidades de informação (ITPT, Desemprego e SICC).

Tem também como objectivo a redução de situações anómalas de unicidade da identificação.

Indicadores/objectivos para a unidade				
Indicadores	Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1 Reduzir a % de situações anómalas de unicidade da identificação	N/A	25%	Q	C
2 Aumentar o número de aplicações em produção optimizadas com novas funcionalidades	3	8	Q	PI
3 Aumentar o número de novas aplicações a entrar em exploração	3	4	Q	C
4 Aumentar o número de aplicações com tratamento histórico de acessibilidade de informação	0	3	Q	C
5 Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	65%	100%	P	PI
6				
7				

### 3.3.4. UNIDADE DE RECURSOS HUMANOS (URH)

A URH – Unidade de Recursos Humano tem como missão, apoiar o Conselho Directivo, as Unidades Orgânicas e os colaboradores do IIESS, através da disponibilização de produtos e serviços decorrentes das funções de gestão de Recursos Humanos, desenvolver métodos e processos de formação e comunicação que contribuam para a criação duma cultura de qualificação e informação de todos para todos e de ética de rigor do serviço público prestado pelo IIESS, fomentar princípios e práticas de envolvimento e responsabilidade dos colaboradores em realizações individuais e colectivas, no âmbito social e ambiental, como mais para o IIESS e para a comunidade.

Os principais objectivos operacionais da URH centram-se na perspectiva “Aprendizagem & Inovação” através da realização de projectos formativos tendo em vista a melhoria das competências de liderança e de gestão do desempenho, assim como a disponibilização de novos serviços aos Colaboradores.

Indicadores/objectivos para a unidade		Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	Conceber e executar o plano estratégico de RH para o IIESS	N/A	1. 100% do plano concebido; 2. 40% do plano executado	Q	CC
2	Melhorar o Sistema de Gestão e Controlo do IIESS, através de:				
	- Melhoria significativa do sistema de planeamento e reporte da URH	29 entregáveis	35 entregáveis	P	PI
	- Disponibilização de mais P&S URH em ambiente web, de acesso e operação automática pelos utentes	3 P&S	5 P&S	M	AI
	- Aumentar a participação no tempo de trabalho	94%	95%	M	AI
3	Melhorar as competências de liderança e gestão de desempenho	N/A	Realizar 1 projecto formativo c/ 50% de responsáveis participantes	M	AI
4	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	84%	100%	P	PI
5					
6					
7					

### 3.3.5. GABINETE DE PLANEAMENTO E CONTROLO (GPC)

O Gabinete de Planeamento e Controlo é o órgão de staff do CD do IIESS responsável pela elaboração, revisão e actualização do Plano de Actividades e de Projectos e emissão dos respectivos Relatórios de Actividades e de execução física e financeira de projectos, além do que coordena o processo anual de definição e seguimento dos objectivos estratégicos e operacionais do IIESS através da metodologia Balanced Scorecard.

É igualmente reponsável pela elaboração do Orçamento do IIESS (Orçamento inicial, distribuição do orçamento), pela Gestão Orçamental (Controlo da execução, revisões orçamentais, transferências orçamentais) e pela produção de relatórios de gestão orçamental.

Tem ainda a seu cargo a administração, manutenção e melhoria do Sistema Integrado de Gestão (SIG) e o controlo da execução orçamental e gestão do PIDDAC Informática da Segurança Social.

A área da Qualidade, Segurança de Informação, Gestão de Riscos e IT Governance fazem também parte das suas responsabilidades.

Definiu como objectivos operacionais a melhoria do SIG através da criação e emissão de novos relatórios de gestão, a promoção de acções de formação como forma de aumentar a

aprendizagem na referida ferramenta de gestão e objectivos que têm a ver com 2 projectos da área da Qualidade.

Indicadores/objectivos para a unidade		Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	Concepção do modelo de governação de Tecnologias de Informação	N/A	31-12-22006	P	C
2	Criação e re-definição de novos relatórios de gestão (Relatório Trimestral de Execução Orçamental 2006, Re-definição do Relatório Trimestral de Gestão do PIDDAC, Reformulação do relatório mensal de projectos, Relatório e Plano Anual de actividades com informação de custos por projecto extraída do SIG e SIF)	0	10	P	PI
3	Produzir Relatório e Plano Anual de actividades com informação de custos por projecto extraída do SIG e SIF	0	2	P	PI
4	Implementação do projecto de reconhecimento Committed to Excellence do IIESS	N/A	50% concluído em Dezembro 2006	P	PI
5	Promover acções de formação interna ao nível do SIG	0	2	M	AI
6	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	81%	100%	P	PI
7					

### 3.3.6. UNIDADE DE ESTATÍSTICA (UEST)

Os objectivos da UEST contemplam, como vectores principais, a construção de um sistema de estatísticas e gestão de informação, assente num repositório único de dados. A criação deste sistema permitirá produzir informação relevante de forma autónoma e independente das aplicações que estão ou venham a estar em produção, bem como dotar a Segurança Social de um instrumento de controlo da sua actividade. Em paralelo estabelecer-se-á a optimização dos meios de divulgação da Estatística e Gestão de Informação da Segurança Social.

Os seus principais objectivos operacionais centram-se na perspectiva “Contribuição Corporativa” através da implementação de processos de interconexão de dados com outros Organismos da Administração Pública e o aumento da cobertura de informação estatística relativamente às aplicações nacionais.

Indicadores/objectivos para a unidade					
		Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	Aumentar o número de DataMarts incorporados no Sistema de Estatísticas da Segurança Social	5	+3	Q	C
2	Aumentar o número de Organismos com cruzamento ou troca de dados com o IIESS	1	+1	Q	C
3	Aumentar o número de Dataminings implementados nos CDSS	0	+2	Q	C
4	Aumentar a % de cobertura de informação estatística relativamente às aplicações nacionais	50%	70%	Q	C
5	Manter a % de utilização das ferramentas de gestão	100%	100%	P	PI
6					
7					

### 3.3.7. UNIDADE ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA (UAF)

A UAF – Unidade Administrativa e Financeira tem como missão a execução da Contabilidade Orçamental, Patrimonial e Analítica.

No mesmo sentido, aponta a necessidade de reduzir o tempo de emissão dos formulários de validação das facturas, dado que se trata de um procedimento de controlo interno de suporte à Contabilidade.

Na área administrativa pretende-se, com a redução do prazo médio de arquivo de expediente, melhorar a qualidade do serviço proporcionando uma maior disponibilidade de consulta e arquivo de documentos.

Indicadores/objectivos para a unidade					
		Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	Aumentar a percentagem de equipamentos informáticos registados no activo imobilizado do IIESS no SIF	50%	100%	P	PI
2	Manter o prazo de cabimento	1 dia	1 dia	P	PI
3	Manter o prazo de pedido de abastecimento	1 dia	1 dia	P	PI
4	Reduzir o prazo de registo da correspondência para CD no SmartDoc	Correspondência do próprio dia disponível às 16h	Correspondência do próprio dia disponível às 15h	P	PI
5	Manter a % de utilização das ferramentas de gestão	100%	100%	P	PI
6					
7					

### 3.3.8. UNIDADE DE ACESSORIA JURÍDICA (UAJ)

A Unidade de Assessoria Jurídica tem por missão o apoio jurídico aos órgãos e unidades funcionais do IIESS, através da emissão de pareceres, elaboração de minutas de contratos e o exercício do mandato judicial.

Os objectivos operacionais definidos procuram a melhoria incremental dos seus processos internos, através da redução do prazo de emissão de pareceres, assim como na óptica da “aprendizagem & inovação” com o lançamento de acções de divulgação da legislação com impacto no IIESS.

Indicadores/objectivos para a unidade					
		Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	Diminuir o prazo de emissão de pareceres, no âmbito dos processos de aquisição	27	5 dias	Q	PI
2	Diminuir o prazo de emissão dos restantes pareceres	30	20 dias	Q	PI
3	Incrementar a divulgação da legislação com impacto no IIESS	0	2 semanas	Q	PI
4	Aumentar o número de acções de sensibilização sobre as normas e procedimentos de aquisição	0	2	M	AI
5	Aumentar a % de utilização das ferramentas de gestão	86%	100%	P	PI
6					
7					

### 3.3.9. UNIDADE DE REQUISITOS DE NEGÓCIO (URN)

No alinhamento da missão que a Unidade de Requisitos de Negócio (URN) tem vindo a desenvolver, foram definidos objectivos que na sua globalidade concorrem para um melhor serviço prestado aos utilizadores do sistema de informação (SI). Neste sentido é proposto um incremento qualitativo e uma diminuição do tempo para disponibilizar documentação de apoio e formar um maior número de utilizadores do SI, recorrendo a estratégias de formação como o E-learning. Como complemento às actividades mencionadas é também objectivo da URN prestar um maior apoio aos utilizadores em posto de trabalho, contribuindo para a diminuição da percentagem de ocorrências reportadas.

Indicadores/objectivos para a unidade		Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	Diminuir o tempo de disponibilização na intranet das ferramentas de apoio ao utilizador após a entrada em produção das aplicações	30 dias	20 dias	Q	C
2	Reduzir em 10% as acções de formação realizadas com recurso à contratação de formadores externos (esta redução exclui a candidatura a fundos POAP)	80%	70%	P	C
3	Aumentar a média do índice de satisfação dos Utilizadores em cada acção de formação	» = Bom	Muito Bom	Q	U
4	Aumentar o número de relatórios do estado da arte para cada novo subsistema em produção, após a entrada do último CDSS/região autónoma	0	1	P	PI
5	Aumentar o número de fases de um projecto transversal que cumpra a metodologia do IESS, recorrendo a recursos internos da Unidade	0	1	P	AI
6	Reduzir os custos de deslocação da URN em 10%	100%	90%	P	C
7	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	65%	100%	P	PI

### 3.3.10. UNIDADE DE SISTEMAS, COMUNICAÇÕES E OPERAÇÕES (USCO)

A USCO é o órgão responsável por assegurar a evolução de toda a infra-estrutura tecnológica, bem como o bom funcionamento dos processos on-line e batch que suportam a utilização generalizada do Sistema de Informação Nacional da Segurança Social. Para esse efeito concebe, instala, administra, mantém actualizada e protege toda a infra-estrutura informática de âmbito nacional, compreendendo as redes e os equipamentos centrais. A USCO assegura assim, de forma coerente e segura, o acesso adequado à informação, aos serviços do Sistema de Segurança Social, ao tecido sócio-económico e ao cidadão.

