

# Relatório de Atividades 2013



Título

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013**

**Autor/Editor**

**INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.**

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

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

correio eletrónico: [ii@seg-social.pt](mailto:ii@seg-social.pt)

[www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)

**Coordenação**

Conselho Diretivo

**Concepção técnica**

Área de Qualidade e Auditoria

**Data de edição**

Abril de 2014

Versão 1.0

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

*As cópias impressas representam versões não controladas.*

# Índice

|  |            |
|--|------------|
| <b>MENSAGEM DO CONSELHO DIRETIVO .....</b>   | <b>VII</b> |
| <b>1. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, IP.....</b>  | <b>1</b>   |
| 1.1. <i>Missão, Visão, Valores e Políticas do Sistema de Gestão Integrado.....</i>                       | <i>1</i>   |
| 1.2. <i>Lei Orgânica e Estatutos .....</i>   | <i>3</i>   |
| 1.3. <i>Estrutura do Instituto de Informatica. ....</i>  | <i>3</i>   |
| 1.4. <i>Modelo de Gestão.....</i>  | <i>4</i>   |
| 1.5. <i>Combate à Fraude e Corrupção.....</i>  | <i>5</i>   |
| <b>2. PRINCIPAIS INDICADORES.....</b>  | <b>8</b>   |
| 2.1. <i>Gestão das aplicações (SISS) e da informação de suporte ao negócio da Segurança Social .....</i> | <i>8</i>   |
| 2.2. <i>Gestão do Relacionamento e do Serviço ao Cliente .....</i>                                       | <i>8</i>   |
| 2.3. <i>Gestão do Serviço de Infraestrutura e Comunicações.....</i>                                      | <i>10</i>  |
| 2.4. <i>Sistema de Gestão Integrado .....</i>  | <i>10</i>  |
| <b>3. CLIENTES .....</b>   | <b>12</b>  |
| <b>4. PESSOAS.....</b>   | <b>16</b>  |
| 4.1. <i>Pessoas .....</i>  | <i>16</i>  |
| 4.2. <i>Mapa de Pessoal a 1 de janeiro de 2013 .....</i>   | <i>17</i>  |
| 4.3. <i>Afetação Real das Pessoas .....</i>  | <i>18</i>  |
| 4.4. <i>Movimentos de Entradas e Saídas de Pessoas.....</i>  | <i>19</i>  |
| 4.5. <i>Procedimentos Concursais .....</i>   | <i>19</i>  |
| <b>5. RESPONSABILIDADE SOCIAL .....</b>  | <b>21</b>  |
| 5.1. <i>Responsabilidade Social.....</i>   | <i>21</i>  |
| 5.2. <i>Colaboradores.....</i>   | <i>21</i>  |
| 5.3. <i>Comunidade.....</i>  | <i>22</i>  |
| 5.4. <i>Ambiente .....</i>   | <i>22</i>  |
| 5.5. <i>Representação Externa.....</i>   | <i>23</i>  |
| <b>6. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO .....</b>  | <b>25</b>  |
| 6.1. <i>Desempenho dos indicadores dos processos .....</i>   | <i>25</i>  |
| 6.2. <i>Auditorias Internas e Qualificação da Bolsa de Auditores.....</i>                                | <i>25</i>  |
| 6.3. <i>Auditorias Externas .....</i>  | <i>26</i>  |
| 6.4. <i>Autoavaliação EFQM.....</i>  | <i>26</i>  |
| 6.5. <i>Avaliação do Sistema de Controlo Interno.....</i>  | <i>27</i>  |
| 6.6. <i>Reconhecimentos / Certificações .....</i>  | <i>27</i>  |
| <b>7. AUTOAVALIAÇÃO .....</b>  | <b>30</b>  |
| 7.1. <i>Análise conjuntural.....</i>   | <i>30</i>  |
| 7.2. <i>Balanced ScoreCard.....</i>  | <i>30</i>  |
| 7.2.1. <i>Resultados por Objetivo Estratégico 2013 .....</i>   | <i>31</i>  |
| 7.2.2. <i>Resultados por Perspetiva BSC e BSC Global .....</i>   | <i>32</i>  |
| 7.3. <i>Quadro de Avaliação e Responsabilização .....</i>  | <i>33</i>  |
| 7.3.1. <i>Estratégia, objetivos e resultados .....</i>   | <i>33</i>  |
| 7.3.2. <i>Resultados do QUAR 2013 .....</i>  | <i>33</i>  |
| 7.3.3. <i>Meios disponíveis – recursos humanos e financeiros (execução).....</i>                         | <i>37</i>  |
| 7.3.4. <i>Fontes de verificação.....</i>   | <i>38</i>  |
| 7.4. <i>Avaliação da Satisfação dos Clientes / Utilizadores .....</i>                                    | <i>39</i>  |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 7.4.1.     | <i>Avaliação da Satisfação dos Clientes / Utilizadores</i> .....                            | 39         |
| 7.4.2.     | <i>Avaliação da satisfação com a formação presencial e e-Learning</i> .....                 | 53         |
| 7.4.3.     | <i>Gestão de incidentes – satisfação dos utilizadores</i> .....                             | 56         |
| <b>8.</b>  | <b>PRODUTOS, PROJETOS E ATIVIDADES</b> .....  | <b>59</b>  |
| 8.1.       | <i>Sistema de Informação de Pensões (SIP)</i> .....   | 59         |
| 8.2.       | <i>Fundos de Compensação do Trabalho (GFCT)</i> .....                                       | 59         |
| 8.3.       | <i>Sistema de Atribuição de Produtos e Apoio (SAPA)</i> .....                               | 60         |
| 8.4.       | <i>Medida Incentivo Emprego (MIE)</i> .....   | 60         |
| 8.5.       | <i>Processo Extraordinario de Regularização da Dívida da Segurança Social (REGEX)</i> ..... | 60         |
| 8.6.       | <i>Projetos Concluídos em 2013</i> .....  | 61         |
| 8.7.       | <i>Relacionamento com outros Organismos ou Entidades Nacionais e Internacionais</i> .....   | 62         |
| <b>9.</b>  | <b>GPTIC / AGENDA DIGITAL</b> .....   | <b>66</b>  |
| 9.1.       | <i>GPTIC</i> .....  | 66         |
| 9.2.       | <i>Agenda Digital</i> .....   | 70         |
| <b>10.</b> | <b>EXECUÇÃO ORÇAMENTAL</b> .....  | <b>73</b>  |
| 10.1.      | <i>Orçamento inicial e revisões orçamentais</i> .....                                       | 73         |
| 10.1.1.    | <i>Execução do Orçamento 2013</i> .....   | 75         |
| 10.1.2.    | <i>Evolução da despesa</i> .....  | 76         |
| 10.1.3.    | <i>Análise de Custos de Infra-estrutura</i> .....   | 76         |
| 10.2.      | <i>Execução de operações Cofinanciadas - SAMA</i> .....                                     | 77         |
| 10.2.1.    | <i>Candidaturas SAMA</i> .....  | 77         |
| 10.2.2.    | <i>Execução das Operações SAMA</i> .....  | 80         |
| 10.3.      | <i>Resultado Líquido</i> .....  | 81         |
| 10.4.      | <i>Publicidade Institucional</i> .....  | 86         |
| <b>11.</b> | <b>AVALIAÇÃO FINAL</b> .....  | <b>88</b>  |
| 11.1.      | <i>Menção proposta</i> .....  | 90         |
| <b>12.</b> | <b>ANEXOS</b> .....   | <b>92</b>  |
|            | <b>ANEXO N.º 1 – DEFINIÇÕES (GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS)</b> .....                               | <b>93</b>  |
|            | <b>ANEXO N.º 2 – RESULTADO BSC 2013</b> .....   | <b>101</b> |
|            | <b>ANEXO N.º 3 – RESULTADO QUAR 2013</b> .....  | <b>103</b> |
|            | <b>ANEXO N.º 4 – JUSTIFICAÇÃO DE RESULTADO QUAR 2013</b> .....                              | <b>104</b> |
|            | <b>ANEXO N.º 5 – AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO</b> .....                         | <b>106</b> |
| 1.         | <i>Ambiente de Controlo Interno</i> .....   | 108        |
| 2.         | <i>Estrutura Organizacional</i> .....   | 111        |
| 3.         | <i>Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</i> ..... | 113        |
| 4.         | <i>Fiabilidade dos sistemas de informação</i> .....   | 117        |
|            | <b>ANEXO N.º 6 – BALANÇO SOCIAL ANALÍTICO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA. 2013</b> .....       | <b>124</b> |
|            | <b>ANEXO N.º 7 – PROJETOS E ATIVIDADES 2013 (RESUMO)</b> .....                              | <b>147</b> |
|            | <i>Projetos</i> .....   | 147        |
|            | <i>Atividades correntes</i> .....   | 168        |

# Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....  | 3  |
| FIGURA 2 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA.....                                   | 4  |
| FIGURA 3 - PINCIPAIS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS, POR CLIENTE .....                                 | 12 |
| FIGURA 4 - EVOLUÇÃO DE EFETIVOS 1999/2013.....  | 18 |
| FIGURA 5 - EVOLUÇÃO DE EFETIVOS VERSO PLANEAMENTO .....   | 19 |
| FIGURA 6 - RESULTADO DO BSC DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2013 .....                                | 30 |
| FIGURA 7 - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2013.....                           | 31 |
| FIGURA 8 - RESULTADO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2013 .....            | 31 |
| FIGURA 9 - RESULTADO DO BSC DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2013 POR PERSPETIVA .....                 | 32 |
| FIGURA 10 - RESULTADO GLOBAL DO BSC DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2013 .....                        | 32 |
| FIGURA 11 - RESULTADO DO QUAR 2013 .....  | 34 |
| FIGURA 12 - RESULTADO DO QUAR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2013 POR TIPO DE OBJETIVO.....          | 34 |
| FIGURA 13 - RESULTADO DO QUAR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2013 – OBJETIVOS OPERACIONAIS .....     | 34 |
| FIGURA 14 - RESULTADO DO QUAR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2013 – INDICADORES .....                | 35 |
| FIGURA 15 - RECURSOS HUMANOS PLANEADOS VS EXECUTADOS (2013).....                                  | 37 |
| FIGURA 16 - COMPARAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS PLANEADOS VS EXECUTADOS 2013.....                      | 37 |
| FIGURA 17 - FONTES DE VERIFICAÇÃO – QUAR 2013 .....   | 38 |
| FIGURA 18 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESPOSTA GLOBAL 2008/2013 .....                                   | 40 |
| FIGURA 19 - DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS AO INQUÉRITO (%) .....                                     | 40 |
| FIGURA 20 - ADESÃO AO INQUÉRITO POR ENTIDADE CLIENTE .....  | 41 |
| FIGURA 21 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR ENTIDADE CLIENTE .....                                       | 42 |
| FIGURA 22 - MATRIZ DE PRODUTOS/SERVIÇOS INQUIRIDOS.....   | 42 |
| FIGURA 23 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR COMPONENTE DO INQUÉRITO .....                                | 43 |
| FIGURA 24 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR SERVIÇO/PRODUTO INQUIRIDO .....                              | 44 |
| FIGURA 25 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR SUBSISTEMA SISS .....  | 44 |
| FIGURA 26 - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SISS POR PERFIL FUNCIONAL .....                            | 45 |
| FIGURA 27 - SATISFAÇÃO POR DIMENSÃO INQUIRIDA – INFRAESTRUTURA.....                               | 46 |
| FIGURA 28 - SATISFAÇÃO COM DESEMPENHO DO SISS 2010/2013 .....                                     | 46 |
| FIGURA 29 - SATISFAÇÃO COM RAPIDEZ DE ACESSO À INTERNET 2010/2013.....                            | 47 |
| FIGURA 30 - SATISFAÇÃO COM QUALIDADE DO CORREIO ELETRÓNICO 2010/2013.....                         | 48 |
| FIGURA 31 - SATISFAÇÃO COM SOLUÇÃO DE BACKUPS 2012/2013 .....                                     | 48 |
| FIGURA 32 - SATISFAÇÃO COM SOLUÇÃO ESTAÇÃO PADRÃO 2010/2013 .....                                 | 50 |
| FIGURA 33 - Nº PEDIDOS DE APOIO TÉCNICO .....   | 50 |
| FIGURA 34 - SATISFAÇÃO COM SERVICE DESK VS. EQUIPAS LOCAIS.....                                   | 51 |
| FIGURA 35 – COMPARAÇÃO DE ÍNDICE GLOBAL E COMPONENTE SATISFAÇÃO GLOBAL (POR ENTIDADE) .....       | 51 |
| FIGURA 36 - TAXA DE DISPONIBILIDADE MÉDIA ANUAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS (2009 A 2013).....         | 52 |
| FIGURA 37 - EVOLUÇÃO 2009-2012 DA TAXA DE DISPONIBILIDADE POR GRUPOS DE SERVIÇOS.....             | 53 |
| FIGURA 38 - AÇÕES DE FORMAÇÃO DE FORMADORES.....  | 53 |
| FIGURA 39 - AÇÕES DE FORMAÇÃO DE UTILIZADORES FINAIS .....  | 54 |
| FIGURA 40 - TABELA: SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO PRESENCIAL.....                                     | 54 |
| FIGURA 41 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO PRESENCIAL.....                                    | 54 |
| FIGURA 42 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PARTICIPANTES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO E-LEARNING.....              | 56 |
| FIGURA 43 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO E-LEARNING .....                                  | 56 |
| FIGURA 44 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO AO UTILIZADOR – GESTÃO DE INCIDENTES .....         | 57 |
| FIGURA 45 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO AO UTILIZADOR – GESTÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ..... | 57 |
| FIGURA 46- SÍNTESE DOS PROJETOS CONCLUÍDOS EM 2013.....   | 61 |
| FIGURA 47 - RESUMO DA REPRESENTAÇÃO NACIONAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA.....                     | 63 |
| FIGURA 48 - RESUMO DA REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....               | 64 |
| FIGURA 49 - EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO 2013 .....  | 73 |
| FIGURA 50 - COMPARAÇÃO HOMÓLOGA DO OSS .....  | 75 |
| FIGURA 51 - COMPARAÇÃO HOMÓLOGA DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL .....                                      | 76 |

|   |     |
|---|-----|
| FIGURA 52 - EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DA EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO.....                                     | 76  |
| FIGURA 53 - DISTRIBUIÇÃO DO INVESTIMENTOS DA OPERAÇÃO SAMA GPTIC .....                            | 78  |
| FIGURA 54 - DISTRIBUIÇÃO DO INVESTIMENTOS DA OPERAÇÃO SAMA CGPI.....                              | 79  |
| FIGURA 55 - OPERAÇÕES EM CURSO DE 2008 A 2013 .....   | 80  |
| FIGURA 56 - RESUMO PLURIANUAL DAS OPERAÇÕES SAMA (2009 A 2013) .....                              | 81  |
| FIGURA 57 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS (SÍNTESE) .....  | 85  |
| FIGURA 58 - RESULTADO GLOBAL DO QUAR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....                            | 89  |
| FIGURA 59 – ANEXO 5 - MODELO DE GOVERNANÇA DE SI DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA.....                 | 107 |
| FIGURA 60 – ANEXO 5- SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....                | 107 |
| FIGURA 61 – (ANEXO 7) RANKING DO DESEMPENHO DOS SITES WEB – (EXEMPLO: FEVEREIRO DE 2013).....     | 178 |
| FIGURA 62 – (ANEXO 7) RANKING DE DISPONIBILIDADE DOS SITES WEB – (EXEMPLO: SETEMBRO DE 2013)..... | 178 |
| FIGURA 63 – (ANEXO 7) COMPORTAMENTO DO SITE DA SEGURANÇA SOCIAL AO LONGO DOS ANOS .....           | 179 |



# Mensagem do Conselho Diretivo

## Mensagem do Conselho Diretivo

---

*O Instituto de Informática prosseguiu em 2013 o seu já histórico percurso de prestação serviços aos seus clientes com a introdução de medidas importantes quer do ponto de vista organizacional quer do ponto de vista tecnológico.*

*O Instituto passou a dispor no seu organigrama de um novo departamento totalmente vocacionado para os clientes de forma a gerir de uma forma mais precisa e dedicada todo o relacionamento com os organismos que utilizam os nossos serviços e soluções. Através deste novo canal também se procura desenvolver novas parcerias tanto no setor público como no privado de forma a potenciar o nosso portfolio.*

*Como referido, durante este ano, o Instituto atualizou-se tecnologicamente para poder melhorar a qualidade de serviço prestado aos utilizadores e aos cidadãos e empresas, pois é para estes últimos que devemos fixar os nossos esforços no sentido de proporcionar uma maior proximidade, disponibilidade e fiabilidade, incrementando a experiência e confiança nos contactos com a Segurança Social e Emprego.*

*Estas medidas ilustram o permanente fito deste Instituto de que a tecnologia é apenas um meio – importante, é certo – para melhorar e facilitar a vida das pessoas que lidam com os nossos sistemas. De igual modo, são pessoas – as nossas pessoas – que concebem, analisam, desenvolvem e mantêm todos estes sistemas em funcionamento. Sem elas, as máquinas não funcionam.*

*Objetivamente, aumentámos o número de participações, o número de horas e o número de ações de formação, numa estratégia de desenvolvimento de competências individuais e coletivas. Aprofundámos também as nossas práticas de conciliação da vida profissional com a vida familiar. Por isso mantivemos a nossa política de proximidade, com reuniões regulares, envolvendo todos os trabalhadores nos assuntos chave da organização.*

*2013 foi igualmente um ano de melhoria na racionalização das nossas atividades consubstanciado na introdução de novas ferramentas de controlo de gestão ao nível dos projetos e ao nível financeiro, cruzando e analisando a informação de forma analítica.*

*Estas mudanças no modelo gestor ficaram patentes na nova estrutura organizacional e nas suas normas orgânicas e estatutárias, permitindo uma nova estratégia para novos objetivos, nomeadamente a prestação de serviços e disponibilização de produtos de tecnologias de informação para um espectro mais alargado de clientes.*

*Assim, o balanço do ano tem de ser positivo: a concretização da generalidade das metas definidas nos âmbitos do Quadro de Avaliação e Responsabilização e do Balanced Score Card são disso uma evidência. Estes bons resultados só foram possíveis com o compromisso, a motivação, o empenho e a coesão de todas as nossas pessoas, dos nossos fornecedores e dos nossos clientes.*

*Com orgulho na nossa história, continuaremos a construir o futuro com “Confiança e Inovação”.*

*Porto Salvo, 13 de Abril de 2014*

*O Conselho Diretivo*

*O Vice-presidente*

*O Vogal*

*António Rapoula*

*João Mota Lopes*

O Instituto de Informática, IP.