A USCO definiu como principais objectivos operacionais a redução de 5% dos custos com infra-estruturas de hardware e software, a manutenção da percentagem de up time dos sistemas informáticos, alcançada em 2005 (99,9%), o cumprimento dos procedimentos do IIESS e a implementação do “Plano de Continuidade de Negócio”.

Indicadores/objectivos para a unidade		Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	Reduzir os custos com infra-estruturas hardware e software actuais	4.800.000 €	5%	P	PI
2	Manter a percentagem de up time dos sistemas informáticos da responsabilidade da USCO	99,9%	99,9 %	Q	PI
3	Aumentar o número de projectos de acordo com os procedimentos de controlo da qualidade	0	+2	Q	PI
4	Melhorar a % de sucesso de deployments em produção resultantes de deployments bem sucedidos em pré-produção	75%	80%	P	PI
5	Aumentar a % de implementação do Plano de Continuidade do Negócio	10%	40%	O	PI
6	Melhorar o processo de gestão de incidentes através do aumento do nº de relatórios	0	1 Relatório por mês	O	PI
7	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	88%	100%	O	PI

### 3.3.11. UNIDADE DE MICROINFORMÁTICA E SISTEMAS LOCAIS (UMSL)

A Unidade de Microinformática e Sistemas Locais do IEISS tem como missão conceber, instalar e administrar, mantendo actualizada uma infra-estrutura informática de âmbito nacional compreendendo as redes, sistemas e serviços de rede adequados à utilização generalizada dos sistemas de informação nacionais na área da segurança social, disponibilizando o acesso à informação de forma universal, coerente e segura, ao cidadão, ao tecido sócio-económico e aos serviços do Sistema de Segurança Social.

Os objectivos operacionais definidos pela UMSL centram-se na perspectiva “Utilizadores”, através do aumento dos serviços web disponibilizados pela “Segurança Social Directa” e na perspectiva “Processos Internos” através da manutenção da taxa de disponibilidade e desempenho nos sistemas e serviços da IT distribuída de 99%.

Indicadores/objectivos para a unidade					
		Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **
1	Aumentar, face à actualidade, os serviços web disponibilizados pela Segurança Social Directa	12	25	Q	U
2	Mantener a taxa de disponibilidade e desempenho nos sistemas e serviços da IT distribuída	99%	99 %	P	PI
3	Implementar o serviço de certificação digital na RNSS	0	250	P	PI
4	Aumentar a taxa de sucesso dos backups de servidores da IT distribuída	80%	95%	P	PI
5	Aumentar a percentagem de resolução em 24h de problemas técnicos da infra-estrutura tecnológica distribuída	75%	80%	Q	PI
6	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	76%	100%	P	PI
7					
8					

### 3.3.12. EQUIPA DE MISSÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO FINANCEIRO (EMSIF)

Actualmente, a EMSIF tem a seu cargo a manutenção evolutiva e correctiva do Sistema de Informação Financeiro (SIF), garantir o helpdesk a todos os Utilizadores do universo de “Empresas SIF”, em conjunto com a equipa do Núcleo de Apoio ao Utilizador (NAU), e a implementação de interfaces com outras aplicações, nomeadamente o Sistema Integrado de Conta Corrente.

Os objectivos operacionais definidos pela EMSIF centram-se na perspectiva “Utilizadores”, através da manutenção do grau de satisfação dos Utilizadores e da melhoria da capacidade de resposta a solicitações e resposta a problemas reportados, assim como no

desenvolvimento do estudo de implementação do sistema de indicadores de controlo de gestão.

Indicadores/objectivos para a unidade					
	Valor actual	Valor objectivo	Tipo *	Persp. **	
1	Garantir com os recursos actuais a manutenção do grau de satisfação dos Utilizadores do SIF na manutenção evolutiva e correctiva	4	4	P	U
2	Garantir com os recursos actuais a manutenção do prazo de resposta a incidentes	3 dias (normal) 1 dia (fecho)	3 dias (normal) 1 dia (fecho)	P	PI
3	Estabelecer a percentagem das intervenções de desenvolvimento e/ou correcção de funcionalidades que cumprem o prazo	N/A	70 %	P	PI
4	Conceber o estudo de implementação do sistema de indicadores de controlo de gestão	N/A	Estudo realizado até ao final do ano 2006	P	C
5	Melhorar a % de utilização das ferramentas de gestão	35%	100%	P	PI
6					
7					

# ***Plano de Actividades***

## 4. Plano de Actividades

A actividade do IIESS reflecte-se no desenvolvimento de 4 vertentes:

<b>1. Aplicações informáticas</b>	Grupo de projectos e actividades relativas à construção, implementação e manutenção de aplicações informáticas, assim como a respectiva Gestão da Mudança e Suporte ao Utilizador.
<b>2. Gestão Estatística</b>	Grupo de projectos e actividades relativas à construção, implementação e manutenção e divulgação do Sistema de Informação Estatística da Segurança Social.
<b>3. Gestão da Infra-estrutura</b>	Grupo de projectos e actividades relativas à instalação, manutenção e administração de toda a infra-estrutura tecnológica e de comunicações da Segurança Social.
<b>4. Gestão Interna</b>	Grupo de projectos e actividades relativas à gestão interna, e melhoria, do próprio IIESS.

Os projectos foram identificados e definidos com base nos objectivos prioritários e operacionais, estando alinhados com a carta de missão do IIESS e respectiva missão e visão.

De acordo com a metodologia do *Balanced Scorecard* foram agrupados e distribuídos pelas perspectivas “Contribuição Corporativa”, “Processos Internos”, “Utilizadores” e “Aprendizagem e Inovação”.

No sentido de prosseguir o cumprimento da sua missão, o IIES irá procurar, em 2006, concluir os novos desenvolvimentos previstos no Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social (PESISS), assim como aperfeiçoar e consolidar todos os sistemas já implementados nos anos anteriores.

#### 4.1. ESTRATÉGIAS DE ACTUAÇÃO

O desenvolvimento do Sistema de Informação da Segurança Social tem sido guiado por um conjunto de princípios estratégicos, de entre os quais se destacam os seguintes:

- A opção por um modelo faseado de implementação dos sistemas;
- A substituição rápida das plataformas distritais;
- A opção pelo desenvolvimento à medida dos principais sistemas de informação operacionais, respondendo à especificidade funcional e única do negócio.

Para além dos princípios estratégicos e com base nos objectivos globais anteriormente identificados foram definidos os seguintes projectos e actividades:

Perspectiva	Designação	Nº
Contribuição Corporativa	Concluir a fase de transição da aplicação de <u>Proteccção à Família</u>	1
	Concluir a implementação da <u>Gestão de Riscos Profissionais</u> (CNPRP)	2
	Concluir a fase de transição da aplicação de <u>Verificação de Incapacidades Permanentes</u> (SVIP)	3
	Implementar a aplicação do <u>Fundo de Garantia Salarial</u> (FGS)	4
	Concluir a construção e implementar a aplicação <u>Complemento Solidário de Idosos</u> (CSI)	5
	Conceber, implementar e garantir a gestão da mudança de um <u>Sistema de Contra-Ordenações</u>	6
	Concluir o novo <u>Sistema de Execuções Fiscais</u>	7
	Concluir a implementação (conclusão e fecho <u>SARS</u> ), a fase de transição (ENE e EE), a consolidação pós-arranque, a gestão de alterações e a gestão da mudança do <u>Sistema Integrado de Conta Corrente</u>	8

<b>Perspectiva</b>	<b>Designação</b>	<b>Nº</b>
Contribuição Corporativa	Implementar a aplicação de <u>Gestão de Ilícitos</u> e garantir a gestão da mudança	9
	Implementar o <u>Sub-sistema de Inspeção</u> e garantir a gestão da mudança	10
	Concluir a fase de construção e de transição de todos os <u>módulos do sub-sistema de Acção Social</u>	11
	Concluir a implementação da <u>Gestão Documental e de Expediente</u>	12
	Concluir a Generalização do <u>Datamining ao SVIT</u>	13
	Continuar a implementação do projecto <u>Sistema de Informação Estatística da Segurança Social</u>	14
	Implementar o sistema de <u>Interconexão de Dados com as Finanças</u>	15
Processos Internos	Continuar a implementação do <u>Sistema de Gestão da Qualidade</u>	16
	Implementar o <u>Plano de Recuperação de Desastres</u> e Preparar um Data Center alternativo	17
	Implementar o <u>Tratamento de Históricos de Acessibilidade de Informação</u>	18
	Implementar um <u>Sistema de Gestão da Segurança de Informação</u>	19
	Implementar <u>Tecnologias Alternativas</u> para a rede da SS	20
Utilizadores	Aumentar o número de serviços disponibilizados no Portal da Segurança Social	21
	Implementar o Sistema de Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras	22
Aprendizagem & Inovação	Conceber o Sistema de Avaliação da Satisfação e Motivação dos Colaboradores	23
	Conceber e executar o Plano Estratégico de RH para o IIESS	24

## 4.2. PLANEAMENTO DOS PROJECTOS PREVISTOS

### Plano geral alto-nível

Sistema/Projecto	Início	Fim
<b>Desenvolvimento e implementação aplicacional</b>		
<b>Sistema Operacional</b>		
<i>Sub-sistema de Prestações</i>		
Fundo de Garantia Salarial	⇒	Outubro 06
<i>Sub-Sistema de Arrecadação e Controlo da Receita</i>		
Sistema de Execuções Fiscais	Janeiro 06	Agosto 06
Sistema Integrado de Conta-Corrente	⇒	Abril 06
Gestão de Ilícitos	⇒	Dezembro 06
Sub-sistema de Inspeção	Janeiro 06	Dezembro 06
<i>Sub-sistema de Acção Social</i>		
Sistema de Informação Global da Acção Social	⇒	Dezembro 06*
<b>Sistema de Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial</b>		
Gestão Documental e de Expediente	⇒	Dezembro 06*
<b>Sistema de Gestão do Relacionamento</b>		
Portal da Segurança Social	⇒	Dezembro 06*
Sistema de Avaliação das Entidades Empregadoras		Dezembro 06
<b>Sistemas de entidades relacionadas com o sector da SS</b>		
Interconexão de Dados com as Finanças	⇒	Abril 06*
<b>Gestão Estatística</b>		
Datamining	⇒	Dezembro 06*
SIESS - Sistema de Informação Estatística da Segurança Social	⇒	Dezembro 06
<b>Gestão de Infraestruturas</b>		
Implementação do Plano de Disaster Recovery e DataCenter alternativo	⇒	Dezembro 06
Tratamento de Históricos de Acessibilidade de Informação	⇒	Junho 06
Sistema de Segurança de Informação	⇒	Junho 06
Tecnologias Alternativas para a rede da SS	⇒	Dezembro 06
<b>Gestão Interna</b>		
Sistema de Gestão da Qualidade	⇒	Agosto 06
Sistema de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	⇒	Dezembro 06*
Plano Estratégico RH para o IIESS		Dezembro 06

Notas:

⇒ Continuação de anos anteriores

### **4.3. ACTIVIDADES CORRENTES PREVISTAS**

#### **4.3.1. PROGRAMA DE GESTÃO DA MUDANÇA E FORMAÇÃO EXTERNA**

À semelhança do ano de 2005, considera-se de substancial relevância o programa de Gestão da Mudança e Formação.

Em 2006, atendendo ao número significativo de subsistemas já em produção nacional na Segurança Social, a intervenção nesta área será essencialmente dirigida à reciclagem dos utilizadores. Assim, pretende-se manter a intervenção nas duas vertentes – organizacional e formativa – mas direccionada à gestão de alterações/ novas funcionalidades das aplicações em produção.

Após a entrada em produção das novas aplicações, quando estão finalizadas as actividades inerentes ao processo de gestão da mudança, é necessário garantir na vertente organizacional:

- ✦ A produção de novas versões de Guias de Utilizador e FAQ's / passo a passo aplicativos.
- ✦ A recolha de informação que permita suportar a análise de negócio por parte das equipas internas, para o desenvolvimento de melhorias aplicativos e/ou novas funcionalidades.
- ✦ A produção de documentação das alterações orgânicas e estruturais nas equipas dos CDSS / organismos da SS, previamente ao acompanhamento em produção de novas versões das aplicações, quando tal o justifique.
- ✦ O acompanhamento em produção, na medida em que os CDSS que assim o solicitem, face à identificação de situações com maior impacto e maior complexidade de resolução.

Relativamente à intervenção formativa salienta-se o seguinte:

- ✦ O desenvolvimento e implementação, à medida das necessidades, de acções formativas que visem responder a pedidos de intervenção muito delimitados. São de realçar as acções de formação de reciclagem, à medida das solicitações dos distritos/organismos da segurança social.
- ✦ O desenvolvimento, se os impactos e volumes associados assim o justificarem, de acções de formação relativas a novas funcionalidades.

### **4.3.2. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRECTIVA**

#### *Sistema de Informação da Segurança Social*

Os sub-sistemas do novo Sistema de Informação da Segurança Social já implementados requerem uma manutenção permanente que assegure a operacionalidade e satisfação do sistema, não só ao nível da correcção de anomalias, como também na implementação de melhoramentos e alterações.

A intervenção desta actividade corrente reveste-se dos seguintes aspectos essenciais:

- ↳ Adaptação das aplicações que compõem o Sistema de Ambiente (gestão de utilizadores, regras do sistema, tabelas gerais, etc.), com vista a assegurar a consistência do mesmo com a evolução do sistema operacional da Segurança Social
- ↳ Responder a novos requisitos, tendo em conta novas solicitações de negócio, adaptando as aplicações a essas necessidades.

*As principais aplicações sobre as quais se prevê será realizada manutenção em 2006 são:*

- Sistema IDQ
- Desemprego
- Protecção à Família
- Verificação de Incapacidades Temporárias e Permanentes
- ITPT
- RSI
- Sistema Integrado de Conta-Corrente
- Gestão de Tesourarias
- Sistema GR
- Sistema de Informação Global da Acção Social
- Gestão Documental e de Expediente

**SIF**

Durante o ano de 2005, foi terminado o desenvolvimento e implementado o interface entre o SIF e o SICC - Beneficiários, tendo entrado em produção em Novembro. A 1ª fase deste interface contempla os lançamentos de processamentos, notas de reposição e entrada de valores não pagos. Prevê-se que no 1º Trimestre de 2006 entre em produção a 2ª fase do Interface que contempla os lançamentos da Liquidação e Pagamento. Será necessário dar um grande apoio após o interface estar a funcionar na sua plenitude, pelo menos durante o 1º semestre de 2006, pois passará a suportar todos os movimentos contabilísticos respeitantes a pagamentos e deduções aos beneficiários.

Durante o ano de 2005, foi desenvolvido e implementado o interface entre o SIF e o SICC – Contribuições, prevendo-se que entre em produção em 01.01.2006 em simultâneo com o arranque da aplicação SICC – Contribuições na vertente de Entidades Empregadoras e Não Empregadoras. Será necessário dar um grande apoio após o interface estar a funcionar na sua plenitude, pelo menos durante os primeiros 3 trimestres de 2006, pois passará a suportar todos os movimentos contabilísticos respeitantes a recebimentos e pagamentos a contribuintes.

Encontra-se em estudo:

- a adaptação dos processos contabilísticos suportados pelo SIF, para fazer face à implementação do conceito da Tesouraria Única. De acordo com a solução encontrada será feito um plano de implementação e adaptação do sistema.
- o pedido de alteração do processo de recebimento de rendas na tesouraria. Prevê-se que este desenvolvimento esteja concluído no 2º trimestre de 2006.
- o pedido de alteração do processo de planos prestacionais de rendas a receber. Prevê-se que este desenvolvimento esteja concluído no 2º trimestre de 2006.
- o pedido de optimização dos processos relacionados com a consolidação de contas.

***Gestão de Benefícios e Subsídios dos Serviços Sociais do Ministério***

O IIESS realizou em parceria com os Serviços Sociais do Ministério a construção e implementação do sistema de informação “Sistema de Gestão de Benefícios e Subsídios” adiante designado por “SGBS”.

Este sistema foi colocado em produção no primeiro trimestre de 2004, tendo-se iniciado nessa altura o período de garantia de 12 meses contratualmente acordado com a entidade fornecedora do sistema.

Em 2006, de forma a garantir o adequado funcionamento do sistema, será necessário assegurar a referida manutenção.

### **4.3.3. APOIO AO UTILIZADOR**

O IIESS, através de Centro de Contacto próprio, presta suporte aos utilizadores das aplicações e serviços disponibilizados tendo, como objectivo principal, garantir qualidade e eficiência nos serviços prestados, promovendo a melhoria contínua nas relações com os utilizadores das aplicações em produção. O apoio é prestado aos utilizadores, quer internos ao Universo da Segurança Social, quer externos a Cidadãos e Entidades Empregadoras, de Portugal Continental, Região Autónoma da Madeira e Região Autónoma dos Açores, através do contacto telefónico e do correio electrónico.

*Principais actividades previstas para 2006:*

#### **1) *Suporte a Entidades Empregadoras utilizadoras do DRI, DR-Online e Centralizadores***

- Atendimento telefónico e respostas às solicitações enviadas por correio electrónico;
- No âmbito do DRI/DR-Online, a confirmação das informações constantes nos Registos de Adesão ao Serviço e o esclarecimento das questões/situações que surgem após o envio das Declarações de Remunerações;
- Tratamento, emissão e expedição das cartas contendo a palavra-chave de acesso ao serviço.

#### **2) *Suporte a Cidadãos e Entidades Empregadoras utilizadoras da Segurança Social Directa***

- Atendimento telefónico, resposta às solicitações enviadas por correio electrónico e reencaminhamento destas para outros serviços da Segurança Social (ISSS) ou para áreas técnicas do IIESS.
- Tratamento, emissão e expedição das cartas contendo a palavra-chave de acesso ao serviço.

#### **3) *Suporte a Cidadãos sobre o Cartão Europeu de Seguro de Doença***

- Atendimento telefónico e resposta às solicitações enviadas por correio electrónico;

- Tratamento dos cartões devolvidos com expedição para as Entidades.

#### 4) *Suporte a Utilizadores da Segurança Social*

- O IIESS irá assegurar o adequado suporte aos utilizadores das seguintes aplicações e/ou serviços:
- IDQ, GT, SARS, GR, DRI, DR-Online, Multibanco, SEF, ITPT, Gestão de Ilícitos, CESD e Segurança Social Directa;
- Desemprego, Protecção à Família, RSI, Acção Social, Rendas de Casa, Inspeção de Beneficiários, Verificação de Incapacidades e Pensões Incapacidade Doença Profissional (CNPRP);
- Suporte aos Módulos da Aplicações SIF-SAP: AA, CO, FI, TR, IS-PS, IS-RE e MM, Inspeção de Contribuintes e Sistema Integrado de Conta Corrente;
- Suporte à Infra-estrutura técnica, nomeadamente PC's, Servidores e Redes.