# 1. O Instituto de Informática, IP.

---

## 1.1. Missão, Visão, Valores e Políticas do Sistema de Gestão Integrado

### Missão

*“Disponibilizar soluções adequadas, que satisfaçam as necessidades de Tecnologias de Informação e Comunicação dos clientes, visando o serviço prestado a cidadãos e empresas.”*

### Visão

*“Ser líder da Administração Pública em soluções de Tecnologias de Informação e Comunicação.”*

### Valores

*“Confiança; Competência; Inovação.”*

A atividade do Instituto de Informática é orientada pela **Política do Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática**, que decorre da Missão, Visão e Valores da organização, apoiando de forma permanente a prestação de um serviço público de excelência e sustentável.

Esta Política é suportada em seis princípios:

### **Partes Interessadas**

*O Instituto de Informática tem como objetivo da sua atividade criar valor para as Partes Interessadas, promovendo uma relação de confiança, através da disponibilização de soluções que correspondam às expectativas, estabelecendo para o efeito as parcerias e os acordos adequados.*

## **Pessoas**

*O Instituto de Informática apoia, de forma contínua, o desenvolvimento das competências das suas pessoas de modo a incrementar a motivação, potenciar a eficácia do trabalho em equipa e promover a inovação, de modo a implementar as estratégias definidas.*

## **Comunicação**

*O Instituto de Informática compromete-se a definir, implementar, rever e melhorar, de forma sistemática, os processos e ações de comunicação com as Partes Interessadas, internas e externas, de modo a garantir a eficácia de uma comunicação integrada.*

## **Melhoria Contínua**

*O Instituto de Informática compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e competência organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.*

## **Processos para a Excelência e Inovação**

*O Instituto de Informática compromete-se a prestar um serviço de excelência através da implementação de práticas sustentáveis no âmbito da gestão da qualidade, segurança da informação e continuidade do negócio, gestão de serviços de tecnologias de informação e responsabilidade social.*

*Compromete-se ainda em implementar e partilhar as boas práticas e os processos de gestão, promovendo a agilidade organizacional e a inovação, com recurso aos melhores referenciais e tecnologias disponíveis.*

## **Requisitos legais**

*O Instituto de Informática compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, regulamentares, estatutários, normativos e de anti-corrupção, e os requisitos de conformidade aplicáveis à sua atividade.*

As políticas para os Sistemas de Gestão da Segurança da Informação, Gestão de Serviços de TI e Responsabilidade Social estão desdobradas nos documentos de referência do Instituto de Informática, no âmbito do SGI.

## 1.2. Lei Orgânica e Estatutos

A nova lei orgânica do Instituto de Informática foi publicada pelo Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de Agosto, prevendo, no seu art.º 8.º, que a sua organização interna é prevista apenas nos respectivos estatutos. Com a publicação da nova lei orgânica o novo Conselho Directivo tomou posse a 1 de Setembro de 2012.

É com a publicação dos estatutos, pela Portaria n.º 138/2013, de 2 de Abril, que se desencadeiam as mudanças organizacionais que resultam da reestruturação a que o instituto foi sujeito. Estas mudanças marcaram, naturalmente, o decurso do ano.

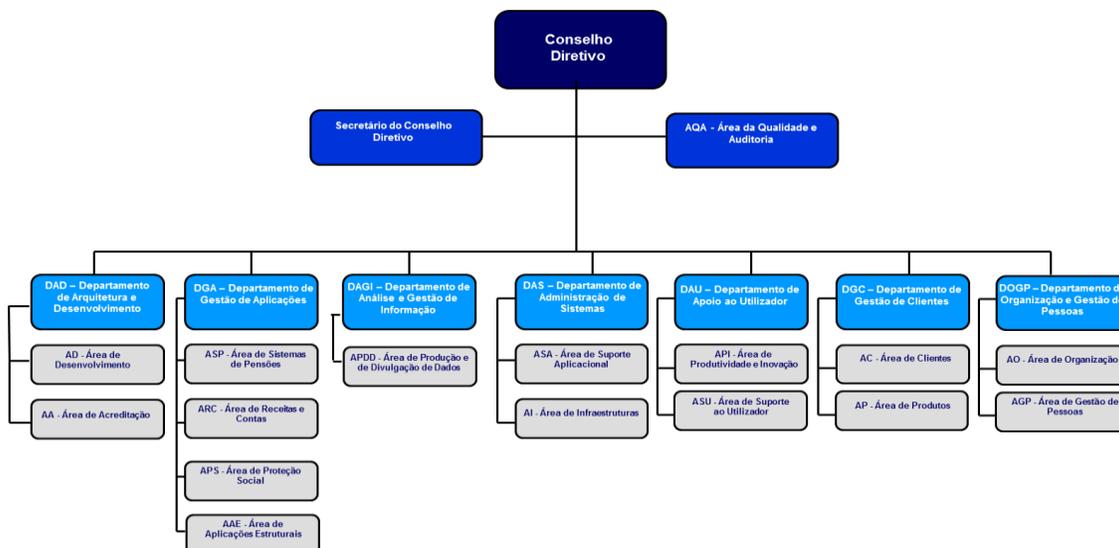
## 1.3. Estrutura do Instituto de Informática.

A estrutura organizacional está organizada de acordo com os estatutos do Instituto de Informática, aprovados pela Portaria N.º 138/2013 de 2 de abril.

O Instituto de Informática é dirigido por um Conselho Directivo, constituído por um Presidente, um Vice-Presidente e um Vogal e estrutura-se em Departamentos e Áreas, dirigidos, respetivamente, por Diretores de Departamento e Coordenadores de Área.

Na figura seguinte apresenta-se o organograma do Instituto de Informática em 31 de dezembro de 2013:

Figura 1 - Organograma do Instituto de Informática



Para além do Conselho Directivo, existem os seguintes órgãos,

- O Conselho Consultivo;

- O Fiscal Único.

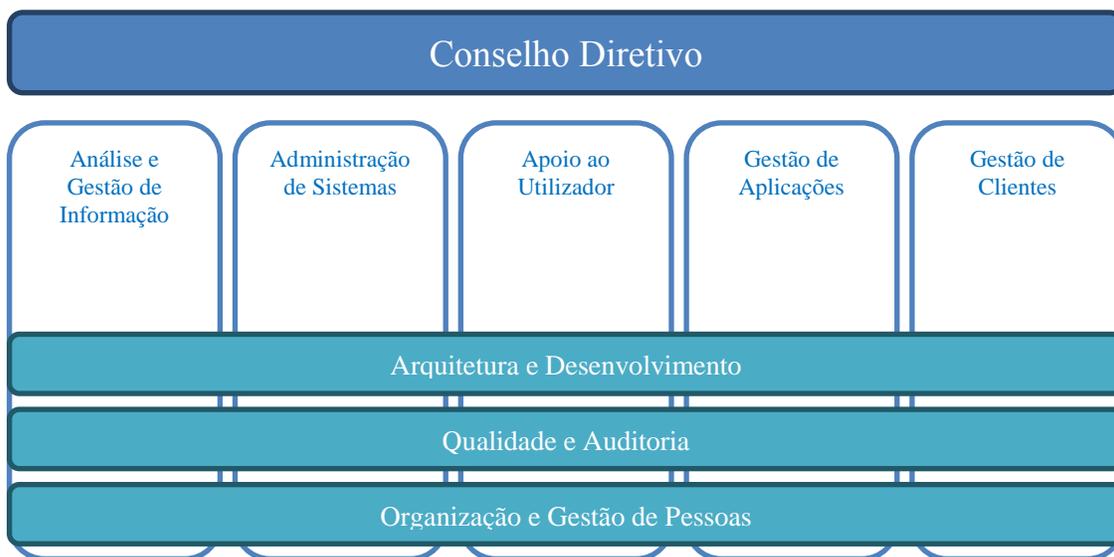
O Conselho Consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do Instituto de Informática e nas tomadas de decisão do Conselho Diretivo. É constituído pelos dirigentes máximos dos organismos integrados nas administrações direta e indireta do MESS e por um representante de cada um dos parceiros sociais, designadamente, a União Geral de Trabalhadores, a Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses, a Confederação Empresarial de Portugal, a Confederação do Turismo de Portugal, a Confederação de Comércio e Serviços de Portugal e a Confederação dos Agricultores de Portugal.

O Fiscal Único é o órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial; encontrando-se neste momento em processo de nomeação.

### 1.4. Modelo de Gestão

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

Figura 2 - Estrutura Matricial do Instituto de Informática



A Gestão por Objetivos adotada no Instituto de Informática tem por base a orientação para resultados, tal como determinado pelo SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública). Para um controlo de gestão eficaz está implementado o processo de monitorização periódica do desempenho, assente no reporte regular dos níveis de desempenho

alcançados para cada um dos objetivos fixados.

O desdobramento dos objetivos estratégicos até ao nível operacional é realizado de acordo com as seguintes etapas:

- Carta de Missão negociada entre a Tutela e o Conselho Diretivo;
- Planeamento estratégico sistemas de informação (PESI), com periodicidade trianual, de acordo com os planos estratégicos dos organismos do MSESS considerados no seu âmbito;
- QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), que contém os objetivos considerados mais relevantes para a avaliação de desempenho anual;
- Plano anual de atividades, que operacionaliza a estratégia definida;
- Desdobramento anual do Balanced Scorecard (BSC);
- Monitorização periódica do grau de execução do Plano de Atividades e dos projetos que dele fazem parte, do QUAR e da Carta de Missão;
- Relatório Anual de Atividades.

O sistema de avaliação de desempenho organizacional baseado na metodologia de *Balanced Scorecard (BSC)* permite uma leitura global e integrada do desempenho do Instituto de Informática, analisado e medido segundo as quatro perspetivas adequadas à atividade do Instituto e encaradas como mais representativas da evolução do cumprimento da sua missão organizacional:

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

Para assegurar o necessário alinhamento estratégico com a Carta de Missão, os objetivos, iniciativas, projetos e atividades são enquadrados nas quatro perspetivas do BSC acima indicadas. Para cada uma são definidos, de acordo com os objetivos estratégicos plurianuais, os objetivos operacionais e respetivos indicadores, metas e os projetos em cada ano, garantindo-se, dessa forma, a ligação e a coerência entre as iniciativas operacionais (objetivos e projetos) e a estratégia do Instituto de Informática.

## **1.5. Combate à Fraude e Corrupção**

No âmbito do Combate à Fraude e Corrupção o Instituto de Informática assumiu, no passado, um compromisso ético alicerçado no conjunto de princípios e valores, em parte já vertido na Carta

Ética da Administração Pública. A saber: o princípio do serviço público, da legalidade, da justiça e imparcialidade, da igualdade, da proporcionalidade, da colaboração e boa fé, da informação e da qualidade, da lealdade, da integridade, da competência e responsabilidade.

Tendo o Instituto de Informática uma actividade tão intensa e relevante no domínio da contratação pública, são asseguradas, nesta matéria, medidas reforçadas visando o combate à fraude e corrupção, das quais se destacam (i) a rotatividade dos membros dos júris, (ii) a constituição dos júris por elementos de diversas áreas organizacionais, com competências diversas, (iii) a existência de um fluxo formal do processo de despesa que, para lá de garantir o cumprimento de todas os normativos legais, quer da contratação pública, quer da autorização da despesa, assegura um circuito interno prévio de validação multidisciplinar dos instrumentos que constituem os processos de aquisição, (iv) a segregação de funções, não obstante a reestruturação interna que fundiu as antigas áreas de aquisição e contratos e financeira e administrativa, e (v) um circuito informatizado, com workflow e integração no sistema financeiro que obriga à validação de facturas, por quatro níveis de responsabilidade distintos.

Para lá destas medidas são de salientar as cláusulas de sigilo e confidencialidade a que os nossos fornecedores estão obrigados.



# Principais Indicadores

## 2. Principais Indicadores

---

De seguida destacam-se os principais indicadores do desempenho e da atividade do Instituto de Informática relativamente a 2013:

### 2.1. Gestão das aplicações (SISS) e da informação de suporte ao negócio da Segurança Social

- No âmbito dos sistemas de informação geridos pelo Instituto de Informática existem 81 módulos em produção que suportam diretamente as atividades do negócio da Segurança Social ao nível do enquadramento e vinculação, registo de remunerações, prestações sociais, arrecadação, ação social, fiscalização e combate à fraude, entre outros (no anexo n.º 1, ao glossário de termos e acrónimos anexa-se a lista de módulos em produção):
  - Número de pessoas singulares ativas (ativos não mortos): 15.002.669;
  - Número de Entidades Empregadoras: 1.162.812;
  - Número de Pensionistas: 2.306.125;
  - Número de Remunerações e de Declarações de Remuneração:
    - N.º médio de linhas de remuneração: 8.160.798;
    - N.º médio de Declarações de Remuneração: 537.568;
    - Número de prestações pagas (média mensal): 3.435.499;
    - Número de pagamentos à Segurança Social (média mensal): 910.825;
    - Despesa corrente com prestações sociais em percentagem do PIB (dados do terceiro trimestre de 2013 – fonte BPStat, Banco de Portugal): 23,9%.

### 2.2. Gestão do Relacionamento e do Serviço ao Cliente

- No âmbito do serviço **Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA)**;

Foram efetuados 19.004.857 atendimentos, com a seguinte distribuição;

- Instituto da Segurança Social – 8.857.276, correspondendo a uma média diária de 34.198 atendimentos, com recurso a 2.704 colaboradores e 259 dias de atendimento;
- AMA, IP – Lojas do Cidadão - 10.146.012, correspondendo a uma média diária de 32.624 atendimentos, com recurso a 3.162 colaboradores e 311 dias de atendimento;

- Instituto do Emprego e Formação Profissional – 1.569, correspondendo a uma média diária de 314 atendimentos, com recurso a 1.569 colaboradores e 5 dias de atendimento;
- No âmbito do serviço **Visita por Marcação Prévia (VMP)** foram realizadas 97.835 marcações e efetuados 67.969 atendimentos, para serviços de atendimento do Instituto da Segurança Social (ISS).
- No âmbito do **Contact Center**;
  - Foram registadas 3.800.316 chamadas oferecidas e 2.391.826 chamadas atendidas;
  - Taxa média de atendimento – 62,9%.
- No âmbito do **Suporte ao Utilizador** foram resolvidos os seguintes pedidos de resolução de 1ª prioridade: 33.188 incidentes e 41.680 pedidos de serviço, de acordo com os níveis de serviço negociados com os clientes;
- Ao nível da **Segurança Social Direta (SSD)** registaram-se até ao final de 2013, 90 funcionalidades em produção realçando-se as seguintes volumetrias (valores anuais):
  - N.º de Pessoas Singulares não Entidade Empregadora aderentes (diretamente em SSD) - 2.878.435;
  - N.º de Pessoas Coletivas e de Pessoa Singular Entidades Empregadoras utilizadoras de SSD (via DRO/I) – 585.665;
  - N.º Total de Acessos desde o início de 2013 – 12.821.833;
  - N.º de Acessos por Pessoas distintas desde o início de - 1.507.520;
- **O sítio da Segurança Social permaneceu** durante as 52 semanas do ano no Top10 do ranking da *Marketware*, com um tempo médio de acesso de 2,134 segundos;
- **O índice de satisfação dos clientes** (numa escala de 1 a 5) situou-se nos 3,1; com destaque para a satisfação com a resolução de incidentes e pedidos de serviço foi, respetivamente, de 4,60 e de 4,78; a satisfação com os serviços de formação prestados pelo Instituto de Informática registou um resultado de 4,3 (satisfação com a formação de uma forma geral), 4,8 (satisfação com a monitoria) ao nível da formação presencial e 4,6 ao nível da satisfação com a formação em e-Learning;
- Foram **formados 4.777 utilizadores** do Sistema da Segurança Social durante o ano de 2013, em ações presenciais e e-learning.

### 2.3. Gestão do Serviço de Infraestrutura e Comunicações

- Foi dado suporte aos 81 módulos dos sistemas de informação em produção tendo sido realizados **1.388 *deployments*** nos ambientes de produção e pré-produção;
- Foram executados 12.259 *scripts*, pela equipa de operação e 893 processos *batch*, geridos pela equipa de supervisão;
- A taxa de disponibilidade média dos serviços prestados (percentagem de horas de serviço acordadas, durante as quais o componente ou o serviço estão disponíveis) situou-se nos 99,90%;
- Foi assegurada a gestão dos 2 Datacenters, principal e um alternativo, em sintonia com as diretrizes do Plano de Continuidade de Negócio;
- Foram geridos 400 TB de “storage”;
- A média mensal de tráfego de rede no Datacenter Principal é de 5,4 TB;
- Foram realizados, em média, 500 backups por dia;
- Foram salvaguardados em média, por mês, 200 TB em Tapes, com execução de 15.500 backups, com uma taxa de sucesso de 98.9%.
- Foram geridos 15 TB no âmbito da gestão de bases de dados SISS, multiplicados por 8 ambientes SISS num total de 120TB;
- O crescimento médio da Base de Dados principal do SISS: 200GB / mês.

### 2.4. Sistema de Gestão Integrado

- Foi assegurada a auto avaliação **R4E (“*Recognized for Excellence*”)** segundo o modelo da *European Foundation for Quality Management* (EFQM);
- No âmbito do plano trianual de **formação e desenvolvimento de competências** registou-se uma **taxa de participação de 57%** de colaboradores com frequência de pelo menos uma ação de formação, o que equivale a uma totalidade de 5.080 horas de formação.
- Foram **concretizados os principais objetivos e metas definidos para 2013** com um desempenho global de 97% ao nível do Balanced Scorecard e de 96% ao nível do Quadro de Avaliação de Responsabilização (QUAR).



Clientes

### 3. Clientes

No âmbito da sua missão o Instituto de Informática presta serviços e fornece produtos a diferentes segmentos de clientes.

Na tabela nº X, podem-se consultar os principais serviços disponibilizados por cliente, estando previsto o alargamento de alguns serviços, como a solução VOIP, a todas os organismos do MSESS.