#### 5) *Gestão do Sistema de Controlo do canal de Voz*

- Estão incluídos nesta actividade o Sistema de Gestão de Filas de Espera (ACD – Automatic Call Distribution), o Sistema de Menus Vocais (IVR – Interactive Voice Response) e o Sistema de Integração da Telefonía com o Sistema Informático (CTI – Computer Telephony Integration);
- Parametriação dos sistemas;
- Definição e publicação de indicadores de gestão.

#### 6) *Gestão do Sistema de Controlo de Solicitações (Workflow)*

- Estão incluídos nesta actividade os módulos Help Desk, Service Level Management e Dashboards do sistema de Informação Remedy;
- Parametriação do Sistema de Informação Remedy;
- Apoio e Formação aos utilizadores das várias equipas operacionais do IIESS;
- Publicação de Indicadores de Gestão.

*Projectos Internos de Apoio ao Utilizador previstos para 2006:*

##### 1) *Sistema de Wallboard*

Este sistema irá permitir afixar em tempo real um determinado nº de indicadores de performance relativos ao atendimento telefónico, nº de agentes disponíveis, nº de agentes

ocupados, nº de chamadas em espera, média do tempo de espera e outros indicadores pertinentes.

2) *Upgrade do Sistema de Informação Remedy para a versão 7.x*

Dispomos actualmente da versão 5.5 e a nova versão vai permitir melhorar a performance do sistema e introduzir novas funcionalidades, nomeadamente um mecanismo de arquivo automático de acordo com regras pré-estabelecidas.

3) *Upgrade do sistema CTI (Computer Telephony Integration)*

Após a instalação do produto na sua versão mais simples em 2005, convirá tirar partido de outras funcionalidades que simplifiquem o tratamento das chamadas telefónicas, reduzindo o tempo de espera e que torne mais convivial o interface com os clientes.

4) *Sistema de Inquéritos à Satisfação do Utilizador - Novas funcionalidades*

Este sistema está previsto ser implementado em 2005, pelo que planeamos actualizar o pacote de software em 2006, explorando outras funcionalidades.

5) *Novos Headsets e telefones - Renovação de equipamentos usados.*

Estes equipamentos que têm hoje 2 anos, estão a ser utilizados intensamente todos os dias, pelo que estão sujeitos a um natural desgaste, e consequentes avarias. No que toca às avarias podem estar abrangidas por um contrato de manutenção mas tal não sucede quando a causa é devida ao desgaste pelo muito uso.

#### **4.3.4. GESTÃO ESTATÍSTICA**

As principais actividades correntes relativas à vertente de gestão estatística que faz parte da missão do IIESS são as seguintes:

No âmbito da Divulgação de Estatísticas da Segurança Social,

- Manutenção da informação estatística na Internet
- Manutenção da informação estatística na Intranet
- Resposta à solicitação de dados estatísticos por parte de entidades da Segurança Social e entidades externas
- Elaboração das publicações de dados estatísticos – Estatísticas da Segurança Social

- Carregamento de modelos estatísticos e informação do Centro Nacional de Pensões
- Manutenção da informação da Entidade de Coordenação Sectorial
- Gestão do MicrostrategyWeb.

No âmbito do SESS,

- Carregamento periódico de dados do Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)
- Concepção, desenvolvimento e manutenção da metadata do Microstrategy:
- Gestão de utilizadores e perfis do MicrostrategyWeb
- Controlo de qualidade dos dados do SESS
- Optimização das cadeias de carregamento dos dados.

No âmbito do datamining

- Elaboração de listas de convocação para o SVIT.

No âmbito da Interconexão de dados com a DGITA,

- Processo periódico de envio de ficheiros para a DGITA
- Processo periódico de enriquecimento e validação IDQ
- Processo periódico de controlo de qualidade dos dados.

No âmbito de Estatísticas e Indicadores de Gestão,

- Detecção de fraude e cruzamento de dados
- Implementação de modelos previsionais, utilizando ferramentas de Data Mining
- Construção de índices e alertas
- Realização de análises ad-hoc.

O conjunto dos projectos e actividades correntes da área estatística projectados para 2006 permitem ao IIESS continuar a corresponder à sua missão no âmbito das suas competências no Sistema de Segurança Social e na sua interacção com o Sistema Estatístico Nacional, o que tem como resultado objectivo da sua actividade os seguintes benefícios:

- Celeridade e fiabilidade na disponibilização de dados ao Sistema de Segurança Social essenciais ao processo de tomada de decisão política e de gestão do sistema
- Monitorização da actividade da Segurança Social, como um todo, de acordo com uma visão integrada da informação
- Auxílio à decisão estratégica, na definição das grandes linhas de orientação estratégica da Segurança Social
- Diminuição do esforço dispendido na recolha de informação, permitindo libertar recursos para a realização de outras tarefas com maior nível de valor acrescentado
- Automatização do processo de elaboração das estatísticas da Segurança Social
- Possibilidade de acompanhar e prever valores de variáveis importantes para a definição da estratégia da Segurança Social, permitindo uma melhor fundamentação das decisões estratégicas tomadas
- Diminuição dos tempos de recolha e tratamento da informação, permitindo correcções estratégicas e táticas mais céleres.

#### **4.3.5. GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURAS**

##### *Infra-Estruturas distribuídas da RNSS*

Assegurar a administração dos sistemas e serviços distribuídos da Rede da Segurança Social sobre os quais assenta a utilização das aplicações nacionais e regionais, os serviços comuns internos à Segurança Social (correio electrónico, INTRANET e acesso INTERNET) e os serviços para o exterior disponibilizados através do Portal da Segurança Social;

Assegurar proactivamente o bom funcionamento e manutenção técnica dos servidores (BDC's) que disponibilizam o acesso às aplicações nacionais e estações de trabalho padrão, recorrendo à utilização de software adequado à monitorização e controlo;

Assegurar a adequada configuração e bom funcionamento dos equipamentos activos que implementam mais de 500 redes locais dos diferentes organismos e serviços que integram a RNSS; Garantir o estrito cumprimento dos SLA's acordados com os vários fabricantes, por forma a assegurar a continua operacionalidade dos equipamentos que constituem a infraestrutura distribuída da RNSS;

Assegurar a manutenção e desenvolvimento permanente do Posto de Trabalho Corporativo da Segurança Social (Estação Padrão) e respectivos servidores de suporte;

Efectuar o Deployment das aplicações nacionais e a respectiva validação, assegurando assim na vertente do posto de trabalho a disponibilidade das mesmas. Introdução de melhoramentos no processo de Deployment, tornando-o incremental e implementando mecanismos de correcção automática de falhas;

Desenvolver novas Versões de Estação Padrão que implementem as actualizações e correcções ao software de base e novas funcionalidades que se revelem necessárias;

Desenvolver o processo de Instalação via Rede, dispensando assim os suportes de Instalação em CD-ROM (Suporte PXE);

Monitorizar continuamente a operacionalidade dos Serviços e dos equipamentos que os suportam, descentralizando os processos de notificação SMS aos técnicos locais;

Produzir métricas e estatísticas de desempenho e exploração dos serviços;

Melhoria dos processos e procedimentos de suporte e controlo com a adopção gradual dos Standards ITIL e COBIT de acordo com as melhores práticas internacionais;

Assegurar a implementação das correcções de segurança adequadas à correcta utilização dos serviços de rede e dos equipamentos, bem como realizar auditorias periódicas aos mesmos;

Promover a substituição dos equipamentos em fim do seu período de vida útil por forma a assegurar a adequação da infraestrutura distribuída às necessidades de funcionamento dos serviços e minimizar custos de exploração. Elaboração de Projectos para instalação de equipamentos activos e passivos actualizados nos edifícios da RNSS (novas instalações ou situações de reestruturação da rede local).

Estudar e definir procedimentos para a instalação e exploração de rede Wireless em edifícios da Segurança Social;

Implementação de medidas que assegurem a melhoria e controlo dos níveis de qualidade de serviço (QOS) das redes locais;

Melhorar o nível de eficiência das cópias de segurança através da implementação de robots de backup e soluções de cópia para disco;

Assegurar a administração e evolução do Portal Internet da Segurança Social e dos restantes sites internet desenvolvidos e suportados pelo IIESS (voluntarido.pt, cnpcejr.pt e mtss.gov.pt);

Assegurar a administração e evolução da Intranet da Segurança Social bem como dos restantes sites intranet desenvolvidos e suportados pelo IIESS (Secretaria Geral do MTSS);

Garantir o suporte e desenvolvimento de novas funcionalidades dos Serviços On-line disponibilizados (DR-Online, CESD e Segurança Social Directa);

*Principais actividades previstas para 2006:*

- Implementação e manutenção de medidas de Segurança na RNSS;
- Administração das redes locais da RNSS;
- Administração do Portal Internet da Segurança Social;
- Administração do Portal Intranet da Segurança Social;
- Administração dos Serviços Web – Segurança Social Directa;
- Administração dos Serviços Globais da RNSS;
- Suporte Técnico aos equipamentos terminais e servidores locais da RNSS;

### *Sistemas, e comunicações e operações*

Faz parte da missão do IIESS assegurar a evolução de toda a infra-estrutura tecnológica, bem como o bom funcionamento dos processos on-line e batch que suportam a utilização generalizada do Sistema de Informação Nacional da Segurança Social. Para esse efeito concebe, instala, administra, mantém actualizada e protege toda a infra-estrutura informática de âmbito nacional, compreendendo as redes e os equipamentos centrais, assegurando assim, de forma coerente e segura, o acesso adequado à informação, aos serviços do Sistema de Segurança Social, ao tecido sócio-económico e ao cidadão.

*Objectivos para 2006:*

#### **1. Upgrade/Consolidação de Servidores**

Esta actividade justifica-se por si só como uma evolução natural da actual arquitectura e de que resultarão benefícios em termos de administração, gestão de recursos, ocupação do espaço físico e simplificação das operações de manutenção evolutiva e correctiva. Para além disso torna-se essencial para a implementação de uma solução de Disaster Recovery.

## **2. Melhoria Global da Qualidade dos serviços da Rede Nacional da Segurança Social**

A evolução da Rede Nacional da Segurança Social (RNSS) deverá estar alinhada com a necessidade contínua da sua adequação ao crescimento do Sistema de Informação da Segurança Social e tendo em consideração as ofertas de mercado, a nível de soluções tecnológicas, e respectivos custos associados. Nesse pressuposto, está prevista para 2006 a renovação da arquitectura tecnológica da RNSS com o objectivo da melhoria da qualidade de serviço prestado e melhor adequação a situações de continuidade de negócio e ligações externas à RNSS.

## **3. Melhoria da Qualidade de Serviços de Exploração e Administração**

Continuar-se-á a apostar na consolidação, normalização e controlo de procedimentos e na obtenção de indicadores de desempenho, que permitam uma melhor monitorização dos sistemas e aplicações.

*Principais Actividades Previstas para 2006:*

- Administração do Datacenter
- Administração de Sistemas SUN
- Administração de Sistemas SAP/HP-UX
- Administração de Sistemas de Bases de Dados
- Supervisão dos sistemas aplicativos para melhoria dos níveis de serviço
- Administração de Backups
- Administração de Software Aplicacional (SunOne, Redwood, ..)
- Operação de Aplicações Nacionais
- Gestão da Infra-estrutura de comunicações da RNSS
- Implementação e manutenção de medidas de Segurança da RNSS

#### **4.3.6. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

*Objectivos para 2006:*

- Incrementar o grau de satisfação global dos colaboradores
- Disponibilizar matrizes (de competências técnicas, comportamentais e atitudes) e quadros/gráficos síntese de comparabilidade do triénio 03-05, globais do IIESS e por unidades com identificação de "GAPs" e propostas
- Incrementar a taxa global de participação no tempo de trabalho
- Aumentar o nº de estágios acolhidos no IIESS
- Disponibilizar produtos/serviços online
- Implementar a avaliação de áreas/serviços
- Incrementar o nº de processos de Selecção e Recrutamento.

*Principais Actividades Previstas para 2006:*

- Concepção, implementação, exploração e análise de dados de Inquérito de Avaliação do Clima e Motivação dos Colaboradores do IIESS
- Desenvolvimento de modelo de informação para Gestão de Competências, Qualificações e incremento da Produtividade, através da exploração e análise de dados dos PADI e Plano de Formação 03-05
- Implementação e avaliação de novas orientações de gestão do Sistema de Registo de Assiduidade, a vigorarem a partir de Janeiro de 2006
- Organização, acompanhamento e controlo de estágios curriculares, profissionais e profissionalizantes em posto de trabalho
- Desenvolvimento do Portal do Empregado, inserido na intranet do IIESS com novos serviços e acessibilidades mais rápidas e de conteúdos com mais valor para os responsáveis e colaboradores
- Aplicação da metodologia do Sistema de Gestão de Inquéritos à Satisfação dos Colaboradores, divulgação dos resultados e definição de novas metas de melhoria

- Planeamento, programação, execução e controlo de respostas às necessidades de RH, através das metodologias adequadas de Selecção e Recrutamento, disponíveis para o IIESS.

Actividade	Orçamento
Gastos c/ Pessoal	9.165.158,75 €
Formação Interna	340.681,57 €

#### 4.3.7. QUADRO RESUMO DE ORÇAMENTO ACTIVIDADES CORRENTES

Actividade	Orçamento
Manutenção Evolutiva e Correctiva	3.303.277,50 €
Apoio ao Utilizador	587.750,00 €
Gestão Estatística	459.600,00 €
Gestão de infra-estruturas e Assistência Técnica	14.617.172,38 €
Gestão Interna	563.633,38 €
<b>TOTAL Actividades Correntes</b>	<b>19.531.433,26 €</b>

No orçamento das actividades correntes previstas foram consideradas as seguintes rúbricas:

- **Manutenção Evolutiva e Correctiva**, são custos de contratos de serviços de manutenção evolutiva e correctiva dos Sistemas de Informação Financeira (SIF e do Sistema de Informação da Segurança Social;
- **Apoio ao Utilizador**, são despesas dos contratos de outsourcing do helpdesk;
- **Gestão Estatística**, são custos de aquisição de serviços de manutenção e carregamento de informação estatística, assim como a detecção a fraudes e cruzamento de dados;

- **Gestão da infra-estrutura e Assitência Técnica**, são custos de aquisição de contratos de comunicações, redes, operações e supervisão, administração dos portais e sistemas e bases de dados, custos de aquisição de contratos de licenciamento, manutenção e assistência técnica ao software e hardware;
- **Gestão interna**, são custos e despesas administrativas das Unidades de Suporte ao Conselho Directivo (Acessoria Jurídica, Administrativa e Financeira, Gestão de Recursos Humanos, Aquisições e Contratos, Planeamento e Controlo) e do próprio Conselho Directivo.

#### 4.3.8. QUADRO RESUMO DE ORÇAMENTO GLOBAL

Os valores contidos na coluna “Orçamento” contêm apenas os custos de aquisições de serviços de desenvolvimento de software.

Actividade	Orçamento
TOTAL Projectos	10.612.222,50 €
Gestão da Mudança corrente	398.197,50 €
Manutenção Evolutiva e Correctiva	3.303.277,50 €
Apoio ao Utilizador	587.750,00 €
Gestão Estatística	459.600,00 €
Gestão de infra-estruturas	14.617.172,38 €
Gestão Interna	563.633,38 €
Gastos c/ Pessoal	9.165.158,75 €
Formação Interna	340.681,57 €
Custos de Funcionamento	3.068.772,53 €
<b>TOTAL</b>	<b>43.116.466,11 €</b>

#### **4.4. MEDIDAS PARA REDUÇÃO DE CUSTOS DAS ACTIVIDADES CORRENTES**

##### **4.4.1. MICRO INFORMÁTICA E SISTEMAS LOCAIS**

- A aquisição de equipamento (Servidores, Estações Padrão e impressoras) com manutenção e assistência técnica garantida durante todo o tempo de vida útil dos equipamentos (5 anos). Esta medida garantirá a redução dos custos com contratos de manutenção e assistência técnica;
- Diminuição do número de servidores instalados nos edifícios sede da RNSS, substituindo os actuais 70 BDC's por 33 BDC's que aglutinarão as VLAN's disponibilizadas aos edifícios Centrais.
- Instalação de servidores de baixo custo (processadores Celeron e discos SATA) nos Serviços Locais da RNSS;
- Instalação de equipamentos de Backup de baixo custo, recorrendo a discos rígidos e suporte de rede, evitando desta forma o recurso a intervenção humana, incrementando significativamente a taxa de sucesso de backup/restore de dados e eliminando os gastos com os media associados à unidades de Backup tradicionais (DAT e DLT).
- Adopção de tecnologias de virtualização para as soluções e serviços onde as mesmas se revelem viáveis, permitindo a consolidação de equipamentos e soluções num menor número de equipamentos físicos com vantagens em termos de custos, gestão e flexibilidade das soluções bem como no vertente de Disaster Recovery;
- Descentralização das Instalação e recuperação de Servidores Locais de Suporte à Estação Padrão para os técnicos locais, assegurando-se assim melhor tempo de resposta e poupanças em termos de recursos centrais.
- Realização de Estágios profissionais com escolas, no âmbito das Actividades e Projectos do Núcleo de Micro informática e Serviços Web, com a consequente poupança em termos de recursos internos e contribuindo para a participação cívica do IIESS na formação de novos recursos para o sector das tecnologias.

#### **4.4.2. SISTEMAS E COMUNICAÇÕES**

A evolução do Sistema de Informação da Segurança Social, suportado na infra-estrutura tecnológica gerida pelo IIESS, conduz naturalmente ao acréscimo de custos de aquisição e manutenção de bens e serviços, nomeadamente:

1. Comunicações – aumento do número de circuitos e da largura de banda dos existentes;
2. Hardware/Software – aumento do nº de aplicações em exploração e do nº de utilizadores;
3. Instalação do Centro de Dados Alternativo.

Apesar disso, a postura do IIESS tem sido a de contenção de despesas no que diz respeito a novas aquisições, contratos de manutenção e de comunicações resultando, em muitos casos, em condições mais favoráveis para o Instituto. Efectivamente, entre 2004 e 2005 houve uma redução significativa nas despesas efectuadas nesta área: diminuição superior a 40% no investimento e de aproximadamente 10% na exploração.

#### **4.4.3. DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL**

Tem-se vindo a investir nos meios produtivos, que contribuem para a construção dos novos sistemas e na sua manutenção futura. A melhoria da organização, das práticas e dos processos produtivos, é um processo longo e que requer sempre continuidade ao longo tempo, pelo que faz parte da estratégia e das acções para o ano de 2006, reforçar as medidas para a redução dos prazos de desenvolvimento, com o envolvimento de recursos internos nos projectos mais transversais e essenciais ao sistema de informação. Assim, nesta vertente de redução de custos temos as seguintes medidas fundamentais:

- Diminuir a dependência externa no ciclo de vida de projecto e no suporte e acompanhamento e suporte na exploração corrente, através de :
  - Incremento da capacidade dos recursos humanos;
  - Integração dos recursos de informática dos CDSS, nas equipas de projecto, o que passa pela formação e definição do modelo de funcionamento, incluindo métodos e práticas, de forma a viabilizar este aumento de capacidade;

- Diminuir o consumo de tempo, papel e outros consumíveis, através da utilização de ferramentas de apoio ao desenvolvimento de projectos.

#### **4.4.4. GESTÃO DA MUDANÇA**

##### **FORMAÇÃO E-LEARNING**

Em 2006 pretende-se apostar na consolidação do projecto e-learning (formação à distancia com utilização de meios informáticos), que permite aos colaboradores, a partir do seu local de trabalho, aceder, através da INTRANET, a cursos desenvolvidos sobre as várias aplicações implementadas e/ou a implementar.