Figura 3 - Principais serviços disponibilizados, por cliente

| Serviços                  | PCM<br>* | MJ<br>** | MSESS  |        |         |          |            |          |         |           |         |            |          |          |          |           |          |         |
|---------------------------|----------|----------|--------|--------|---------|----------|------------|----------|---------|-----------|---------|------------|----------|----------|----------|-----------|----------|---------|
|                           | AMA      | IRN      | S<br>G | I<br>G | GE<br>P | DGS<br>S | IGFCS<br>S | CNP<br>V | IS<br>S | IGFS<br>S | IN<br>R | CNPCJ<br>R | ISS<br>A | ISS<br>M | IEF<br>P | DGER<br>T | CIT<br>E | AC<br>T |
| Formação                  |          |          | X      | X      | X       | X        | X          |          | X       | X         |         | X          | X        | X        | X        |           |          |         |
| Infraestrutura            |          |          | X      | X      | X       | X        | X          |          | X       | X         | X       |            | X        | X        |          | X         | X        | X       |
| Solução VOIP              |          |          |        |        |         |          |            |          | X       |           |         |            |          |          |          |           |          |         |
| Gestão Documental         |          |          | X      | X      |         | X        |            |          | X       | X         | X       |            |          |          |          |           | X        |         |
| Videoconferência          |          |          |        |        |         |          | X          |          | X       | X         |         |            |          |          |          |           |          |         |
| SISS                      |          |          |        |        |         | X        |            |          | X       | X         |         | X          | X        | X        | X        |           |          |         |
| Solução de Contact Center |          |          | X      |        |         |          |            |          | X       | X         |         |            |          |          | X        |           |          |         |
| Soluções de atendimento   | X        | X        |        |        |         |          |            | X        | X       | X         |         |            |          |          | X        |           |          |         |
| Aplicações                |          |          | X      |        |         | X        | X          | X        | X       | X         | X       |            | X        | X        |          |           |          |         |

\* Presidência do Conselho de Ministros

\*\* Ministério da justiça

Desde logo, e no contexto do MSESS, é assegurado o suporte aplicacional e tecnológico ao negócio e à operação do Sistema da Segurança Social, abrangendo como principais áreas de intervenção a gestão do ciclo de vida de desenvolvimento e manutenção corretiva e evolutiva nas componentes de enquadramento e vinculação de pessoas singulares e coletivas e a respetiva qualificação, a gestão de remunerações, a gestão de prestações imediatas (desemprego, impedimentos temporários para o trabalho, prestações familiares, etc.), a gestão da conta corrente, a gestão de prestações diferidas, a verificação de incapacidades, a gestão dos riscos e doenças profissionais, a gestão dos processos no contexto da ação social e da articulação com as áreas da inserção e reabilitação, a arrecadação e gestão da receita, a gestão da informação financeira, o combate à fraude, a gestão da dívida e a gestão financeira, entre outras.

É também assegurado o suporte aplicacional no âmbito da estação padrão e das ferramentas de produtividade, a nível nacional, incluindo aos Organismos das Regiões Autónomas dos Açores e

da Madeira, no âmbito da gestão de incidentes e de pedidos de serviço que resultem da utilização das aplicações anteriormente referidas, bem como ao nível da gestão e disponibilização de ferramentas de produtividade e comunicações nos respetivos postos de trabalho.

Acrescem, nas vertentes de infraestrutura e administração de sistemas, toda a gestão, monitorização e intervenções ao nível da gestão das bases de dados, da capacidade dos sistemas, das configurações e da gestão dos datacenter, principal e alternativo, da disponibilidade dos sistemas e da segurança da informação e gestão do risco associados aos sistemas operacionais.

No âmbito do Sistema Estatístico da Segurança Social, o Instituto de Informática presta serviços ao nível da gestão da informação e da produção estatística, quer como resultado da exploração das aplicações anteriormente mencionadas, com carácter permanente ao nível dos indicadores estatísticos e de gestão, quer respondendo a pedidos à medida que decorrem de variadas necessidades da Tutela e dos vários organismos do MESS. Realçam-se ainda a resposta a pedidos, de forma continuada, emanados de vários Organismos e estruturas da AP.

Quer ao nível aplicacional, quer no âmbito da gestão da informação, um outro segmento de clientes prende-se com as estruturas Fiscalizadoras e Auditoras da Administração Pública (Tribunal de Contas, Inspeções-Gerais, etc.), que de forma periódica solicitam ao Instituto de Informática a resposta a auditorias e avaliações no âmbito da operação do SISS, Sistema de Informação Financeira (SIF) e Segurança Social Direta (SSD).

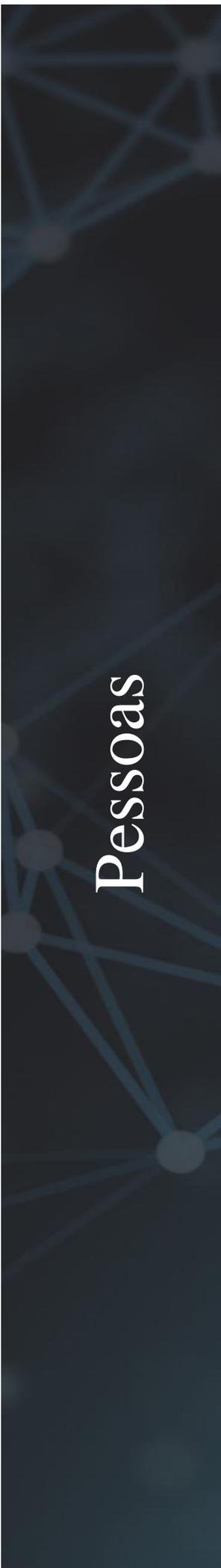
São prestados serviços a Organismos do Ministério das Finanças, da Economia e Emprego, da Saúde e da Justiça, quer ao nível das plataformas de interoperabilidade e comunicação entre sistemas operacionais, quer no âmbito do fornecimento de informação protocolada e de cruzamento e interconexão de dados.

Ao nível dos canais de relacionamento, os serviços prestados incidem na gestão do portal da Segurança Social, do canal transacional Segurança Social Direta e da gestão da intranet catálogo de produtos. Foram assegurados os serviços aplicacionais de infraestrutura técnica de suporte aos Centros de Contacto da Linha Segurança Social, da Medida Extraordinária de Regularização da Dívida, dos Fundos de Compensação do Trabalho e de Garantia de Compensação do Trabalho, das Declarações de Remunerações On-Line (DRO), Declarações de Remunerações via Internet (DRI) e Segurança Social Direta (SSD) sendo também prestados os serviços de suporte aplicacional, instalações e equipamento ao Centro de Contacto do Instituto do Emprego e

Formação Profissional (IEFP).

Transversalmente à Administração Pública, e corporizando a partilha de boas práticas e o papel de fornecedor de novos produtos a outros Organismos, são também prestados serviços de gestão aplicacional e de suporte a novas aplicações como os já mencionados SIGA e VMP, no primeiro caso, no âmbito da rede de lojas do cidadão da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), Centros de Emprego do Instituto Emprego e Formação Profissional (IEFP), no Instituto dos Registos e do Notariado (INR), nos locais de atendimento da Segurança Social e em dois locais de atendimento do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) e, no segundo caso, na rede de serviços de atendimento do ISS. Realça-se ainda o suporte aplicacional ao Centro de Contacto, anteriormente mencionados, a gestão documental e a gestão de recursos humanos (Aplicação E-Valor, SAP-RH).

O catálogo de produtos é uma importante ferramenta de comunicação onde se encontram documentados todos os serviços disponibilizados aos clientes (todas as Instituições a quem são prestados serviços), nele se integrando a sua descrição, as características e as condições necessárias para aceder aos serviços prestados.



# Pessoas

## 4. Pessoas

---

### 4.1. Pessoas

A estratégia de Gestão de Pessoas tem sido uma componente permanente, integradora e propulsora no cumprimento da missão, das atribuições e competências do Instituto de Informática e que, no ano de 2013, continuou a merecer o necessário reforço e incremento. O cumprimento da missão do Instituto de Informática requer um corpo de profissionais estável e permanente, com perfis adequados às competências chave necessárias para o bom desenvolvimento das suas atividades, e que se encontre bem qualificado e motivado.

De entre várias iniciativas concretizadas ao longo de 2013, destacam-se as seguintes situações:

- Execução a 100% do Plano de Formação 2013, num conjunto de ações de formação eminentemente tecnológicas e com um valor global na ordem dos 120.000,00 euros. Paralelamente, foram divulgadas ações de formação e eventos promotores de aprendizagem nas áreas tecnológicas e comportamental e sem custos associados. Estas iniciativas permitiram o desenvolvimento de competências, bem como o incremento e sustentação das qualificações das pessoas ao serviço do Instituto de Informática;
- Publicitação de várias ofertas na Bolsa de Emprego Público com vista a dotar o Instituto de pessoas, em número e perfis de competências adequados, em consonância com a gestão previsional de recursos humanos, refletida no dimensionamento adequado do mapa de pessoal, em número de postos de trabalho necessários às atividades do Instituto, por carreiras e competências;
- Desenvolvimento do concurso externo de 25 postos de trabalho para a carreira de especialista de informática, após uma aprovação excecional para o efeito por parte do Senhor Secretário de Estado da Administração Pública e após 10 anos sem a entrada, para o mapa de pessoal do Instituto de Informática, de pessoas externas à Administração Pública. Esta iniciativa permite contribuir para a redução de custos, designadamente, através de recrutamento e seleção de pessoas permanentes, comparativamente e em alternativa, a não contratação externa de serviços, em outsourcing, e por aplicação das medidas legislativas em linha com as metas estabelecidas, no PAEF<sup>1</sup> e no PREMAC<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Plano de Assistência Económica e Financeira

<sup>2</sup> Plano de Redução e Modernização da Administração Pública

- Desenvolvimento das condições de trabalho no Instituto de Informática de modo integrado, através de iniciativas no âmbito da segurança, saúde no trabalho e ambiente, apostando na motivação, responsabilização e diálogo permanente;
- Apresentação à Tutela, a 31/10/2013, de uma proposta para a regularização jurídica das carreiras específicas do Instituto e dos complementos atribuídos naquele âmbito, que ficou condicionada – até publicação da Lei que regulamente as remunerações na Administração Pública – pela Lei n.º59/2013, de 23 de Agosto;
- Numa dimensão mais corrente, tivemos de desencadear os mecanismos necessários à implementação das medidas legislativas em vigor, a partir do início de Janeiro de 2013, nomeadamente, as que decorrem das alterações à LVCR <sup>3</sup>, ao RCTFP<sup>4</sup>, ao SIADAP <sup>5</sup> e do regime de mobilidade, mecanismos esses que passaram, entre outras coisas, pela configuração da aplicação informática e pela alteração de processos correntes;
- Implementação do Programa de Rescisões por Mútuo Acordo, dirigido a trabalhadores inseridos nas carreiras de assistente técnico (carreiras revistas) e carreira de técnica administrativa (carreira específica do Instituto). Num universo de 26 trabalhadores efetivos e pertencentes às referidas carreiras, foram concretizados 3 pedidos de trabalhadores neste âmbito e com efeitos a 01/01/2014; o que representa uma taxa de adesão de 11,5%.

#### **4.2. Mapa de Pessoal a 1 de janeiro de 2013**

O Mapa de Pessoal (MP) aprovado para o ano de 2012-2013, com 326 Postos de Trabalho Necessários (PTN), foi elaborado com a participação dos diversos Dirigentes e aprovado superiormente, nos termos dos artigos 4º a 7º da LVCR <sup>6</sup>. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 68% nas atividades de TIC (departamentos cuja intervenção é tecnológica), 23% nas de apoio à gestão (staff) e 9% ao nível do pessoal dirigente.

A 31 de dezembro de 2013, o Instituto de Informática contava com 275 pessoas, verificando-se, assim, um total de 51 PTN por ocupar.

---

<sup>3</sup> Lei de Regimes de Vinculação, Carreiras e Remunerações

<sup>4</sup> Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas

<sup>5</sup> Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública

<sup>6</sup> Lei de Regimes de Vinculação, Carreiras e Remunerações

### 4.3. Afetação Real das Pessoas

Desde 2009 que se vai verificando um decréscimo – ainda que com variações pontuais – do número de pessoas ao serviço do Instituto de Informática. A 31 de dezembro de 2013, o Instituto contava com 275 pessoas ao seu serviço, menos três pessoas do que o verificado a 1 de janeiro de 2013. Estes movimentos devem-se a saídas de pessoas, por aposentação e por mobilidade para outros Organismos da Administração Pública, e cujos postos de trabalho vagos também têm de ser preenchidos. Pese embora a variação negativa seja praticamente residual, se compararmos o número de postos de trabalho (PT) ocupados com o número de postos de trabalho existentes no Mapa de Pessoal verificamos que temos apenas uma ocupação de 84% dos PT em 2013, valor mais baixo desde 2009 (89%) [Ver figura 3].

No sentido de inverter esta tendência, ao longo do ano de 2013 foram desenvolvidas várias diligências no sentido de ocupar os postos de trabalho vagos no Mapa de Pessoal (51 PTN) e, simultaneamente, fazer face aos movimentos de saídas de pessoas anteriormente referenciados.

Figura 4 - Evolução de efetivos 1999/2013

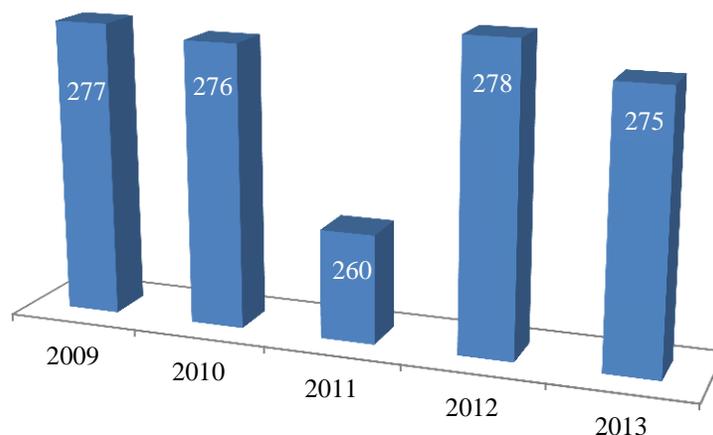
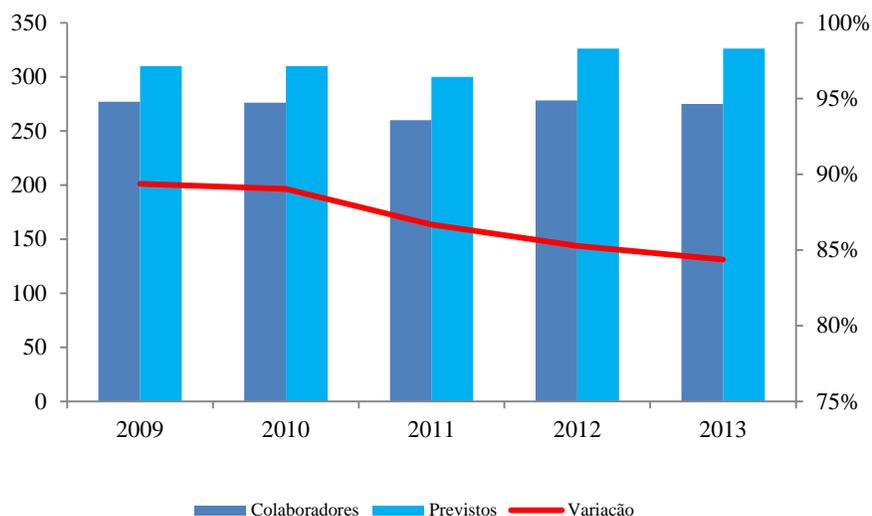


Figura 5 - Evolução de efetivos verso planeamento



#### 4.4. Movimentos de Entradas e Saídas de Pessoas

No ano de 2013 verificaram-se 23 entradas de novos colaboradores e regressos, resultado do lançamento de ofertas lançadas na BEP, da concretização de situações de mobilidade interna e do regresso de colaboradores que se encontravam noutros Organismos da Administração Pública. No referido ano, verificou-se a consolidação de quatro situações de mobilidade interna no Instituto.

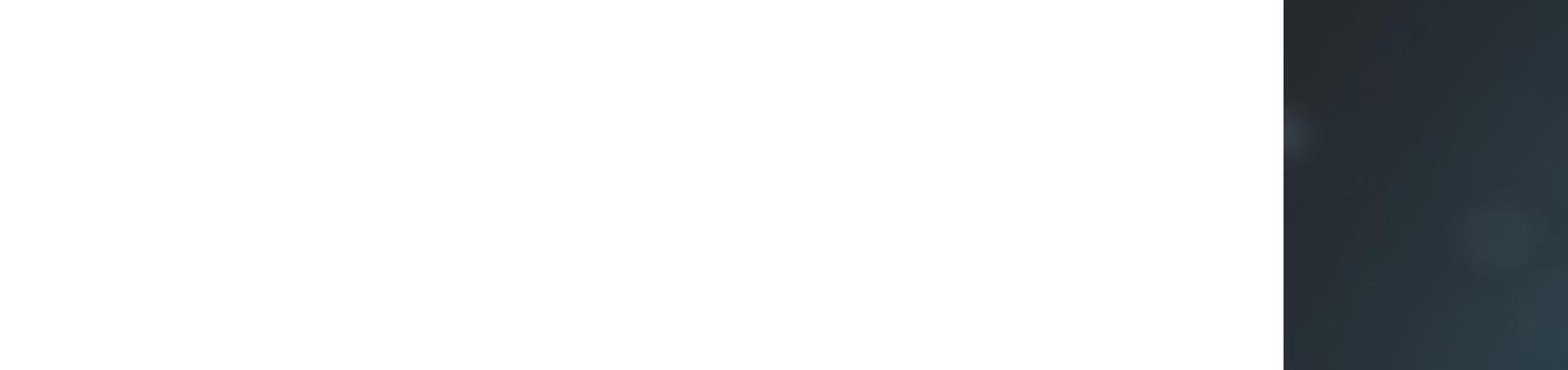
Entretanto, em igual período, saíram 26 pessoas, por motivos de aposentação, na sua maioria, e na sequência de movimentos de mobilidade para outros Organismos da Administração Pública.

#### 4.5. Procedimentos Concursais

Já anteriormente referido, sublinha-se a abertura do concurso externo de 25 postos de trabalho para a carreira de especialista de informática, após uma aprovação excecional para o efeito por parte do Senhor Ministro da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e do Senhor Secretário de Estado da Administração Pública e após 10 anos sem entradas, para o mapa de pessoal do Instituto de Informática, de pessoas externas à Administração Pública. O referido concurso externo encontra-se em curso e será concluído em 2014.