A utilização desta estratégia de formação permite reduzir custos de:

- Deslocações dos recursos humanos da Segurança Social
- Deslocações e estadas dos técnicos de formação
- Logística associada à formação em sala: manuais, documentação de suporte, videoprojector
- Ausências prolongadas do posto de trabalho

##### **REDUÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO**

Nos projectos em que o "timing" de implementação e a dimensão o permita, recorrer o mais possível aos técnicos internos de formação. Esta estratégia será válida nomeadamente para acções de reciclagem de sistemas em produção há mais de 2/3 anos, que se perspectiva como uma necessidade para 2006. Pretende-se assim reduzir, face a 2005, os custos de subcontração da monitoria da formação.

##### **RECURSO A TÉCNICOS DE INFORMÁTICA DOS CDSS E RA**

Como complemento ao ponto anterior, pretende-se um maior envolvimento dos técnicos de informatica distritais, optimizando o conhecimento que estes técnicos detém.

A estratégia a utilizar será o desenvolvimento de projectos de formação passíveis de serem replicados pelos informáticos distritais. Trata-se de uma estratégia em cascata recorrendo aos técnicos locais, que após monitorarem as acções de formação acompanham os utilizadores no dia-a-dia de trabalho.

Em 2005, já existiram alguns resultados de projectos desenvolvidos com esta estratégia, nomeadamente no subsistema de verificação de Incapacidades (SVIT) e Gestão de Tesourarias (GT), o que permitiu reduzir os custos associados à subcontratação de formadores externos.

## ***Anexo – Fichas de Projecto***

## 5. Anexo – Fichas de Projecto

### OG 1 – P1 – Protecção à Família

A aplicação de Protecção à Família suporta a gestão uniformizada e controlo das situações de protecção à família (subsídio familiar a crianças e jovens, subsídio de dependência, entre outros), tendo objectivos operacionais tais como

- Registo do pedido de atribuição da prestação familiar;
- Análise da elegibilidade do beneficiário;
- Cálculo e processamento das prestações a atribuir;
- Verificação da manutenção da situação que origina a atribuição da prestação.

O projecto englobou ainda a migração dos dados das aplicações distritais e a formação dos novos utilizadores.

Em 2006, prevê-se a conclusão da Gestão da Mudança, a conclusão da implementação em todas as plataformas e o apoio ao arranque.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Protecção à Família	Conclusão transição	01-01-2006	01-03-2006
	Consolidação pós arranque	01-01-2006	01-06-2006
	Intervenção formativa	01-01-2006	31-03-2006
	Elaboração e manutenção da documentação de suporte aos utilizadores	01-01-2006	31-03-2006

*OG 1 – P2 – Gestão de Riscos Profissionais (CNPRP)*

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma nova aplicação para suportar a actividade desenvolvida pelo CNPRP no âmbito das doenças profissionais, permitindo gerir todo o processo de atribuição, processamento e pagamento de pensões por incapacidade para o trabalho.

Uma vez que se pretende que as actuais aplicações sejam descontinuadas, o projecto contempla também a implementação das funcionalidades relativas à intermediação do CNPRP com entidades seguradoras, relativas a acidentes de trabalho ocorridos fora do país.

O projecto inclui ainda a migração e uniformização dos dados das aplicações actuais e a formação dos utilizadores.

A concretização deste projecto permitirá substituir as diferentes aplicações utilizadas actualmente, unificando a informação de beneficiários e pensionistas portadores de doença profissional.

Prevê-se, em 2006, a conclusão do desenvolvimento da aplicação, a sua implementação e respectivo apoio ao arranque e gestão da mudança.

<b>Projectos</b>	<b>Macro-Actividades</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>
Gestão de Riscos Profissionais	Construção	01-02-2006	01-11-2006
	Transição	01-11-2006	01-12-2006
	Diagnóstico Organizacional	01-03-2006	31-07-2006
	Intervenção formativa	01-10-2006	30-11-2006
	Elaboração da documentação de suporte aos utilizadores	01-10-2006	31-12-2006

*OG 1 – P3 – Verificação de Incapacidades Permanentes*

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma aplicação para suportar o processo de verificação de incapacidades temporárias ou permanentes para o trabalho.

Pretende-se que a selecção de beneficiários a convocar seja feita com base em métodos e algoritmos de Data Mining, que permitam aferir com maior grau de confiança quais os beneficiários que apresentam maior probabilidade de estarem a usufruírem de “baixas” indevidas.

Prevê-se, em 2006, a conclusão do arranque das Temporárias e a fase de Transição da Verificação de Incapacidades Permanentes e respectivo apoio ao arranque e gestão da mudança.

<b>Projectos</b>	<b>Macro-Actividades</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>
Verificação de Incapacidades Permanentes	Consolidação pós arranque	01-01-2006	30-04-2006
	Transição 'Permanentes'	01-01-2006	01-04-2006
	Elaboração e manutenção da documentação de suporte aos utilizadores	01-01-2006	30-04-2006
	Intervenção formativa	01-02-2006	31-03-2006

*OG 1 – P4 – Fundo de Garantia Salarial*

O Fundo de garantia Social tem como objectivo assegurar os pagamentos aos trabalhadores dos créditos emergentes de contratos de trabalho em caso de incumprimento pela entidade empregadora.

O projecto consiste na concepção, construção e disponibilização em exploração do novo sistema de informação. Trata-se de solução integrada para suporte à gestão do Fundo que viabilize o registo integrado de candidaturas, o cálculo automático dos limites de crédito a considerar e as deduções relativas a contribuições para a segurança social e retenções de IRS, a articulação com o sistema de Informação Financeira (SIF) e com o sistema de Execuções Fiscais (SEF).

<b>Projectos</b>	<b>Macro-Actividades</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>
Fundo Garantia Salarial	Construção	01-02-2006	01-07-2006
	Elaboração	01-01-2006	01-02-2006
	Transição	01-07-2006	01-10-2006
	Diagnóstico Organizacional	01-02-2006	15-03-2006
	Intervenção formativa	01-06-2006	31-07-2006
	Elaboração da documentação de suporte aos utilizadores	01-06-2006	31-07-2006

**OG 1 – P5 – Prestação Complementar Idosos (Complemento Solidário para Idosos – CSI)**

Este projecto tem como objectivo a concepção, desenvolvimento e implementação de um sistema informático que automatize a nova prestação “Complemento Solidário para Idosos”, a qual se destina a combater a pobreza dos idosos pensionistas de velhice e sobrevivência (ou equiparados), residentes em território nacional, em termos de complemento a pensões base já existentes, mediante certas condições. A prestação é calculada por referência a um limiar de rendimento, ao qual se subtrai os recursos já auferidos pelo requerente.

O valor do complemento mantém-se por dois anos, sendo alterado por:

- Actualização do limiar de referência,
- Alteração das regras da prestação,
- Alteração do agregado familiar respectivo,
- Processos de fiscalização.

Esta prestação extraordinária visa essencialmente:

- Atenuar situações de maior carência de forma mais célere,
- Concentrar os recursos disponíveis nos estratos de população idosa mais carenciada,
- Determinar os rendimentos em função das características dos agregados familiares.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Prestação Complementar Idosos	Consolidação 'pós-arranque'	01-02-2006	31-05-2006
	Construção - conclusão	01-01-2006	31-01-2006
	Transição	01-02-2006	31-03-2006
	Diagnóstico Organizacional	01-01-2006	31-03-2006
	Intervenção formativa	01-02-2006	31-03-2006

*OG 2 – P1 – Contra-Ordenações*

Este projecto consistirá na implementação da aplicação de Contra-Ordenações de nível nacional.

Esta aplicação conterà as seguintes funcionalidades:

Instauração automática de processos, através de interfaces com as aplicações de GR e IDQ, registando as entidades envolvidas e os factos que lhes são imputados;

Cálculo do valor das coimas, de acordo com os factos que a originaram e legislação aplicável;

Emissão de notificações aos infractores, convocando-os para as diversas fases do processo ou para o pagamento das respectivas coimas;

Monitorização da tramitação dos processos e extracção de estatísticas e informação de gestão sobre a sua evolução.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Contra-Ordenações	Construção	01-03-2006	01-07-2006
	Elaboração	01-01-2006	01-03-2006
	Transição	01-07-2006	30-11-2006
	Diagnóstico Organizacional	01-02-2006	30-06-2006
	Intervenção formativa	01-09-2006	30-11-2006
	Elaboração da documentação de suporte aos utilizadores	15-08-2006	31-12-2006

*OG 2 – P2 – Sistema de Execuções Fiscais*

Esta aplicação permite registar e suportar toda a tramitação de processos de execução fiscal

Principais objectivos:

- Registo de processos de execução fiscal;
- Planeamento de pagamento em prestações;
- Cálculo de Juros de Mora;
- Registo de valores recuperados.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
SEF	Concepção	01-12-2005	01-01-2006
	Construção	01-02-2006	01-05-2006
	Elaboração	01-01-2006	01-02-2006
	Transição	01-05-2006	01-07-2006
	Diagnóstico Organizacional	01-01-2006	31-03-2006
	Intervenção formativa	01-05-2006	30-06-2006
	Elaboração da documentação de suporte aos utilizadores	01-05-2006	31-08-2006

**OG 2 – P3 – Sistema Integrado de Conta Corrente**

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma aplicação que assegure uma visão integrada sobre a conta-corrente de pessoas singulares e colectivas com a Segurança Social, realizando o cruzamento de todos os movimentos financeiros a débito e a crédito. O cruzamento desta informação permitirá que esta aplicação seja responsável pela realização de pagamentos e que seja possível o recurso a compensações automáticas.

O projecto engloba ainda a formação dos utilizadores na nova aplicação, o desenvolvimento de interfaces com as demais aplicações do sistema e a migração de dados históricos relevantes.