No *Anexo n.º 6* – Balanço Social Analítico 2013 do Instituto de Informática, detalha-se o respetivo conteúdo.

# Responsabilidade Social



## **5. Responsabilidade Social**

---

### **5.1. Responsabilidade Social**

A Responsabilidade Social no Instituto decorre da compreensão que a ação das organizações deve propiciar a realização profissional dos colaboradores, trazer benefícios para a sociedade e para o meio ambiente.

Uma organização socialmente responsável satisfaz as necessidades dos colaboradores e dos Clientes, atua com eficiência, cria valor para membros e sociedade e assegura a continuidade da organização.

Assim, pretendemos que a Responsabilidade Social no Instituto acolha as iniciativas de carácter organizacional, social e ambiental, consideradas relevantes para o cumprimento da sua Missão e para o desenvolvimento sustentável da sociedade e do ambiente de modo a permitir a proteção e promoção das gerações futuras.

Em 2013, para além das questões ligadas à Comunidade e ao Ambiente, estiveram no centro das nossas preocupações como referido, os Colaboradores, o seu bem-estar pessoal e o equilíbrio entre a vida familiar e profissional.

### **5.2. Colaboradores**

O Instituto apoia e promove um conjunto variado de iniciativas destinadas a todos os seus colaboradores, abrangendo as seguintes áreas:

- Compatibilidade entre a vida profissional e familiar
- Desenvolvimento de Competências
- Direitos dos colaboradores
- Bem-estar dos colaboradores
- Benefícios sociais
- Convívio entre colaboradores
- Promoção da família
- Comunicação interna
- Apoio a colaboradores com necessidades especiais
- Saúde e higiene no trabalho

### **5.3.Comunidade**

Pretendemos assumir o compromisso de contribuir ativamente para o desenvolvimento da comunidade envolvente, através da realização de diversas ações:

#### **Promoção de ações de solidariedade**

Divulgamos e participamos em diversas ações a favor de algumas instituições localizadas no seu meio envolvente. Nomeadamente, a Casa da Criança de Tires, a Associação Coração Amarelo, a CerciOeiras e Núcleo de Apoio a Animais Abandonados (NAAAS).

#### **Estabelecimento de parcerias com entidades**

Desenvolvemos projetos junto da comunidade local através da realização de parcerias com algumas entidades, como a Câmara Municipal de Oeiras no âmbito no Programa Oeiras Solidária.

### **5.4.Ambiente**

Divulgamos, organizamos e participamos em ações e campanhas dirigidas ao desenvolvimento sustentável.

#### **Sistema de Reciclagem**

- Criação de um espaço dedicado à reciclagem constituído por um Ecopilhas, um rolhinhas e um ecoponto para plásticos, papelão e lixo orgânico.
- Reciclagem de cabos
- Reciclagem de toners e tinteiros
- Reciclagem de plástico
- Reciclagem de papel e cartão
- Reciclagem de pilhas
- Reciclagem de rolhas de cortiça

#### **Controlo de Consumos**

Foram desenvolvidas algumas ações no sentido de alertar todos os colaboradores para uma melhor racionalização do consumo de energia elétrica em todo o edifício assim como fomentar boas práticas que permitissem a redução de consumo de água.

- Eletricidade e Água - Foram implementadas algumas medidas para racionalização dos consumos referentes à eletricidade e à água.
- Papel - Em 2013 foram adquiridas menos resmas de papel por existir papel em stock.

## **Green IT**

Através de várias ações e iniciativas fomentamos a promoção da sustentabilidade ambiental no âmbito das tecnologias de informação que desenvolvemos.

- Utilização de critérios ecológicos na escolha das tecnologias a adquirir

Os concursos para realização de Acordos Quadro lançados pela Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP), incluem requisitos e critérios ambientais definidos na Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas, integrando as normas nacionais e internacionais e as melhores práticas nesta área.

## **Preservação Ambiental**

- Promovemos a participação de colaboradores em ações de voluntariado, tal como, na de controlo de espécies arbóreas infestantes na Tapada de Monserrate.

## **5.5.Representação Externa**

O Instituto integra organizações dedicadas ao tema da Responsabilidade Social, que visam o encontro, aprendizagem, criação, partilha e disseminação de conhecimento e práticas relacionadas com a Responsabilidade Social:

- Está representado na Rede de Responsabilidade Social do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social, fazendo parte da Equipa Dinamizadora no âmbito do Ministério.
- É membro da “RSOpt” que “pretende contribuir de forma significativa e real para a implementação de políticas e práticas sustentadas na gestão das organizações, independentemente do ramo de atividade, dimensão ou localização”.
- Integra o Grupo de Trabalho “ISO 26000”, cuja missão é promover o conhecimento da norma NP ISO 26000 - Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social - e o subgrupo de Direitos Humanos e Práticas laborais.

# Sistema de Gestão Integrada

A dark blue background with a network diagram consisting of interconnected nodes and lines, resembling a molecular or data network structure.

## **6. Sistema de Gestão Integrado**

---

### **6.1. Desempenho dos indicadores dos processos**

Em 2013 procedeu-se a uma reformulação e revisão dos processos da cadeia de valor e dos indicadores dos processos. Foi revisto e aprovado pelo Conselho Diretivo um novo conjunto de processos e de indicadores, cuja monitorização se pretende integrada no Sistema de Gestão de Iniciativas, iniciativa em curso para 2014. A generalidade dos processos foram alvo de auditoria em setembro de 2013, no âmbito da auditoria interna integrada.

### **6.2. Auditorias Internas e Qualificação da Bolsa de Auditores**

Em 2013 realizou-se uma auditoria interna integrada com seguimento das ações corretivas, preventivas e de melhoria para o referencial normativo ISO/IEC 20000-1:2011, bem como o seguimento às ações corretivas preventivas e de melhoria abrangendo os outros dois referenciais normativos NP EN ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2005. A auditoria interna incidiu sobre a generalidade dos processos do SGI. Foram excecionados quatro processos que se encontram em revisão face à nova realidade do relacionamento com os clientes e à implementação de uma nova Visão 2.0 para o sistema de informação da segurança social e emprego (gestão de entregas, gestão de clientes e de níveis de serviço, gestão da capacidade, gestão de aquisições) e na qual foi também verificado o ponto de situação de ações corretivas, preventivas e de melhoria identificadas.

O âmbito da auditoria abrangeu o *“Planeamento, conceção, construção, implementação, operação e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do Ministério do Emprego, Solidariedade e Segurança Social”*.

Foi evidenciado que o SGI se encontra documentado de acordo com os requisitos da norma ISO20000:2011, embora não tenha sido evidenciada a implementação e a monitorização da generalidade dos processos, revistos e com nomeação de novos responsáveis em maio de 2013, após a entrada em vigor da nova estrutura orgânica do Instituto. Constatou-se a dificuldade em implementar de forma eficaz os processos de melhoria contínua devido à concorrência como projetos e iniciativas em curso, fruto do elevado número de solicitações e nova legislação que tem motivado o desenvolvimento de novas aplicações e um esforço elevado de manutenção corretiva e evolutiva nas existentes no sistema de informação da segurança social e do emprego.

Durante o ano de 2013 apostou-se na revisão e simplificação dos processos que deverá prosseguir em 2014. Foi também concretizada uma ação de formação à medida sobre a nova versão da norma ISO20000-1:2011, com dois módulos (Foundation e Practitioner), para a Bolsa de Auditores e para o Responsáveis e Gestores de Processo.

### **6.3. Auditorias Externas**

As auditorias externas têm sido, sensivelmente desde 2003, uma fonte permanente de identificação de oportunidades de melhoria e de input para a revisão do SGI. Com efeito, dada a complexidade e impacto social do SISS, é comum Organismos como o Tribunal de Contas (TC) e a Inspeção Geral de Finanças (IGF) auditarem subsistemas do SISS, quer diretamente no âmbito dos processos do Instituto, quer indiretamente, em auditorias aos processos dos clientes, Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) e Instituto da Segurança Social (ISS).

### **6.4. Autoavaliação EFQM**

No último trimestre de 2013, uma equipa de avaliadores internos, recebeu formação para atualização de competências sobre a versão 2013 do modelo europeu de excelência da EFQM e, realizou uma autoavaliação de acordo com este modelo. As autoavaliações no Instituto têm sido realizadas com uma periodicidade bianual, resultando das áreas de melhoria um conjunto de ações de melhoria/iniciativas que são depois integradas no ciclo de ações corretivas, preventivas e de melhoria.

Das conclusões do processo de autoavaliação de 2013, salientam-se os seguintes aspetos chave:

- Deve ser realizada uma reflexão interna sobre a próxima candidatura a para a renovação do reconhecimento “Recognised for Excellence”, e sobre o momento mais adequado para a concretizar.
- Verificou-se um decréscimo nos resultados da avaliação global pelos motivos já referidos no ponto sobre as auditorias internas e pela necessidade de dar maior solidez ao SGI, aproveitando a simplificação e revisão dos processos e dos indicadores da cadeia de valor, em curso.
- Como próximos passos, resultaram da autoavaliação as seguintes considerações:
  - Estabilizar o SGI e a integração nos processos da nova abordagem estratégica para a Visão 2.0;
  - Reativar o ciclo de melhoria contínua e os níveis de eficácia anteriormente atingidos, através de projetos/iniciativa de melhoria com conclusão ainda em 2014;

- Garantir novamente uma certificação externa num dos referenciais normativos ISO.

De forma a dar resposta às áreas de melhoria identificadas pela equipa de autoavaliação interna, bem como dar inputs para o ciclo e processos de melhoria contínua do SGI, foi proposta operacionalização dos seguintes 4 projetos / iniciativas de melhoria:

- Desdobrar a Missão, Visão e Valores e medir a eficácia do processo;
- Definir, integrar e divulgar as Políticas e os Planos Globais de gestão de pessoas;
- Implementar uma abordagem de gestão da mudança associada à Visão 2.0;
- Rever o processo de avaliação do desempenho para integrar a revisão trimestral de objetivos.

Estas iniciativas foram integradas no plano de atividades de 2014, selecionadas a partir do conjunto mais significativo de áreas de melhoria com potencial de desdobramento. Para a definição das respetivas prioridades foi aplicada a matriz de avaliação da capacidade interna versus impacto e a lista final de ações de melhoria foi aprovada pelo Conselho Diretivo.

Foram também identificados temas / áreas de melhoria já contemplados nas iniciativas do plano de atividades para 2014, que permitirão dar resposta a áreas de melhoria também identificadas no processo de Autoavaliação.

## **6.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno**

De acordo com as recomendações da Comissão Coordenadora de Avaliação dos Serviços, é apresentada no Anexo n.º 5 a informação necessária para a avaliação do sistema de controlo interno e das suas componentes:

- Ambiente de controlo interno;
- Estrutura organizacional;
- Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço;
- Fiabilidade dos sistemas de informação.

## **6.6. Reconhecimentos / Certificações**

O SGI manteve para efeitos de certificação externa a abrangência do respetivo âmbito até 2011, tendo sido sucessivamente avaliado e auditado externamente, desde 2007. Foi certificado em 2008 de acordo com o referencial normativo NP EN ISO9001:2008 e o Instituto decidiu continuar o caminho de inovação e melhoria nos seus processos, implementando e certificando o sistema de gestão da segurança da informação e o sistema de gestão de serviços de TI.

Assim, e desde 2007, foram concretizadas as seguintes metas:

- 2007: **Reconhecimento C2E** pela **APQ/EFQM**; Implementação do sistema de gestão da qualidade de acordo com o referencial **ISO9001**;
- 2008: Certificação pelo referencial normativo **NP EN ISO 9001:2008**; Implementação do sistema de gestão da segurança da informação (**ISO27001**);
- 2009: Certificação pelo referencial normativo **ISO/IEC 27001:2005**; Acompanhamento pelo referencial normativo **NP EN ISO 9001:2008**; **Reconhecimento R4E “4 estrelas”** pela **APQ/EFQM**; Implementação do sistema de gestão de serviços de **TI (ISO20000)**;
- 2010: Certificação pelo referencial normativo **ISO/IEC 20000-1:2005**; Acompanhamento pelo referencial normativo **NP EN ISO 9001:2008**; Acompanhamento pelo referencial normativo **ISO/IEC 27001:2005**;
- 2011: Renovação da certificação pelo referencial normativo **NP EN ISO 9001:2008**; Acompanhamento pelo referencial normativo **ISO/IEC 27001:2005**; Acompanhamento pelo referencial normativo **ISO/IEC 20000-1:2005**; Implementação do sistema de gestão da responsabilidade social de acordo com o referencial **NP 4469-1:2008**;
- 2012: Renovação do **Reconhecimento R4E com “4 estrelas”** pela **APQ/EFQM**.

O SGI mantém o âmbito definido inicialmente, em termos de controlo e auditoria internos, e fruto de uma reflexão estratégica sobre o programa de certificação do Instituto, foi decidido que os processos de auditoria externa terão a devida continuidade a partir de 2014, de forma faseada.



# Autoavaliação

## 7. Autoavaliação

---

### 7.1. Análise conjuntural

O ano de 2013 colocou desafios acrescidos no quadro do funcionamento do Instituto de Informática, quer pelos condicionalismos transversais à AP, quer pela especificidade de alguns riscos e constrangimentos no âmbito da gestão de serviços de TI na AP.

Assim, e no quadro de restrição orçamental que vigorou com o Decreto-Lei da Execução Orçamental de 2013, o recurso a contratação externa de serviços de desenvolvimento de TI foi fortemente condicionado, uma vertente com um peso elevado na gestão de serviços de TI para suportar os serviços prestados pelo Instituto de Informática tal como já tinha acontecido em 2012.

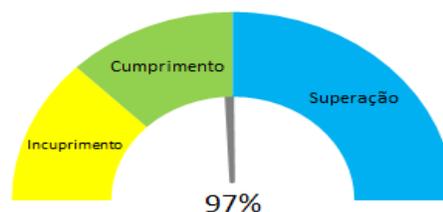
Por outro lado, e no âmbito do recrutamento na AP, apesar da dificuldade em recrutar os perfis com qualificação tecnológica exigida para dar cumprimento aos objetivos das equipas e dos acordos de nível de serviço estabelecidos com os clientes, conseguiu-se iniciar um concurso para o preenchimento de 25 postos de trabalho.

### 7.2. Balanced ScoreCard

Nos pontos seguintes apresentam-se os resultados de 2013, por objetivo estratégico, por perspetiva do BSC e finalmente, a síntese global do resultado do BSC do Instituto de Informática.

Em termos globais o resultado do BSC global do Instituto de Informática foi de 97%. No anexo n.º 2 apresenta-se o quadro completo com os resultados do BSC de 2013.

Figura 6 - Resultado do BSC do Instituto de Informática 2013



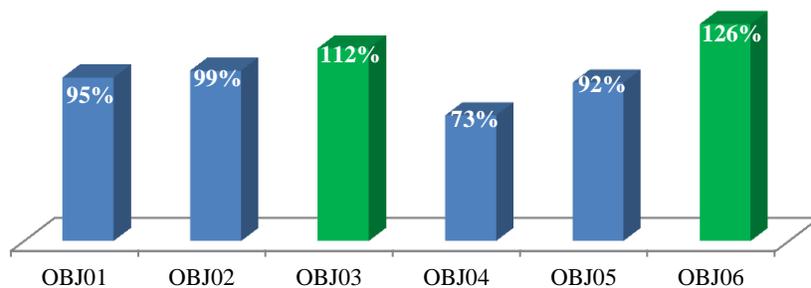
### 7.2.1. Resultados por Objetivo Estratégico 2013

Dos seis objetivos estratégicos definidos para 2013 (descrição de cada objetivo na figura seguinte), dois foram superados com resultados acima dos 100% e 4 tiveram resultado abaixo dos 100%.

Figura 7 - Objetivos estratégicos do Instituto de Informática 2013

| Objetivo estratégico 2013 | Descrição   |
|---------------------------|---|
| O1                        | Desenvolver novos projetos aplicativos, arquitectura tecnológica, qualidade de dados e informação de gestão, promovendo a melhoria da capacidade de entrega |
| O2                        | Concretizar o plano sectorial do MSSS para o GPTIC e reduzir as despesas TIC  |
| O3                        | Melhorar o relacionamento com o cliente   |
| O4                        | Racionalizar e rentabilizar infra-estruturas e comunicações   |
| O5                        | Melhorar a eficiência interna   |
| O6                        | Promover a comunicação e envolvimento das pessoas e desenvolvimento das suas competências   |

Figura 8 - Resultado dos Objetivos estratégicos do Instituto de Informática 2013



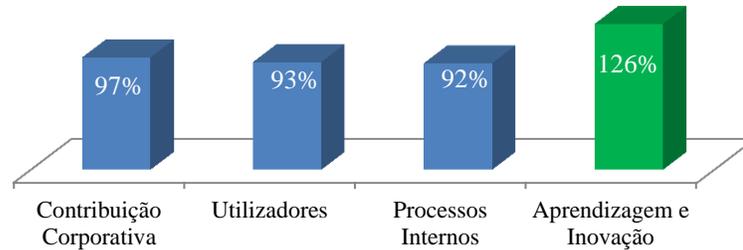
O objetivo n.º4 foi concretizado a 73%, sendo o desvio devido, essencialmente, com o facto de não se ter conseguido dotar os edifícios sede da Segurança Social de Rede wireless e porque a iniciativa Soluções de Backup (Renovação, consolidação e replicação de Backups) ficou aquém do espectável.

No que diz respeito ao objetivo n.º 6, cuja concretização foi de 126%, o desvio deveu-se sobretudo ao facto de se ter conseguido Deve-se este valor ao facto de se ter conseguido um processo de conceção, normalização, implementação e disseminação da nova identidade corporativa do Instituto de Informática

## 7.2.2. Resultados por Perspetiva BSC e BSC Global

Verificou-se a superação na perspetiva “Aprendizagem e Inovação” (126%) e um incumprimento na perspetiva “Utilizadores” (93%), “Contribuição Corporativa” (97%) e “Processos Internos” (92%).

Figura 9 - Resultado do BSC do Instituto de Informática 2013 por perspetiva



O resultado global do BSC do Instituto de Informática em 2013 teve a seguinte estrutura de ponderações de cada perspetiva e taxa de concretização dos objetivos:

Figura 10 - Resultado global do BSC do Instituto de Informática 2013

| Perspetiva BSC           | Resultado 2012 | Peso no BSC Global | Resultado Global |
|--------------------------|----------------|--------------------|------------------|
| Contribuição corporativa | 97%            | 60%                | <b>97%</b>       |
| Utilizadores             | 93%            | 20%                |                  |
| Processos internos       | 92%            | 15%                |                  |
| Aprendizagem e Inovação  | 126%           | 5%                 |                  |

## **7.3. Quadro de Avaliação e Responsabilização**

### **7.3.1. Estratégia, objetivos e resultados**

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro a avaliação de desempenho de cada serviço assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente e atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço.

São assim evidenciados, a missão do serviço, os objetivos estratégicos plurianuais, os objetivos operacionais fixados anualmente, os indicadores de desempenho e as respetivas fontes de verificação, bem como os meios disponíveis, o grau de realização dos resultados, a identificação dos desvios e respetivas causas, sendo proposta a avaliação final do serviço.

Para o QUAR de 2013 do Instituto de Informática foram considerados os seguintes objetivos estratégicos plurianuais:

- Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social;
- Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social;
- Melhorar a eficácia e a eficiência dos processos internos;
- Enriquecer o Capital Humano.

Os objetivos operacionais foram desdobrados a partir das linhas estratégicas e dos objetivos operacionais constantes da Carta de Missão, de acordo com o disposto na Lei, quanto aos três parâmetros a considerar: Objetivos de **Eficácia**, Objetivos de **Eficiência** e Objetivos de **Qualidade**.

A monitorização do QUAR foi realizada trimestralmente, tendo sido elaborado o respetivo reporte, tal como previsto na Lei.

### **7.3.2. Resultados do QUAR 2013**

Os dez objetivos operacionais e os treze indicadores do QUAR 2013 foram monitorizados trimestralmente, com reporte ao Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP). O resultado global do QUAR em 2013 foi de **96%**, com a seguinte taxa de realização por tipo de objetivo:

Figura 11 - Resultado do QUAR 2013

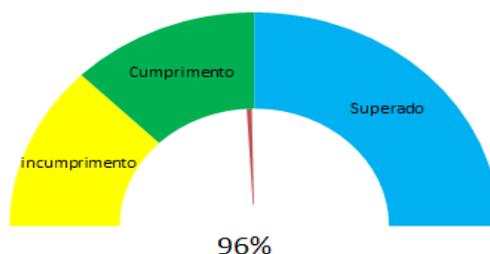
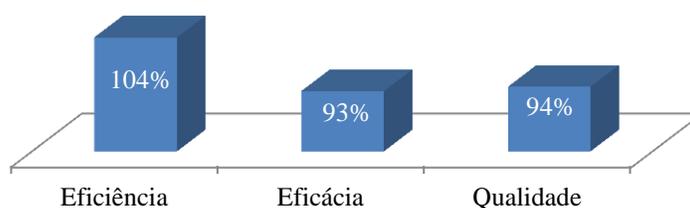
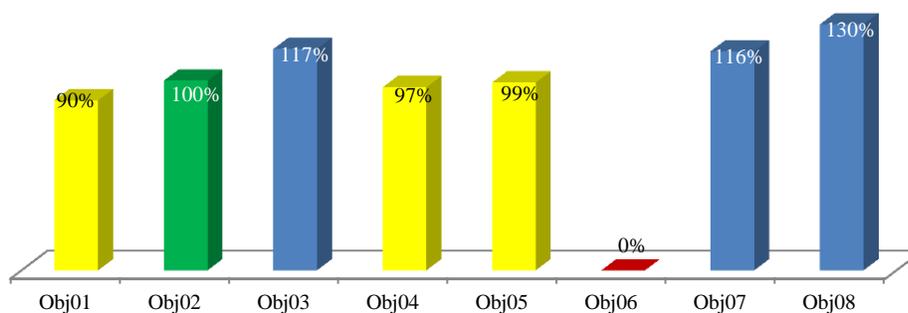


Figura 12 - Resultado do QUAR do Instituto de Informática 2013 por tipo de objetivo



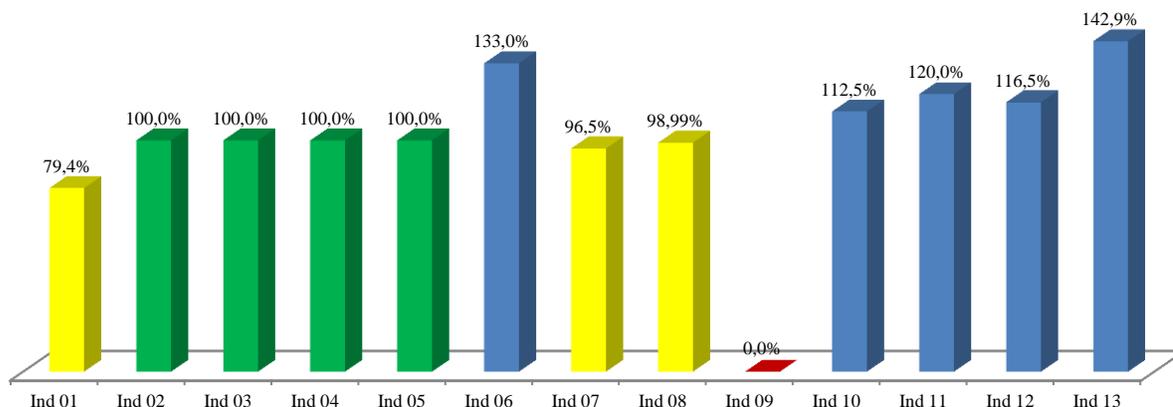
No Anexo n.º 3 apresenta-se o resultado global do QUAR 2013, para cada objetivo e indicador, no template base definido pelo GEP.

Figura 13 - Resultado do QUAR do Instituto de Informática 2013 – Objetivos operacionais



No que diz respeito aos objetivos foram concretizadas 50,0% das metas definidas e foram superadas 37,5%. Em termos dos resultados dos indicadores, verifica-se que 38,5% foram superados e 69,0% concretizados.

Figura 14 - Resultado do QUAR do Instituto de Informática 2013 – Indicadores



Apresenta-se de seguida o resultado do QUAR 2013 por objetivo e indicador, com o respetivo desvio face à meta. A justificação para o desempenho de cada indicador é apresentada no anexo n.º 3.

### Critério Eficácia – 92.7%

#### Objetivo n.º 1 - Promover a melhoria da capacidade de entrega de projectos

| Indicador do QUAR   | Meta | Tolerância | Resultado | Desvio (%) |
|---|------|------------|-----------|------------|
| Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SISS | 80%  | 0          | 79,4%     | -0,6%      |
| Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SAF  | 80%  | 0          | 100%      | 0%         |
| Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SESS | 80%  | 0          | 100%      | 0%         |

#### Objetivo n.º 2 - Maximizar a satisfação dos pedidos de Manutenção Evolutiva e Correctiva

| Indicador do QUAR   | Meta | Tolerância | Resultado | Desvio (%) |
|---|------|------------|-----------|------------|
| Numero de pedidos entregues / Numero de pedidos contratados | 80%  | 0          | 100%      | 0%         |

### Critério Eficiência – 104%

#### Objetivo n.º 3 - Melhorar a eficiência do processo de Gestão de Incidentes

| Indicador do QUAR   | Meta | Tolerância | Resultado | Desvio (%) |
|---|------|------------|-----------|------------|
| % de resolução de Incidentes em menos de 24Horas (Dia seguinte) | 85%  | 0          | 100%      | 0%         |

|   |    |   |      |      |
|---|----|---|------|------|
| % reclamações sobre Incidentes = Chamadas abertas / Rejeição de fecho | 5% | 0 | 133% | +33% |
|---|----|---|------|------|

#### Objetivo n.º 4 - Melhorar o nível de satisfação do cliente

| Indicador do QUAR   | Meta | Tolerância | Resultado | Desvio (%) |
|---|------|------------|-----------|------------|
| Nível médio atingido nos inquéritos à satisfação do cliente | 3,5  | 0          | 96,5%     | -3,5%      |

#### Objetivo n.º 5 - Manter o nível de disponibilidade da Segurança Social Directa

| Indicador do QUAR                  | Meta | Tolerância | Resultado | Desvio (%) |
|------------------------------------|------|------------|-----------|------------|
| nº horas de disponibilidade / 24 h | 99%  | 0          | 98,99%    | -0,01%     |

#### Critério Qualidade – 93.7%

#### Objetivo n.º 6 - Implementar acções de melhoria de qualidade de dados

| nº de processos concretizados | Meta | Tolerância | Resultado | Desvio (%) |
|-------------------------------|------|------------|-----------|------------|
| nº de processos concretizados | 4    | 0          | 0%        | -100%      |

#### Objetivo n.º 7 - Implementar medidas de melhoria da eficiência energética e de sustentabilidade ambiental

| Indicador do QUAR   | Meta | Tolerância | Resultado | Desvio (%) |
|---|------|------------|-----------|------------|
| % de execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energética | 70%  | 0          | 112%      | +12%       |
| % de execução do Plano de Responsabilidade Social                 | 75%  | 0          | 120%      | +20%       |

#### Objetivo n.º 8 - Implementar medidas de motivação e competência dos colaboradores

| Indicador do QUAR   | Meta | Tolerância | Resultado | Desvio (%) |
|---|------|------------|-----------|------------|
| % de realização do Plano de informação, integração e envolvimento dos colaboradores | 70%  | 0          | 116,5%    | +16,5%     |
| % de realização do Plano de Formação  | 70%  | 0          | 142,9%    | +42,9%     |

#### Resumo do desempenho do QUAR em 2013

Na sequência dos pontos anteriores é possível constatar o bom nível de desempenho do Instituto de Informática no âmbito do QUAR 2013. Com efeito todos os indicadores foram concretizados ou superados: dos treze indicadores, nove foram concretizados e cinco superados, tendo-se verificado:

- A superação para o objetivo eficiência: 104%;

- Dos oito objetivos propostos, foram superados tres e concretizados quatro.

### 7.3.3. Meios disponíveis – recursos humanos e financeiros (execução)

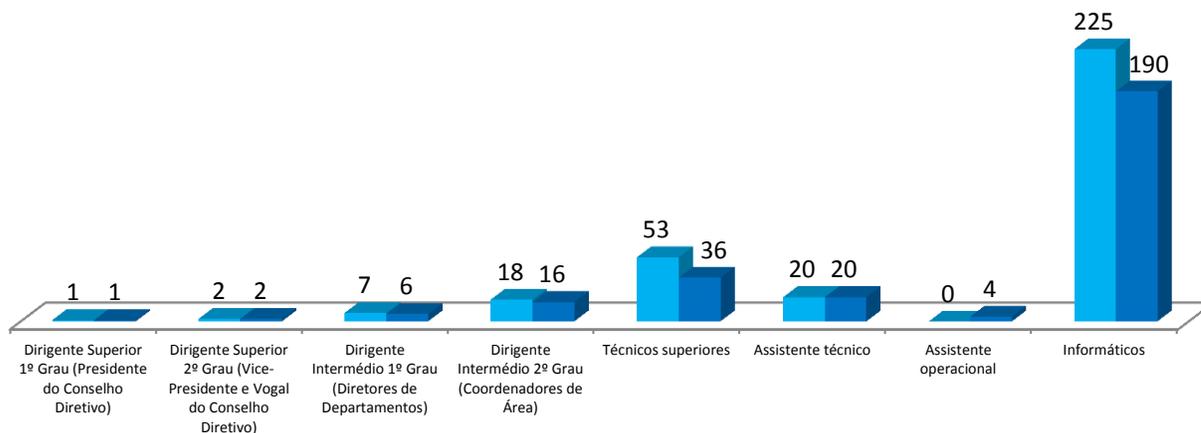
#### Recursos Humanos

Ao nível dos recursos humanos, o número de efetivos “executado” em 2013 apresentou um diferencial negativo de 16% face ao número de efetivos planeado para 2013, conforme a tabela abaixo.

Figura 15 - Recursos Humanos Planeados vs Executados (2013)

| Grupos profissionais  | Planeados  | Efetivos a 31/12/2012 | Varição    |
|---|------------|-----------------------|------------|
| Dirigente Superior 1º Grau (Presidente do Conselho Diretivo)              | 1          | 1                     | 0%         |
| Dirigente Superior 2º Grau (Vice-Presidente e Vogal do Conselho Diretivo) | 2          | 2                     | 0%         |
| Dirigente Intermédio 1º Grau (Diretores de Departamentos)                 | 7          | 6                     | 0%         |
| Dirigente Intermédio 2º Grau (Coordenadores de Área)                      | 18         | 16                    | 89%        |
| Técnicos superiores   | 53         | 36                    | 68%        |
| Assistente técnico  | 20         | 20                    | 0%         |
| Informáticos  | 225        | 190                   | 84%        |
| <b>Total</b>  | <b>326</b> | <b>275</b>            | <b>84%</b> |

Figura 16 - Comparação de Recursos Humanos Planeados vs Executados 2013



Face à diferença percentual do orçamento estimado versus executado, constata-se que, particularmente nos dois últimos anos, foi necessário potenciar a gestão mais eficiente dos recursos humanos, fazendo “mais com menos”. Salienta-se o défice ao nível dos recursos com perfil essencialmente tecnológico, com 190 efetivos face a 225 planeados, tendo ainda assim sido possível concretizar os objetivos estratégicos e operacionais a que o Instituto de Informática se propôs.

Para 2014, e tal como decorre do plano de atividades proposto à Tutela, procurar-se-á reforçar o grupo profissional “Técnico” ao nível dos perfis tecnológicos, para ir de encontro às diretrizes do PESI 2011-2013 e reduzir a taxa de contratação de prestação de serviços externos. Está prevista a contratação por procedimento concursal de 25 técnicos especialistas de informática, de acordo com o processo aprovado pela Tutela.

No ponto n.º 5 “Pessoas” apresenta-se informação mais detalhada sobre os resultados em 2013.

#### Recursos Financeiros

A informação no âmbito dos recursos financeiros está agregada e é detalhada no ponto n.º 7 “Execução Orçamental”.

### 7.3.4. Fontes de verificação

Na figura seguinte apresenta-se a listagem das fontes de verificação consideradas para o QUAR de 2013.

Figura 17 - Fontes de Verificação – QUAR 2013

| Objetivo           | Fonte de verificação  |
|--------------------|---|
| <b>Objectivo 1</b> | Sistema de Gestão de Iniciativas – Sgi (taxa de execução das iniciativas)   |
| <b>Objectivo 2</b> | Manual (Sub-Sistemas do SISS em produção)   |
| <b>Objectivo 3</b> | Aplicação EasyVista   |
| <b>Objectivo 4</b> | Relatório do Inquérito de Satisfação de Utilizadores/Clientes   |
| <b>Objectivo 5</b> | Relatórios de Monitorização dos Níveis de Serviço (com base na ferramenta CA Application Performance Management)                |
| <b>Objectivo 6</b> | Sistema de Gestão de Iniciativas – Sgi (taxa de execução das iniciativas)   |
| <b>Objectivo 7</b> | Relatório Anual do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social   |
| <b>Objectivo 8</b> | Relatórios aprovados pelo Departamento de Organização e Gestão de Pessoas ou Conselho Diretivo (Iniciativas e Ações Realizadas) |

## **7.4.Avaliação da Satisfação dos Clientes / Utilizadores**

### **7.4.1. Avaliação da Satisfação dos Clientes / Utilizadores**

No âmbito da política de melhoria contínua do SGI, a auscultação às partes interessadas é um input fundamental para a melhoria dos serviços prestados aos clientes e outras partes interessadas.

Foi aplicado pelo 7º ano consecutivo o inquérito à satisfação dos clientes do Instituto de Informática.

No seguimento da oportunidade de melhoria identificada no Relatório de Satisfação de Utilizadores de 2012, procedeu-se à revisão da metodologia, tornando-a mais abrangente e direcionada à avaliação de todos os serviços/produtos que o Instituto de Informática disponibiliza aos seus clientes.

À semelhança de anos transatos, o tratamento estatístico foi efetuado pelo Departamento de Gestão de Informação, garantindo assim a fiabilidade e precisão tanto no apuramento do índice global como no índice por componente inquirida.

As atividades foram realizadas de acordo com as seguintes fases: Preparação dos questionários; Aprovação; Desenvolvimento e implementação dos questionários; Envio dos questionários; Recolha de Dados; Análise e Tratamento Estatístico; Apresentação de Resultados e Definição das Principais Áreas de Melhoria.

Foi utilizada uma ferramenta digital para gerar e enviar os inquéritos ao universo de utilizadores definidos, ficando o inquerito disponível para preenchimento durante os meses de Novembro e Dezembro. Para potenciar a adesão ao inquérito, foram desenvolvidas diligências junto dos órgãos de gestão dos vários organismos envolvidos apelando à sensibilização e envolvência de todos os utilizadores.

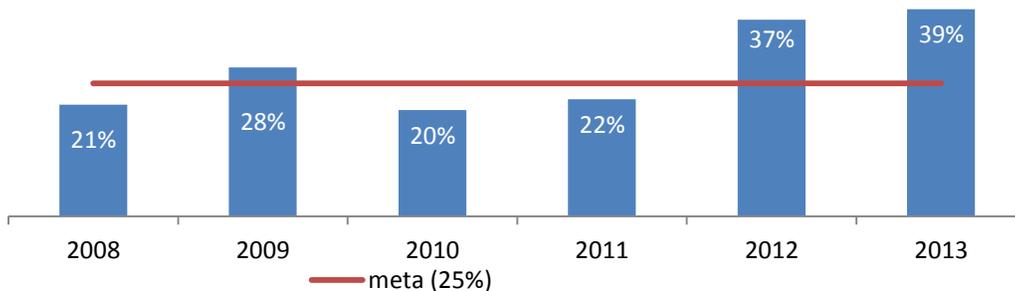
#### **Caracterização do estudo**

O inquérito foi de âmbito nacional e abrangeu todos os organismos tutelados pelo MSESS a quem o Instituto de Informática presta ou disponibiliza produtos e/ou serviços. Assim, foram lançados 9.232 inquéritos a utilizadores de 12 organismos clientes: ISS, IDSA e IGFSS Açores (atual ISSA), IGFSS, ISS Madeira, Secretaria-geral, Direção Geral, DGERT, Inspeção-geral, Casa Pia e IGFCSS.