**Este sistema tem objectivos operacionais como**

- Realizar a gestão e tratamento da informação referente ao recebimento de Contribuições e atribuição de prestações, permitindo a realização de compensação de créditos e débitos;
- Centralizar todos os movimentos a débito e a crédito, registados nos sistemas de informação da Segurança Social, criando uma visão única sobre cada pessoa;
- Consultar saldos, movimentos e datas de vencimento para pagamentos a realizar;
- Efectuar pagamentos, procedendo a compensações de créditos sempre que se adequê;
- Emitir listagens com as pessoas singulares e colectivas em situação de incumprimento;
- Criar (de forma automática ou por intervenção manual) processos de gestão da dívida;
- Contabilizar os movimentos a débito e a crédito, reportando-os através de interface para o Sistema Financeiro.

Em 2006, prevê-se apenas a conclusão do apoio ao arranque.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
SICC	Conclusão e fecho SARS	01-06-2005	01-04-2006
	Transição 'EE'	01-01-2006	30-04-2006
	Transição 'ENE'	01-11-2005	30-04-2006
	Elaboração e manutenção da documentação de suporte aos utilizadores	01-01-2006	30-04-2006
	Intervenção formativa	01-01-2006	30-04-2006

*OG 2 – P4 – Gestão de Ilícitos*

Este projecto tem o objectivo de implementar o “Sistema de Gestão de Ilícitos”, integrando-o no sistema de informação da segurança social. Os principais destinatários são os Gabinetes de Ilícitos Criminais e nos Serviços Centrais do ISS.

Pretende-se responder às necessidades desta área de negócio, através da implementação de um sistema de informação único e nacional que permita o registo e respectivo processamento das notícias crime tratadas no âmbito da corrente gestão do negócio dos Gabinetes de Ilícitos Criminais. É também um objectivo deste projecto obter um maior controlo e acompanhamento ao nível central da evolução global dos processos.

Durante o ano de 2006, serão realizadas as actividades de projecto até à fase de Construção. No primeiro trimestre de 2007, será assegurada a fase de Transição do sistema, conforme planeamento a seguir apresentado.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Gestão de Ilícitos	Concepção	01-01-2006	28-02-2006
	Elaboração	01-03-2006	31-08-2006
	Construção	01-09-2006	31-12-2006

**OG 2 – P5 – Sub-sistema de Inspeção**

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma aplicação de suporte ao processo de inspeção na área de Beneficiários e Prestações, Contribuintes e Acção Social, com o objectivo de agilizar e tornar mais eficientes as acções de inspeção.

A concretização deste projecto permitirá reforçar o combate à fraude e maximizar a rentabilidade dos investimentos efectuados no domínio da Acção Social.

A realização de todas as actividades contempladas permitirá aos funcionários da Segurança Social:

- Definir e acompanhar a execução de um plano de inspecções e avaliar os seus respectivos resultados;
- Acompanhar a tramitação das acções de inspeção das IPSS e de outras entidades privadas de apoio social, registar as conclusões e accionar os mecanismos necessários à reparação da situação irregular detectada;
- Acompanhar a tramitação das acções de inspeção sobre beneficiários de acção social.

Inclui-se ainda no âmbito do projecto a construção e disponibilização de modelos de *Data Mining* para selecção automática de beneficiários e entidades a inspeccionar. A execução desta tarefa está, no entanto, condicionada pela existência de dados reais, o que, uma vez não existirem dados a migrar, obrigará a que exista um período de diferimento de cerca de seis meses, a partir do momento da disponibilização da aplicação, pelo que o projecto compreenderá duas fases distintas de execução (Fase I – Implementação da aplicação, Fase II – Desenvolvimento dos modelos de *Data Mining*).

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Sub-sistema de Inspeção	Construção	01-03-2006	01-10-2006
	Elaboração	01-01-2006	01-03-2006
	Transição	01-05-2006	01-12-2006
	Diagnóstico Organizacional	01-02-2006	30-06-2006
	Intervenção formativa	01-09-2006	30-11-2006
	Elaboração da documentação de suporte aos utilizadores	01-09-2006	31-12-2006

**OG 3 – P1 – Sistema Global da Acção Social**

Este sistema é composto por dois módulos principais:

○ **Gestão de Beneficiários da Acção Social**

Identificação e caracterização dos beneficiários da Acção Social e respectivos agregados familiares e gestão dos planos de intervenção em que são integrados.

A concretização deste projecto permite conhecer, com maior rigor, as necessidades de cada agregado familiar (mediante a caracterização da situação socioeconómica, de saúde, de emprego, de educação, etc.) de modo a conceber o plano de intervenção social mais adequado a cada agregado.

○ **Gestão de Recursos da Acção Social**

▪ *Gestão de Programas da Acção Social*

Gestão das medidas e programas específicos promovidos pela Protecção Social de Cidadania/Acção Social.

A disponibilização desta aplicação contemplou cinco fases distintas:

- Disponibilização de uma aplicação que reflecta uma estrutura comum aos vários programas da Acção Social;
- Módulo “Apoios Económicos”;
- Módulo “PCAAC” (Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados);
- Módulo “Adopção”;
- Módulo “Acolhimento Familiar para Crianças e Jovens”.

▪ *Gestão de Equipamentos Sociais*

Gestão da informação sobre os equipamentos existentes no âmbito da Protecção Social de Cidadania, efectuando o controlo financeiro das verbas atribuídas e possibilitando a gestão de um programa de avaliação de qualidade dos equipamentos.

Prevê-se, em 2006, a conclusão da Gestão da Mudança e do apoio ao arranque.

<b>Projectos</b>	<b>Macro-Actividades</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>
Acção Social	Consolidação pós-arranque	01-06-2006	01-09-2006
	Construção-conclusão	01-01-2006	01-03-2006
	Transição-conclusão	01-01-2006	31-12-2006
	Diagnóstico Organizacional	01-01-2006	31-03-2006
	Intervenção formativa	01-02-2006	31-12-2006
	Elaboração da documentação de suporte aos utilizadores	01-02-2006	31-12-2006

*OG 4 – P1 – Gestão Documental e de Expediente*

Concepção, desenvolvimento e disponibilização do sistema de suporte à gestão de expediente e da documentação, incluindo:

- Suporte às actividades de registo/classificação, tratamento, workflow e encaminhamento automático, pesquisa e arquivo da informação;
- Classificação temática (por tipo de documento, por tema, por área organizacional, etc.) de toda a informação da Segurança Social e/ou que provenha do exterior;
- Tratamento e encaminhamento automático dos documentos (desencadeando fluxos de trabalho);
- O acesso simples, e em tempo útil, à informação recebida e produzida pelos organismos da Segurança Social, através de um “motor de busca” flexível, que permita o acesso célere ao conhecimento existente na organização;
- Assegurar o registo das intervenções sobre a informação, através de mecanismos de controlo de versões;
- Facilitar o arquivo da informação considerada relevante.

Objectivos:

- Melhorar os processos administrativos de registo e circulação dos documentos nos Organismos e Serviços da Segurança Social;
- Garantir um tratamento rápido, seguro e facilmente auditável de todos os documentos que transitam através dos Organismos e Serviços;
- Assegurar uma alta produtividade e eficiência, através do recurso à utilização generalizada de meios informáticos.
- Assegurar a uniformização do ambiente de trabalho;
- Contribuir para a desburocratização das regras de comunicação;
- Simplificar a gestão de processos.

Benefícios:

- Redução da circulação de papel;
- Capacidade de reutilização de documentos e informação transmitida;
- Contribuição para uma melhor gestão do espaço ocupado por arquivos documentais;
- Informação útil e disponível de forma rápida e expedita fruto de uma prévia classificação dos documentos com base em taxonomia pré-definida;
- Menor consumo de tempo e recursos no processo de pesquisa da informação;
- Incremento da produtividade individual dos recursos humanos, pela redução do tempo de acesso a documentos;
- Diminuição de esforços na gestão de documentos “partilhados”;
- Diminuição dos riscos de duplicação de documentos com versões dispersas dentro da organização;
- Controlo do tempo decorrido na tramitação de documentos e das tarefas que lhes estão associadas;
- Partilha de documentos ao longo de toda a organização da Segurança Social, permitindo a realização de uma gestão colaborativa de determinadas tarefas;
- Redução de barreiras de comunicação e hierarquia.

O projecto contempla a vertente da infra-estrutura técnica, que inclui o equipamento, as redes, as comunicações e os sistemas operativos, e a vertente aplicacional concretizada nas funcionalidades disponibilizadas pela solução que vier a ser seleccionada.

Pretende-se, em 2006, dargar o âmbito do projecto aos Centros Distritais de Segurança Social seleccionados pelo ISS, IP, realizando as actividades necessárias para a correcta implementação do “Sistema de Gestão Documental.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Gestão Documental e de Expediente	Levantamento de requisitos	01-01-2006	28-02-2006
	Customização	01-03-2006	31-07-2006
	Workshop validação	01-07-2006	31-07-2006
	Intervenção formativa	01-09-2006	31-12-2006
	Implementação	01-08-2006	31-12-2006

*OG5 – P1 – Datamining*

Implementação de um processo de convocação de beneficiários, com recurso ao Datamining, para elaboração de listas para convocação ao Serviço de Verificação de Incapacidades.

Pretende-se, em 2006, desenvolver um processo de datamining que irá classificar cada beneficiário presentes nas listas de convocação, de acordo com uma probabilidade de ser considerado apto na verificação do SVI.

A implementação deste processo irá depender da entrada em produção da aplicação SVI, do histórico de informação disponível e da viabilidade ou necessidade de cada um dos distritos no contexto específico de cada um dos sistemas de verificação de incapacidade.

<b>Projectos</b>	<b>Macro-Actividades</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>
Datamining	Definição da abordagem a efectuar (Distrital vs Nacional)		
	Definição da articulação com a aplicação SVI		
	Definição do processo de monitorização		
	Desenvolvimento e teste do ETL		
	Desenvolvimento e testes de Clementine		
	Estudo das variáveis relevantes e definição do dataset		
	Implementação do processo de produção		
	Testes de produção e integração		
	Treino e testes do modelo		

**OG5 – P2 – Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)**

Criação de um Sistema que permita produzir informação relevante em termos estatísticos, de forma autónoma e independente, das aplicações que estão ou venham a estar em produção e dotar as Instituições da Segurança Social de instrumentos de controlo sobre a sua actividade.