## Resultados da avaliação da satisfação com o SISS

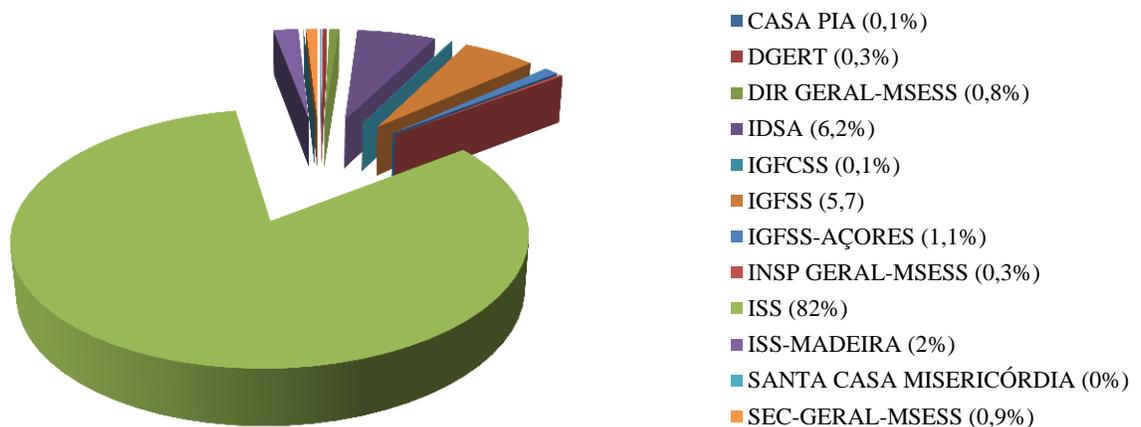
O total de respostas foi de 3.561, indicando uma taxa de participação de 39%. Este valor representa um acréscimo de 2% em relação ao ano anterior e de 12% face à meta definida.

Figura 18 - Evolução da Taxa de Resposta Global 2008/2013



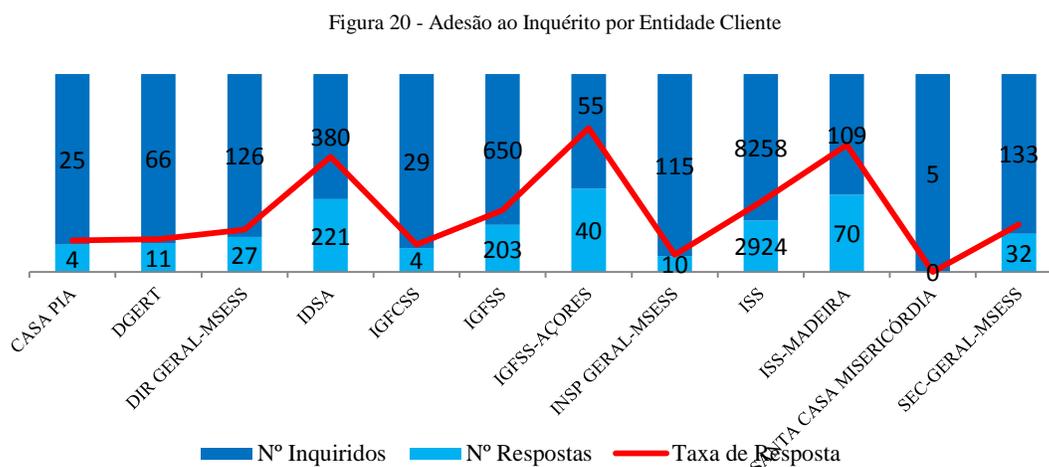
Do universo de respostas rececionadas, salientamos que cerca de 35% dos inquiridos, ou seja 2.924 utilizadores são do ISS, conferindo, do ponto de vista de dimensão e âmbito de utilização, um grau de confiança elevado na interpretação dos resultados para aquele que historicamente tem sido o principal cliente do Instituto de Informática.

Figura 19 - Distribuição das respostas ao inquérito (%)



É igualmente importante referir que os organismos que mais aderiram ao processo de inquirição foram os organismos da Madeira e Açores, onde se verificaram taxas de adesão superiores a 50%. Por sua vez, a Casa Pia, Stª Casa da Misericórdia e Inspeção Geral do MSESS foram os

organismos que menos aderiram a este processo. Uma das oportunidades de melhoria resultantes deste processo de inquirição, assenta no desenvolvimento de um conjunto de iniciativas adaptadas às características de cada organismo que fomentem o respetivo índice de adesão para garantir um valor mínimo de 25% por organismo.



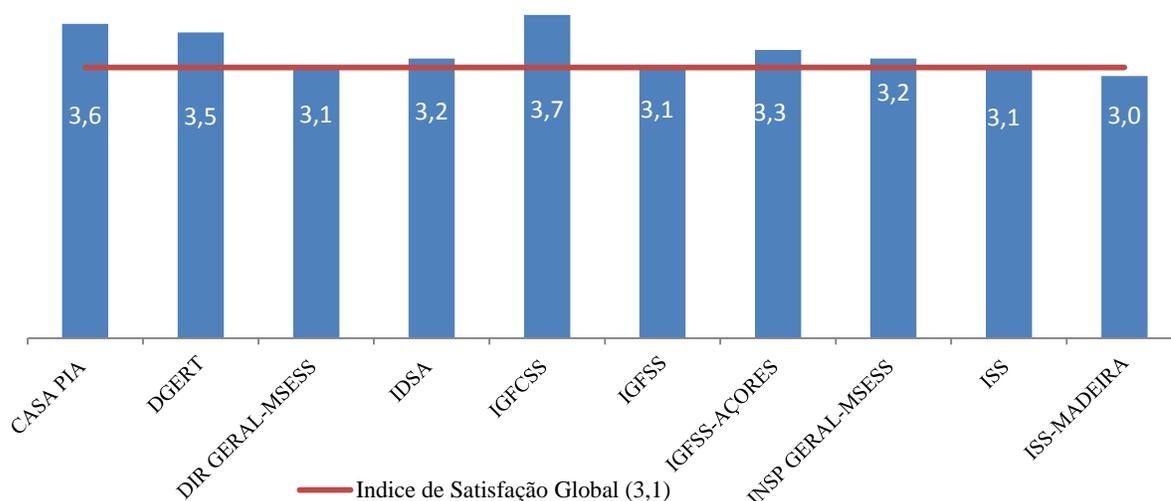
### Âmbito do Inquérito

Para 2013, o inquérito de satisfação aos produtos e serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática integrou quatro componentes: (1) Serviços/Produtos; (1) Infraestrutura; (3) Apoio ao Utilizador (Service Desk e Equipas de Apoio Local) e (4) Satisfação Global.

Enunciam-se de seguida as principais conclusões:

O **índice de satisfação global foi de 3,1**, numa escala de 1 a 5. Todas as perguntas dentro de uma componente, bem como cada componente em si, contribuíram de igual forma para o resultado final. Ou seja não existiam perguntas ou componentes com pesos ou ponderações diferentes. A segmentação de resultados não influenciou de qualquer forma o índice de satisfação global.

Figura 21 - Índice de Satisfação por Entidade Cliente



Globalmente, é possível afirmar que os clientes a quem o Instituto de Informática presta serviços apresentam índices de satisfação superiores a 62%. Contudo, para analisar de forma mais rigorosa este conjunto de indicadores, é necessário ter em conta os serviços que cada organismo avaliou. É necessário também considerar o número de respostas recolhidas a fim de conferir a robustez de qualquer inferição.

Figura 22 - Matriz de Produtos/Serviços Inquiridos

|              | INTRANET | FORMAÇÃO | SISS | GERA | SIGA | GESTÃO DOCUMENTAL | SIF | VIDEO CONFERÊNCIA | VMP | E-VALORH | SESS | INFRA ESTRUTURAS | SUPORTE TÉCNICO | SATISFAÇÃO GLOBAL |
|--------------|----------|----------|------|------|------|-------------------|-----|-------------------|-----|----------|------|------------------|-----------------|-------------------|
| CASA PIA     |          |          |      |      |      |                   | x   |                   |     |          |      | x                |                 | x                 |
| DGERT        | x        |          |      |      |      |                   |     |                   |     |          |      | x                | x               | x                 |
| DIR GERAL    | x        | x        |      |      |      | x                 |     |                   |     |          | x    | x                |                 | x                 |
| IDSA         | x        | x        | x    | x    | x    |                   | x   | x                 |     |          | x    | x                | x               | x                 |
| IGFCSS       | x        |          |      |      |      |                   |     | x                 |     | x        |      | x                |                 | x                 |
| IGFSS        | x        | x        | x    | x    | x    | x                 | x   | x                 |     | x        | x    | x                | x               | x                 |
| IGFSS-AÇORES | x        | x        | x    | x    |      |                   | x   | x                 | x   | x        |      | x                | x               | x                 |
| INSP GERAL   | x        |          | x    | x    |      | x                 | x   |                   |     |          |      | x                |                 | x                 |
| ISS          | x        | x        | x    | x    | x    | x                 | x   | x                 | x   |          | x    | x                | x               | x                 |
| ISS-MADEIRA  | x        | x        | x    |      | x    |                   | x   | x                 |     |          |      | x                | x               | x                 |
| SEC GERAL    | x        | x        |      |      |      | x                 |     |                   |     |          |      | x                | x               | x                 |

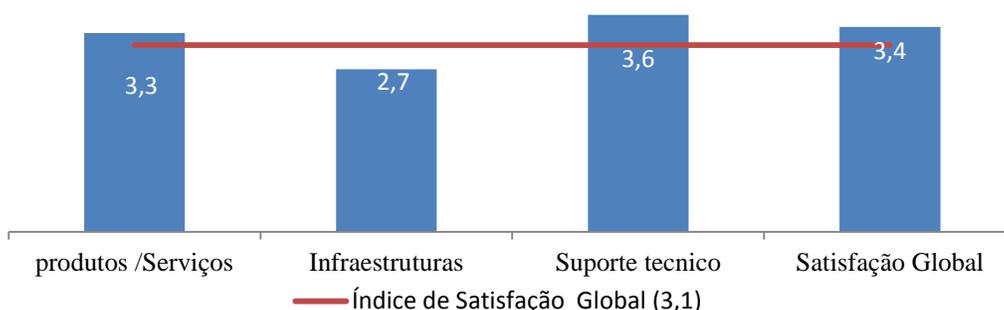
Devido a alterações estruturantes no modelo de inquirição e âmbito do processo utilizado em 2013, não é possível efetuar comparações com períodos homólogos para a maioria das dimensões inquiridas. Recordar-se que o processo de inquirição desenvolvido em anos anteriores tinha como

principal objetivo aferir o grau de satisfação dos utilizadores do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS). Para o efeito eram selecionados um conjunto limitado de subsistemas que integravam um ciclo trienal de inquirição. Anualmente procuravam-se medir e interpretar oscilações no grau de satisfação dos utilizadores face aos subsistemas em análise.

Para 2013, o Instituto de Informática propôs-se a inquirir todos os organismos clientes de produtos e serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática. Este modelo de inquérito, que se pretende seja bianual, deverá ser complementado com outros inquéritos dirigidos a componentes ou “temas” específicos, para melhor esclarecer ou escrutinar resultados de perceção que apresentem algum desfasamento face ao esperado, ou para validar perceções face à implementação de ações ou oportunidades de melhoria.

Ao analisar os resultados por componente de inquérito, constata-se que os utilizadores apresentam índices de satisfação superiores nas questões relacionadas com o trabalho desenvolvido pelo Service Desk/Apoio Técnico Local prestado pelas equipas residentes, na sua maioria, nos diversos serviços da Segurança Social. Ao invés, os utilizadores apresentam-se menos satisfeitos com a componente de Infraestruturas.

Figura 23 - Índice de Satisfação por Componente do Inquérito



Enunciam-se de seguida as principais conclusões por componente inquirida:

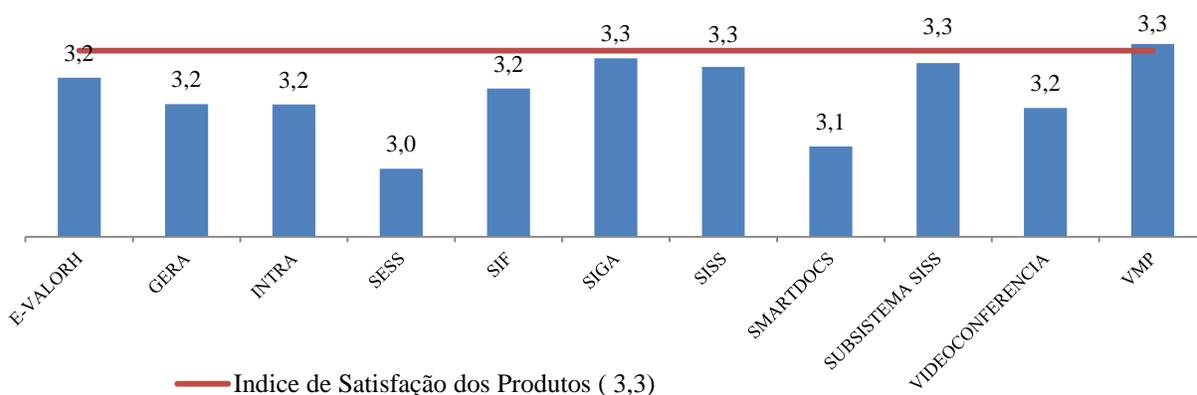
### **Componente: Produtos e Serviços**

Conforme já foi referido anteriormente, a componente de serviços/produtos do inquérito procurou aferir o grau de satisfação dos clientes que utilizam diariamente um serviço ou produto disponibilizado pelo Instituto de Informática, concluindo-se que 66% se encontram satisfeitos.

Esta avaliação incidiu essencialmente sobre a facilidade no uso do serviço/produto e a adequação do respetivo serviço/produto às necessidades consideradas essenciais para o desempenho da função que suporta.

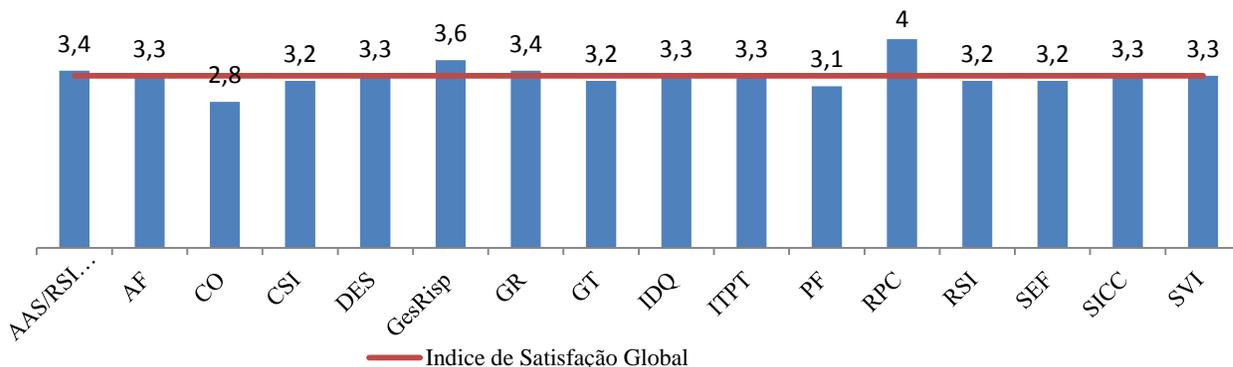
Ao comparar o índice de satisfação de todos os serviços e produtos que o Instituto de Informática disponibiliza aos seus clientes, verifica-se que a Formação e-Learning continua a ser um dos serviços mais valorizados pelos utilizadores dos organismos clientes, seguido pelo VMP e SIGA. Ao invés, o SESS e a solução de Gestão Documental, são os que menor satisfação reúnem.

Figura 24 - Índice de Satisfação por Serviço/Produto Inquirido



Tendo em conta que a manutenção e exploração do SISS é o grande foco da missão do Instituto de Informática, procurou-se ainda garantir que os utilizadores com perfil de registo e alteração/correção avaliassem o subsistema que utilizam com maior frequência (em 90% do tempo de trabalho). Constatou-se que 74% dos utilizadores reconhecem a facilidade na utilização dos diversos módulos, contudo 58% gostaria de ver o subsistema que utilizam ser mais abrangente do ponto de vista das funções que consideram essenciais.

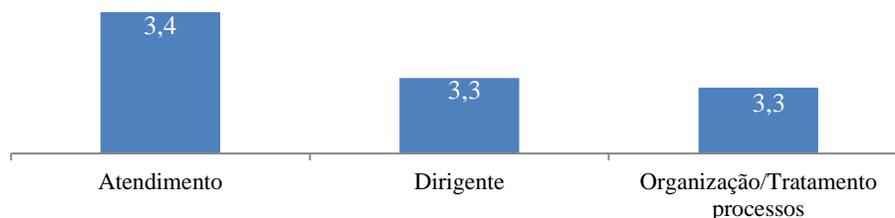
Figura 25 - Índice de Satisfação por Subsistema SISS



Ao longo dos anos, e não obstante as consecutivas e complexas alterações legislativas tanto em termos da vertente contributiva como prestacional, a perceção dos utilizadores do SISS tem-se mantido estável (acima dos 60%), podendo contudo inferir-se que, embora possa existir margem para melhoria, as aplicações cumprem, no essencial, os objetivos propostos.

No âmbito do SISS, foi possível segmentar os resultados por perfil funcional, aferindo-se índices de satisfação para os três principais perfis de utilização: atendimento, dirigente, e organização/tratamento de processos garantindo assim uma amostra representativa, com domínio e conhecimento efetivo do respetivo serviço e funcionalidades avaliadas.

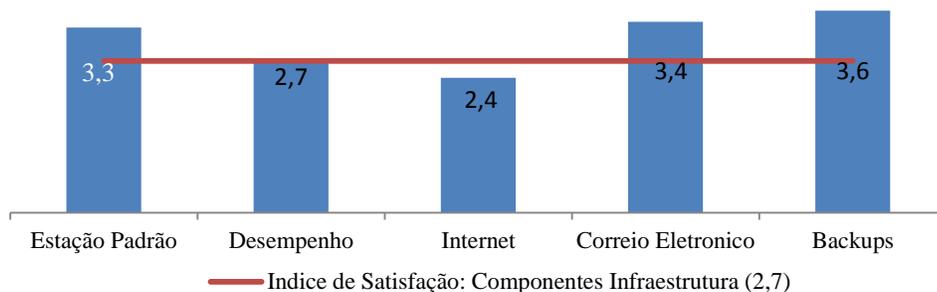
Figura 26 - Avaliação da Satisfação do SISS por Perfil Funcional



### **Componente: Infraestrutura**

A componente de infraestrutura do inquérito procurou recolher as principais perceções dos utilizadores clientes ao nível das seguintes dimensões: desempenho dos produtos/serviços; rapidez da internet; solução de correio eletrónico; recuperação de dados; e solução Estação Padrão. A componente de infraestrutura foi a que menor satisfação reuniu junto dos utilizadores (46% do universo de inquiridos considera que é necessário evoluir nesta componente).

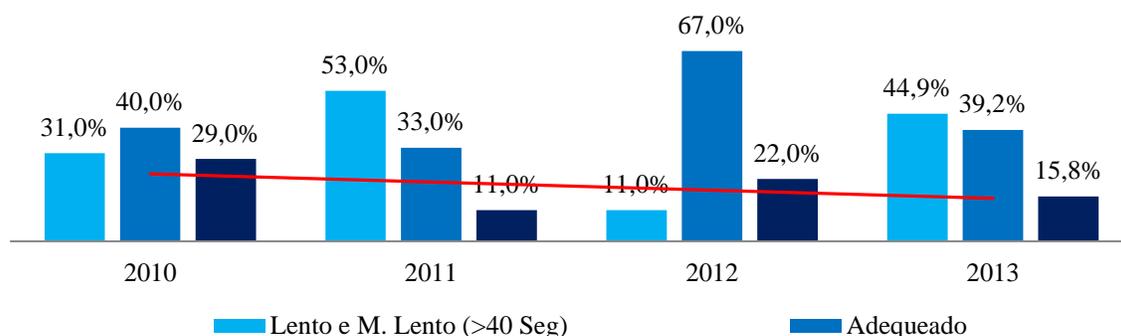
Figura 27 - Satisfação por dimensão inquirida – Infraestrutura



Verifica-se que 53% dos utilizadores inquiridos encontram-se satisfeitos com o desempenho (lentidão/rapidez) dos serviços/produtos.

Segmentando os resultados, podemos inferir que os utilizadores do SISS se encontram menos satisfeitos com o desempenho do SISS, comparativamente a 2012.

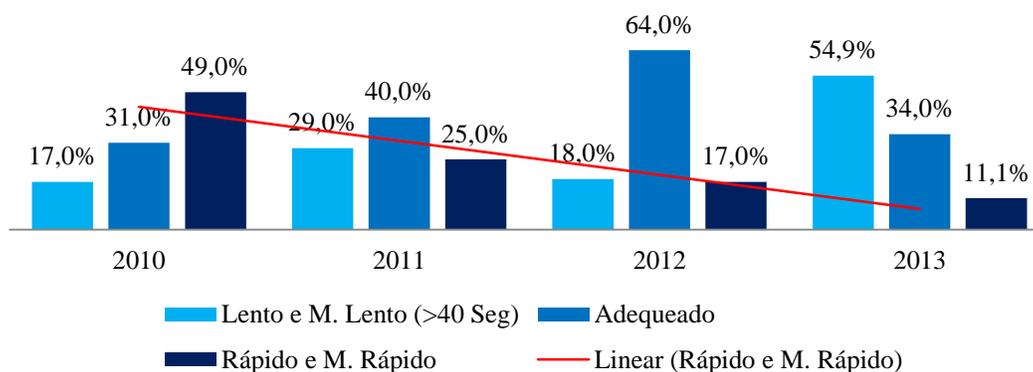
Figura 28 - Satisfação com desempenho do SISS 2010/2013



Este indicador de perceção contrasta com os indicadores recolhidos das diversas ferramentas de monitorização da infraestrutura SISS que registem taxas de disponibilidade média anual de 97%. Para melhor avaliar o desempenho dos serviços na ótica do utilizador, sugere-se para 2014 operacionalizar um projeto-piloto que visa a instalação de um sistema de medição efetiva do tempo de espera que o utilizador observa para cada uma das interações que efetua enquanto utilizador dos vários serviços/produtos que o Instituto de Informática disponibiliza.

No que concerne à avaliação à rapidez do serviço de internet, somente 48% se mostram satisfeitos (utilizando como referencia um tempo de acesso inferior a 40 segundos). Não obstante as ações de melhoria implementadas pelos Departamentos de Administração de Sistemas (DAS) e Apoio ao Utilizador (DAU), com o objetivo de prosseguir no esforço de otimização das Infraestruturas centralizadas e Distribuídas, continuam-se a registar decréscimos significativos nas perceções dos utilizadores.

Figura 29 - Satisfação com rapidez de acesso à internet 2010/2013

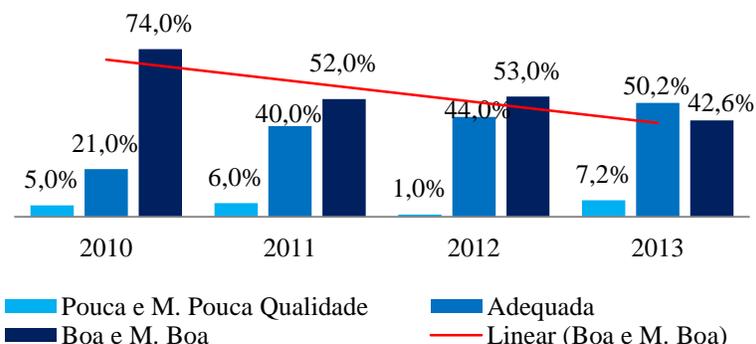


Referem-se algumas das ações já desenvolvidas ou em curso para consolidar a infraestrutura e melhorar o desempenho da internet:

- A nível dos circuitos de comunicações, está em curso a instalação de fibra-óptica em mais de 200 locais;
- Em 2013 foi celebrado um novo contrato de comunicações que garante uma largura de banda mínima em todo o país de 1Mb;
- Foi duplicada a largura de banda nos principais locais de atendimento da Segurança Social;
- Foi concluído o aumento de 100 para 300Mbps de acesso à Internet no final de Junho;
- Foi renovado o equipamento de gestão de banda e IPS (Sistema de Detecção de Intrusões);
- Desde 2013, que o Instituto de Informática tem, de forma constante, procurado melhorar a sua solução de proxys, tendo sido, inclusivamente disponibilizado um acesso adicional à internet a partir do DC Alternativo). É de referir que para que esta solução seja rentabilizada é necessário evoluir na atual tecnologia, estando previsto para 2014-2015 a renovação desta solução.

68% dos utilizadores inquiridos apresentam-se satisfeitos com a qualidade do serviço de correio eletrónico. Pese embora este indicador esteja contíguo com a meta definida (70%), continuam-se a verificar aumentos nas perceções mais negativas, conforme poderá ser comprovado no gráfico que se segue.

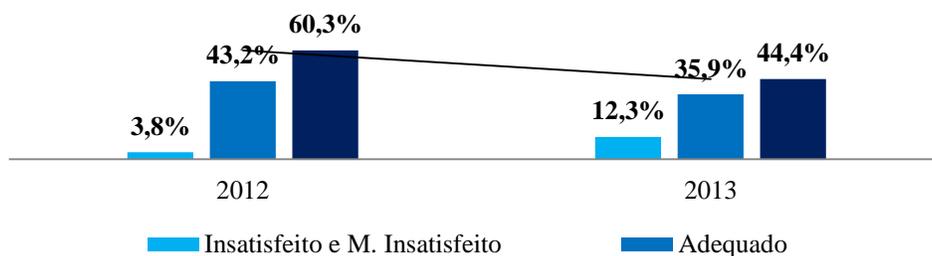
Figura 30 - Satisfação com qualidade do correio eletrónico 2010/2013



À semelhança das ações previstas para melhorar a perceção de outros indicadores na componente de infraestruturas, existe um projeto de centralização e melhoria de hardware e consolidação de software de suporte ao correio eletrónico que se prevê introduza melhorias ao nível do desempenho desta componente.

No período de 2012/2013, 81 utilizadores recorreram ao serviço de recuperação de dados. Deste universo, 72% estão satisfeitos com a tempo de reposição e atualidade da informação recuperada, ultrapassando a meta definida em 2%.

Figura 31 - Satisfação com solução de backups 2012/2013



Encontra-se em fase de implementação um projeto que irá centralizar toda a componente de backups, até à data suportada por diversas equipas locais e com recurso a tecnologias diferentes, numa equipa central, especializada em Storage e Backups, e suportada numa tecnologia mais avançada.

65%, dos inquiridos apresenta-se satisfeito com a qualidade dos serviços, aplicações e funcionalidades integrados na estação padrão. Globalmente e à semelhança das perceções recolhidas noutras componentes do inquérito, verifica-se uma redução nas classificações superiores, a favor de uma concentração central de respostas. Refere-se contudo um ligeiro aumento no número de utilizadores insatisfeitos que se prevê diminuir significativamente com a renovação do parque de Estações Padrão do MCESS tanto na vertente de Hardware (com a aquisição de 1.610 Postos de Trabalho e 950 Portáteis) como na vertente de Software (com novo licenciamento que permite atualização do Sistema Operativo e Pacote de Produtividade). Adicionalmente encontra-se em fase de disponibilização uma nova versão da Solução Estação Padrão 9.x (Windows 8.1 32 e 64 Bits), que reúne os seguintes objetivos:

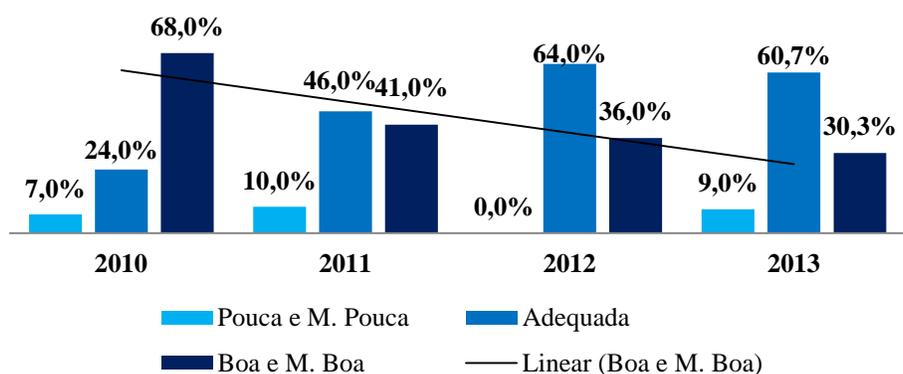
- Atualização do serviço Estação Padrão para a última tecnologia disponível no mercado, tornando o Instituto de Informática numa das primeiras organizações de grande dimensão em Portugal a atualizar o seu Desktop Corporativo;
- Suporte para a Mobilidade dos utilizadores através da funcionalidade de Acesso Direto (Direct Access) assegurando o acesso transparente aos recursos e aplicações internas via Internet;
- Suporte para Hardware de última geração, nomeadamente, as novas plataformas de mobilidade (Portáteis Híbridos e Tablets).

Foi ainda incluída uma solução para manutenção e gestão das Estações Padrão, o System Center Configuration Manager, de que se destacam as seguintes funcionalidades:

- Instalação remota de Software e atualizações;
- Instalação de Software pelos utilizadores;
- Gestão de energia dos Postos de Trabalho (Power Management).

Prevê-se que estes investimentos irão permitir uma melhoria significativa do desempenho e funcionalidades dos postos de Trabalho Estação Padrão.

Figura 32 - Satisfação com solução Estação Padrão 2010/2013

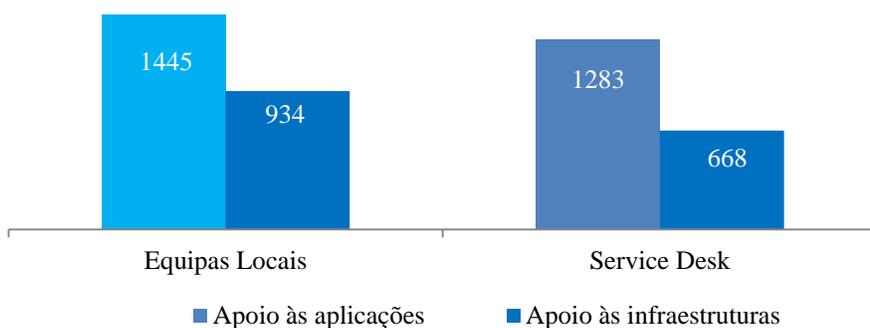


### Componente: Apoio Técnico

Esta componente do inquérito tem como objetivo principal avaliar o índice de satisfação dos utilizadores ao nível da valência de suporte técnico, tanto na perspetiva de apoio às aplicações, produtos e serviços (AA) como ao nível de suporte à infraestrutura (AI). O Instituto de Informática garante aos seus clientes um acompanhamento através da sua 1ª linha de atendimento telefónico, ou seja o Service Desk, bem como através de equipas técnicas especializadas, residentes nas instalações dos seus principais clientes.

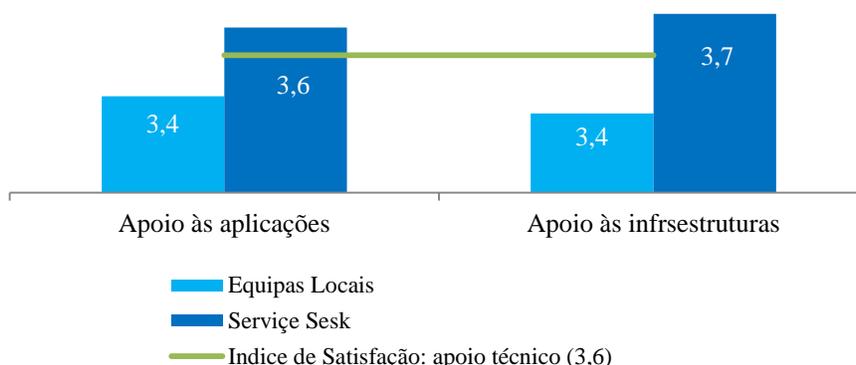
Verifica-se que no período de 2012/2013, os utilizadores registaram um total de 4.330 pedidos de apoio técnico. 63%, dos pedidos de suporte incidem sobre as aplicações ou serviços, designadamente ao nível do SISS. Deste universo de utilizadores, verifica-se que 72% se encontram satisfeitos com o tempo e qualidade relativo à resolução dos trabalhos levados a cabo pelas equipas responsáveis pela sua resolução e/ou encaminhamento.

Figura 33 - Nº Pedidos de Apoio Técnico



Conforme gráfico abaixo, verifica-se que o índice de satisfação é ligeiramente superior na avaliação das equipas locais, sendo possível inferir que os utilizadores valorizam a presença física de um técnico para pessoalmente colocar dúvidas.

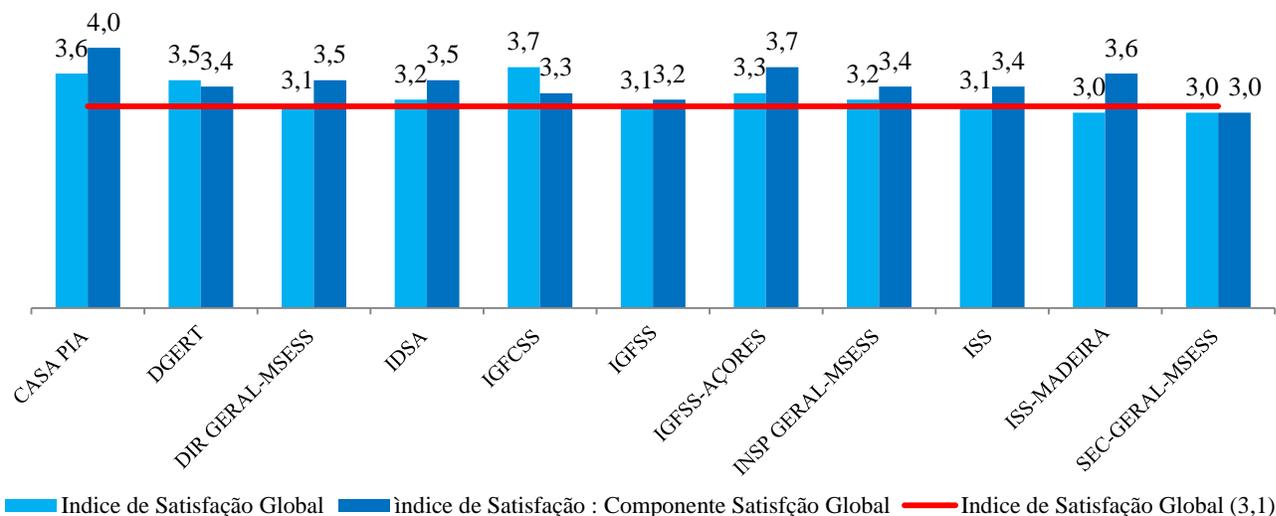
Figura 34 - Satisfação com Service Desk vs. Equipas Locais



### **Componente: Satisfação Global**

Esta última componente procurava validar os resultados globais do inquérito, através da inclusão de uma única pergunta de satisfação global. Nesta componente, o índice de satisfação apurado foi de 3,4, apresentando uma variação de mais 6% face ao índice de satisfação global obtido tendo em conta todas as respostas respondidas por utilizador cliente. Ao comparar as respostas por entidade, confirma-se também a coerência nos resultados, não existindo alterações significativas nos índices apurados.

Figura 35 – Comparação de Índice Global e Componente Satisfação Global (por entidade)



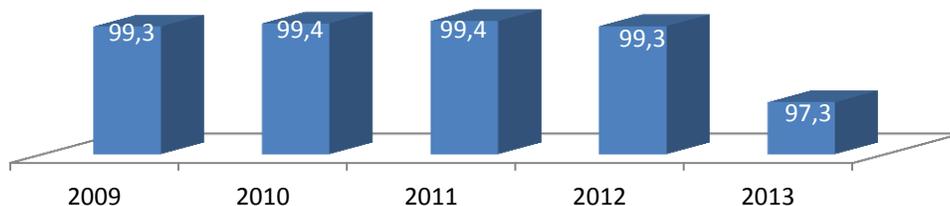
Os aspetos mais referenciados pela positiva são: a disponibilização da informação a nível nacional (base de dados nacional); a disponibilização da informação em tempo real; a qualidade e quantidade de informação; a simplicidade do sistema e a abrangência dos serviços disponibilizados.