Este projecto está em curso e manter-se-á activo, em sintonia com o desenvolvimento das novas aplicações.

Prevê-se que, em 2006, o Sistema de Estatísticas da Segurança Social contemple e disponibilize informação, para além da actualmente disponível (DES, ITPT, RSI, IDQ, GR), relativa a Conta Corrente nas duas vertentes (prestacional e contribuições), Beneficiários da Acção Social, Protecção Familiar, Verificação de Incapacidades e informação proveniente da DGITA.

A implementação destes projectos, depende da entrada em produção a nível nacional das respectivas aplicações, aplicações essas que são a fonte de dados do SESS.

	<b>Macro-Actividades(Comuns a todos os temas)</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>
SESS - Beneficiários Acção social	Gestão	01-03-2006	20-07-2006
	Análise e Desenho		
SESS - Conta Corrente - Prestações	Desenvolvimento ETL		
	Testes ETL		
SESS - Conta Corrente – Contribuições	Microstrategy - Implementação		
	Testes Microstratgy		
SESS - Dados DGITA	Documentação	03-01-2006	23-04-2006
SESS - Gestão de Tesouraria	Pré-produção		
SESS - Protecção à Família			
SESS - Verificação de Incapacidades			

Existe ainda um conjunto de áreas temáticas que, eventualmente, poderão ser abordadas numa primeira fase de trabalho, que corresponderá às macro-tarefas de análise e desenvolvimento ETL e que na devida altura se analisará a viabilidade e pertinência do seu desenvolvimento.

- Doenças Profissionais
- Gestão de Ilícitos
- Gestão de Tesouraria
- Recursos Acção Social
- Sub-sistema de inspecção

*OG6 – P1 – Sistema de Gestão da Qualidade*

Este projecto visa determinar as necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas, estabelecer a política e os objectivos da qualidade, definir os processos e responsabilidades necessárias para atingir os objectivos da qualidade, determinar e disponibilizar os recursos necessários para atingir os objectivos da qualidade, estabelecer métodos para medir a eficácia e eficiência de cada processo, aplicar estas medidas para determinar a eficácia e eficiência de cada processo, identificar os meios de prevenção de não conformidades e eliminação das suas causas e estabelecer e aplicar um processo para a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Gestão da Qualidade	Elaborar, rever e implementar o Manual da Qualidade	26-06-2006	28-07-2006
	<b>Implementação do SGQ em cada Unidade</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar detalhadamente os processos</li> <li>• Elaborar, rever e implementar os procedimentos para cada processo</li> <li>• Elaborar, rever e implementar as instruções de trabalho</li> <li>• Elaborar, rever e implementar os impressos</li> </ul>	25-10-2005	23-06-2006
	<b>Auditoria Global</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamento da Auditoria</li> <li>• Realização da Auditoria</li> <li>• Elaboração e apresentação do relatório da Auditoria</li> </ul>	31-07-2006	28-08-2006

**OG7 – P1 -Interconexão de Dados com as Finanças**

Interconexão de dados a efectivar entre os serviços da Administração fiscal e o IIES, no domínio do acesso e tratamento de informação de natureza tributária e contributiva relevante para assegurar o controlo do cumprimento das obrigações fiscais e contributivas.

O projecto contempla três vectores:

A - Enriquecimento de dados na base de dados do IQD no âmbito das variáveis identificativas (designações, NIFs; NIPC, datas de início e fim de actividade...)

B - Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma base de dados que comporte os dados advindos da Administração Fiscal e residente no IIES e cruzável com o "IDQ" e com o "GR".

C - Gerar informação mensal com origem no IDQ e no GR para posterior envio para a DGITA.

D - Concepção e desenvolvimento de uma aplicação de consulta, que permita a pesquisa directa aos dados da administração fiscal por parte de utilizadores do ISS e IGFSS, nomeadamente da fiscalização.

O projecto inclui ainda a disponibilização de reports de dados para a área fiscal da Seg. Social.

Pretende-se, em 2006, finalizar e estabilizar todo o processo de interconexão de dados com a DGITA, que compreende os 4 vectores acima descritos.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Interconexão de Dados com as Finanças	Análise estatística e cruzamentos ad hoc com dados da DGITA		
	Articulação com USI para enriquecimento do IDQ		
	Controle de qualidade do enriquecimento		
	Controle de qualidade dos dados enviados e recebidos		
	Execução/Monitorização da extracção de dados DGITA		
	Início - Fim	03-01-2006	30-04-2006
	Manutenção dos processos de extracção		
	Resposta a pedidos/listagem para fiscalização		

*OG 8 – P1 – Implementar o Plano de Recuperação de Desastres*

Criação de mecanismos de resposta a eventos catastróficos de origem natural (incêndios, terremotos, etc.), falhas técnicas, actos maliciosos ou erro humano. O projecto de *Disaster Recovery*, também designado por *Business Continuity* deverá oferecer à Segurança Social as respostas tecnológicas, processuais e organizacionais que permitam manter um nível de operacionalidade adequado às diferentes entidades dependentes dos sistemas informáticos mais críticos geridos pelo IIESS

Prevê-se que em 2006 sejam:

- Seleccionado um cenário para a Solução de Recuperação de Desastres dos Sistemas Informáticos do IIESS;
- Preparadas as instalações para o Centro de Dados Alternativo;
- Definido um Plano de Continuidade de Negócio para os mesmos sistemas;
- Implementada uma Solução de Continuidade de Negócio para os Processos de Negócio a definir.

*OG 8 – P2 – Implementar uma política de Information Lifecycle Management*

Implementar uma arquitectura informacional e tecnológica que permita gerir, com eficácia e eficiência, o ciclo de vida dos dados/informação da Segurança Social.

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Implementar uma política de Information Lifecycle Management	Conclusão Análise Requisitos Negócio	01-01-2006	01-04-2006
	Desenho da solução	01-02-2006	01-05-2006
	Implementação	01-05-2006	30-06-2006

**OG 8 – P3 – Sistema de Segurança de Informação**

O tema de Segurança da Informação apresenta-se com crescente pertinência, não só pelo papel que cabe ao IIESS no domínio dos Sistemas de Informação da Segurança Social, como pela nacionalização que o IIESS vem promovendo das bases de dados da Segurança Social, às quais acedem um vasto conjunto de utilizadores de diferentes organismos/serviços do sector.

No seguimento das actividades realizadas em 2005, importa agora proceder à consolidação da Política de Segurança da Informação já aprovada, através da definição formal de procedimentos de segurança, proceder à sua implementação e verificação sistemática de controlos gerais e específicos através da realização de auditorias internas e externa.

<b>Projectos</b>	<b>Macro-Actividades</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>
Sistema Segurança Informação	Auditoria; Implementação de procedimentos; Implementação de sistema de controlo	03-01-2006	30-06-2006

**OG 9 – P1 – Tecnologias Alternativas para a rede da SS**

As recomendações da Comissão Europeia e do Governo vão no sentido de ser avaliada a progressiva adopção de tecnologias Open Source tendo em vista promover a utilização de standards para a iniciativa e-Government com a simultânea redução de custos de TI

Importa contudo ter presente as necessidades de assegurar níveis de segurança elevados e uma transição suave para a introdução de novas tecnologias.

É esperado que em 2006 a tecnologia OSS evolua e suporte funcionalidades mais adequadas e indispensáveis ao ambiente corporativo das organizações, nomeadamente melhor integração com os serviços de Directório já existentes (autenticação), maior compatibilidade com as aplicações existentes, etc. Nestas condições, deverá continuar a ser acompanhada a evolução de diferentes componentes tecnológicos e distribuições OSS, produzindo protótipos e testes necessários a assegurar os objectivos e constrangimentos identificados.

Assim, prevêem-se as seguintes macro-actividades em 2006:

- Testes de protótipo de Servidor padrão com tecnologias OSS;
- Desenvolvimento de Protótipo de Posto de Trabalho Padrão com tecnologias OSS
- Utilização de Servidores Padrão OSS em serviços Piloto a seleccionar
- Testes de Protótipo de Posto de Trabalho Padrão em Serviços Piloto
- Passagem a produção das soluções desenvolvidas

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Tecnologias Alternativas para a rede da SS	Avaliação e teste de protótipos de servidores-padrão e estações-padrão em ambiente Open Source	03-01-2006	31-12-2006

**OG 10 – P1 – Portal da Segurança Social**

Concepção, desenvolvimento e disponibilização de novas funcionalidades no Portal da Segurança Social, enquanto canal de contacto e interacção com os cidadãos e empresas.

Este projecto tem como objectivos:

- Aumentar a proximidade aos cidadãos e empresas
- Inovar e modernizar a Segurança Social, desburocratizando processos
- Melhorar o combate à fraude e evasão contributivas, permitindo maior controlo dos direitos e obrigações de todas as Entidades
- Melhorar a transparência da Segurança Social para o cidadão e empresas
- Disponibilizar maior rapidez no acesso à Informação
- Diversificar dos canais de acesso à Segurança Social
- Reduzir necessidades de atendimento presencial

Prevê-se, para 2006 continuar a identificar e disponibilizar novos serviços, designadamente:

- Requerimento de prestações sociais;
- Pedido de Declaração de situação contributiva
- Alteração de morada
- Simulação de pensões com os dados reais existentes no sistema
- Integração do serviço DR-Online na Segurança Social Directa;
- Integração do pedido de CESD

Projectos	Macro-Actividades	Data Início	Data Fim
Portal da Segurança Social	Identificar serviços e condicionantes à disponibilização na Internet Disponibilização de novos serviços transaccionais	03-01-2006	31-12-2006