Ao invés, os utilizadores gostariam de ver um maior investimento feito ao nível da consolidação da infraestrutura tecnológica para permitir um melhor desempenho dos serviços/produtos e rapidez no acesso à internet; atualização do parque informático; e maior abrangia ou adequação à evolução das exigências dos serviços.

### **Monitorização do nível de serviço**

A taxa de disponibilidade média anual dos serviços prestados situou-se em 2013 nos 97,34%, para uma meta de 99%.

Figura 36 - Taxa de disponibilidade média anual dos serviços prestados (2009 a 2013)



A disponibilidade por grupos de serviços evidência a disponibilidade da infraestrutura de servidores distribuídos, mas não garante o desempenho adequado dos serviços suportados pelos referidos servidores. Importa, em sede de monitorização, assegurar a avaliação do desempenho/eficiência dos referidos serviços.

Importa efetuar a revisão dos procedimentos de monitorização à infraestrutura de suporte ao grupo de serviços de “Apoio ao Utilizador” que apresenta a média menos positiva, tendo decrescido a respetiva performance desde 2009.

Figura 37 - evolução 2009-2012 da taxa de disponibilidade por grupos de serviços

|  | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Datacenter                                     | 99,78        | 99,42        | 99,9         | 99,44        | 99,39        |
| Acesso e Partilha de Informação                | 97,67        | 99,4         | 99,6         | 99,44        | 99,14        |
| Apoio ao Utilizador (Infraestrutura)           | 99,82        | 99,89        | 98,3         | 98,11        | 85,21        |
| Ciclo de Vida dos Equipamentos                 | 99,03        | 98,99        | 99,26        | 99,45        | 98,91        |
| SISS-Sistema de Informação da Segurança Social | 98,88        | 99,11        | 99,15        | 99,04        | 99,89        |
| SIF - Sistema de Informação Financeira         | 99,93        | 98,84        | 99,98        | 99,71        | 99,76        |
| Serviços de Contact Center                     | 99,89        | 99,93        | 99,81        | 99,89        | 99,08        |
| <b>Disponibilidade Média Anual</b>             | <b>99,29</b> | <b>99,37</b> | <b>99,43</b> | <b>99,30</b> | <b>97,34</b> |

### 7.4.2. Avaliação da satisfação com a formação presencial e e-Learning

A avaliação com a satisfação da formação é realizada de forma permanente, para cada ação de formação ministrada, quer presencialmente, quer com o recurso ao modelo e-Learning. Os resultados obtidos no ano de 2013 confirmam a maturidade e a capacidade de inovação ao nível das boas práticas formativas, que foram sendo introduzidas ao longo dos anos no modelo de gestão da formação do Instituto de Informática.

Fruto deste trabalho continuado, orientado para a satisfação das necessidades dos clientes e suportado por práticas que promovem a eficiência dos processos, o modelo formativo está acreditado pela DGERT e tem revelado a satisfação dos formandos com as ações e serviços formativos disponibilizados.

#### Formação presencial

Em 2013, na modalidade de formação presencial realizaram-se 5 cursos de formação, num total de 24 edições, que envolveram 278 participantes.

Dos cursos desenvolvidos, dois foram de formação de formadores e três de utilizadores finais.

#### Ações de formação de formadores:

Figura 38 - Ações de formação de formadores

| Curso/Aplicação                   | Nº Ações | Carga Horária | Total Participantes | Cliente |
|-----------------------------------|----------|---------------|---------------------|---------|
| AS4 - SIPSC AAS/RSI Inserção      | 2        | 24h           | 31                  | ISSA    |
| FGSF - Fundo de Garantia Salarial | 5        | 18h           | 58                  | IGFSS   |

## Ações de formação de utilizadores finais:

Figura 39 - Ações de formação de utilizadores finais

| Curso/Aplicação                                       | Nº Ações | Carga Horária | Total Participantes | Cliente        |
|---|----------|---------------|---------------------|----------------|
| GD1 - Gestão Documental Inicial                       | 2        | 18h           | 17                  | IGFSS          |
| SID - Visão Conjunta                                  | 12       | 12h           | 122                 | ISS; ISSM; CNP |
| SIGA – Sistema de Informação de Gestão do Atendimento | 3        | 7h            | 50                  | IEFP           |

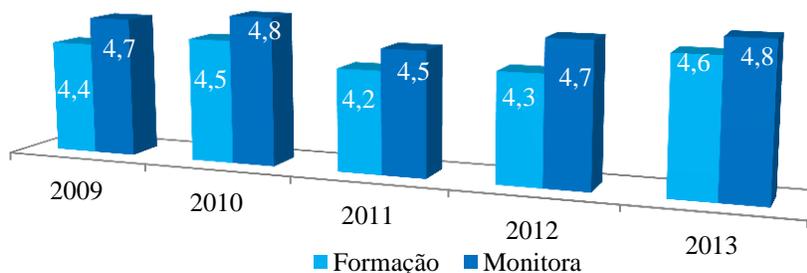
## Satisfação dos formandos relativamente à formação:

No ano de 2013, a satisfação dos formandos aumentou relativamente ao ano de 2012, quer na dimensão “avaliação da ação” quer na dimensão “monitoria”.

Figura 40 - Tabela: Satisfação com a formação Presencial

| Curso/Aplicação                                 | Avaliação da Ação | Monitoria  |
|---|-------------------|------------|
| AS4 - SIPSC AAS/RSI Inserção                    | 4,7               | 4,9        |
| FGSF - Fundo de Garantia Salarial               | 4,5               | 4,5        |
| GD1 - Gestão Documental Inicial                 | 4,7               | 4,8        |
| SID - Visão Conjunta                            | 4,5               | 4,8        |
| SIGA – Sistema de Informação Gestão Atendimento | 4,6               | 4,8        |
| <b>Média</b>                                    | <b>4,6</b>        | <b>4,8</b> |

Figura 41 - Nível de Satisfação com a formação Presencial



## Formação e-Learning

No ano de 2013 continuou o acréscimo e diversificação da oferta formativa na modalidade e-learning. Foi disponibilizado o curso “SEF – Reciclagem” destinado aos colaboradores das secções de processo do IGFSS e foram desenvolvidos dois novos cursos e-learning:

- ReDescobrir a SSD (destinado aos colaboradores do ISS);

- SAPA – Conheça a aplicação (ainda não disponibilizado aos utilizadores, aguarda exploração da aplicação).

Continuaram a ser realizadas novas edições de cursos disponibilizados em anos anteriores:

- IDQ - Alteração / Correção de Morada;
- GR - Atendimento (e-learning);
- CPCJ - Conhecer a Aplicação (e-learning);
- SSD - Navegando na SSDirecta (e-learning);
- ASIP - Ligue-se à ASIP;
- SICC Prestações - Consultas (e-learning);
- ABC da Segurança de Informação;
- Ligue-se ao Acordo Ortográfico;
- EC - Conheça a Aplicação Entidades Contratantes;
- SEF – Reciclagem.

Os cursos e-learning foram concluídos por 4.449 formandos.

Em paralelo, na ARe - Área de Recursos e-learning, área de aprendizagem informal acessível a todos os formandos e-learning e em parceria com a Secretaria Geral do MSESS, continuaram disponíveis diversos cursos Microsoft Office 2003, sendo disponibilizados novos cursos Office 2007 e 2010, com o objetivo de facilitar a preparação para os exames ECDL:

- Microsoft Office Outlook 2003 - Formação Inicial
- Microsoft Office Excel 2003 - Formação Inicial
- Microsoft Office Word 2003 - Formação Inicial
- Microsoft Office Access 2003 - Formação Inicial
- Microsoft Office Powerpoint 2003 - Formação Inicial
- Microsoft Office Outlook 2003 – Avançado
- Microsoft Office Excel 2003 – Avançado
- Microsoft Office Word 2003 – Avançado
- Microsoft Office Word 2007 - Formação Inicial \*
- Microsoft Office Outlook 2007 - Formação Inicial \*
- Microsoft Office Excel 2007 - Formação Inicial \*
- Microsoft Office Powerpoint 2007 - Formação Inicial \*
- Microsoft Office Word 2010 - Formação Inicial \*
- Microsoft Office Outlook 2010 - Formação Inicial \*
- Microsoft Office Excel 2010 - Formação Inicial \*
- Microsoft Office Powerpoint 2010 - Formação Inicial \*

\* curso disponibilizado em 2013

Estes cursos foram acedidos por 1.939 formandos.

No âmbito do projeto COOP@SSD - Gestão Mensal de Frequências foram disponibilizados na internet dois manuais de utilizador, destinados às entidades com protocolos de cooperação com o ISS. Estes manuais foram acedidos por 5.217 visitantes únicos entre março e dezembro de 2013.

A satisfação dos utilizadores com os cursos de formação e-learning continua elevada, apresentando alguma homogeneidade nos diversos cursos. A média em todos os parâmetros avaliados por cada formando no final de cada curso é superior a 4 (escala de 1 a 5).

Figura 42 - Evolução do número de participantes em ações de formação e-Learning

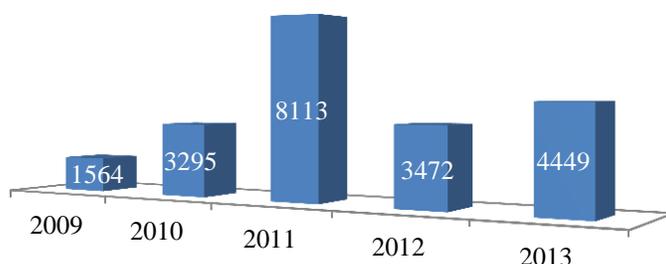
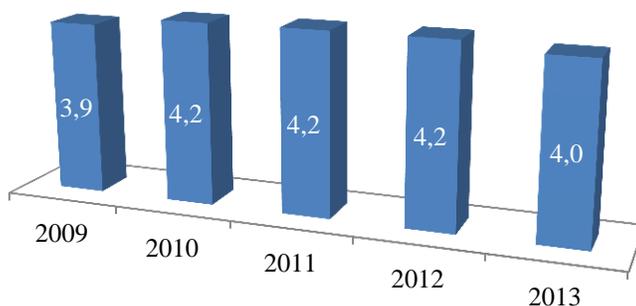


Figura 43 - Índice de satisfação com a formação e-Learning



### 7.4.3. Gestão de incidentes – satisfação dos utilizadores

#### Satisfação com o serviço de suporte ao utilizador

No ano de 2013 foram fechados 33.188 incidentes e 41.680 pedidos de serviço. A aplicação EasyVista permite que o utilizador avalie o serviço prestado, antes de o dar como concluído. Nesse sentido, este é um indicador relevante, dado decorrer da média de respostas “on-time”, pelo utilizador, a pedidos solucionados (incidentes e pedidos de serviço).

No âmbito da gestão de incidentes, entre 2010 (ano de entrada em produção da aplicação) e 2013, verifica-se uma estabilização no nível de satisfação com o serviço prestado, tendo melhorado a satisfação com o tempo de intervenção e diminuído ligeiramente a satisfação com a qualidade da mesma. Em ambos os casos, o resultado supera a meta estabelecida conforme gráfico seguinte.

Figura 44 - Índice de satisfação com o serviço ao utilizador – gestão de incidentes

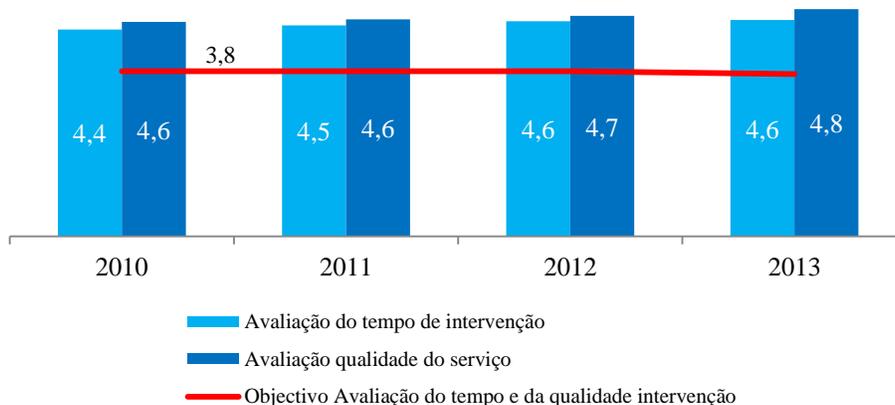
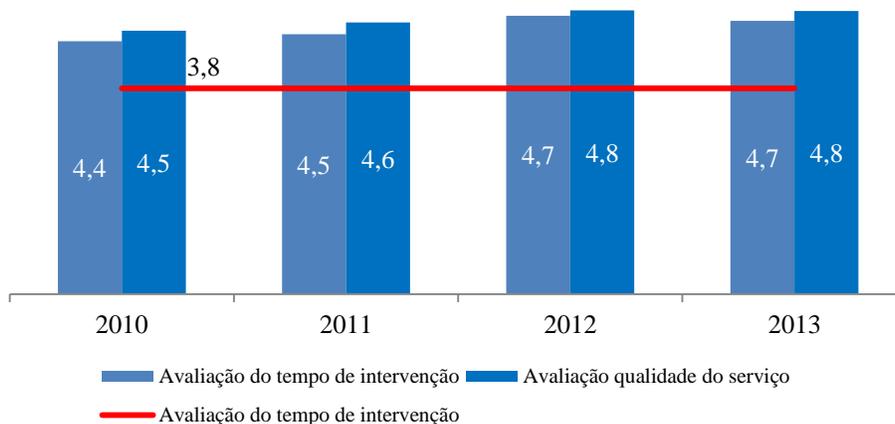


Figura 45 - Índice de satisfação com o serviço ao utilizador – gestão de pedidos de serviço



Estes resultados traduzem igualmente a possibilidade das equipas do suporte ao utilizador poderem, em tempo real, aferir a perceção dos utilizadores e atuar imediatamente para repor ou melhorar o nível de serviço na resolução de incidentes do mesmo grupo ou similares.



# Productos

## 8. Produtos, Projetos e Atividades

---

### 8.1. Sistema de Informação de Pensões (SIP)

O projeto **Sistema de Informação de Pensões (SIP)** destina-se à integração do atual Sistema de Informação de Pensões no SISS. O programa iniciou-se em maio de 2012, sendo o âmbito associado à 1ª fase em 2013 constituído pelas seguintes componentes:

- Identificação de requerentes e de pensionistas;
- Períodos contributivos;
- Ligações a contribuintes;
- Gestão de requerimentos;
- Condições de atribuição e cálculo.

A fase de construção iniciou-se no último trimestre de 2013 para a realização da primeira prova de conceito, contemplando os requerimentos de velhice regime geral, invalidez regime geral, reembolso de quotizações e transferência atuarial e o cálculo base da velhice do regime geral. Dando sequência às atribuições do Instituto de Informática, como entidade que tem a responsabilidade transversal pela implementação e gestão da função informática dentro do MSESS, em 2013 foi iniciada a **Integração da Função Informática do Centro Nacional de Pensões (CNP)**, tendo sido foram deslocalizados para o centro de dados do Instituto de Informática os equipamentos existentes no CNP e tendo-se também iniciado a otimização da gestão dos recursos humanos afetos à gestão dos sistemas do CNP, através da sua inclusão na estrutura orgânica do Instituto.

### 8.2. Fundos de Compensação do Trabalho (GFCT)

Em 2013 foi concebido, implementado e disponibilizado em exploração o Sistema de Informação **Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho (GFCT)**. Este sistema visa suportar toda a operação dos Fundos, inovando em 2 aspetos, a saber:

- Desmaterialização total de processos, com disponibilização online de todos os serviços aos empregadores e entidades gestoras;
- Conta certa - todo o sistema assenta no cálculo prévio de valores a pagamento, validados pelo empregador (rutura com a figura da autoliquidação), pago por referência multibanco na exata quantia, após a emissão online do respetivo documento de pagamento.

### **8.3.Sistema de Atribuição de Produtos e Apoio (SAPA)**

Durante o ano de 2013 decorreu a implementação da 1.<sup>a</sup> fase do projeto **Sistema de Atribuição de Produtos e Apoio (SAPA)**, cujo âmbito abrange a disponibilização das funcionalidades consideradas para a plataforma Web, designadamente, a gestão dos processos de avaliação e prescrição de produtos de apoio.

Este desenvolvimento permite a todas as entidades envolvidas (incluindo Ministérios da Educação e Saúde) a gestão do processo de prescrição até à decisão da atribuição dos produtos.

Não estão incluídos os requisitos de tratamento dos processos no SISS, como controlo de orçamento, gestão financeira e de pagamentos, e a articulação com o sistema de informação do IEFP, que serão considerados na 2.<sup>a</sup> fase, com início após a concretização

### **8.4.Medida Incentivo Emprego (MIE)**

O projeto **Medida Incentivo Emprego (MIE)**, destinou-se suportar uma medida importante para a criação de novas oportunidades para os trabalhadores e para a dinamização do mercado laboral português, permitindo a candidatura online da admissão do trabalhador, através da Segurança Social Direta.

A Medida Incentivo Emprego, criada pela Portaria n.º 286-A/2013, de 16 de setembro, consiste na concessão, ao empregador, de um apoio financeiro à celebração de contrato de trabalho, tratando-se de uma medida de natureza transitória, que teve como objetivo atenuar os efeitos da crise económica e impulsionar a contratação, reportando-se ao período compreendido entre 1 de outubro de 2013 e 30 de setembro de 2015.

Este projeto foi desenvolvida em estreita articulação do Instituto de Informática com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

### **8.5.Processo Extraordinario de Regularização da Dívida da Segurança Social (REGEX)**

No âmbito do **processo extraordinário de regularização de dívidas à Segurança Social (REGEX)**, foram desenvolvidos os processos de extração de dados relativos à cobrança de dívida, englobando dados de diversos sistemas da segurança social, com execução diária e disponibilização de dados ao IGFSS e também com disponibilização e atualização da informação via dashboard em plataforma mobile, de acesso restrito.

## 8.6. Projetos Concluídos em 2013

No quadro seguinte resumem-se os projetos concluídos em 2013 e os que foram iniciados e terão continuidade no ano de 2014.

No anexo n.º 7 detalha-se a informação relativa aos projetos e atividades correntes, ao nível das concretizações e da continuidade de algumas iniciativas e projetos para 2013.

Figura 46- Síntese dos projetos concluídos em 2013

| Iniciativas por Perspetiva e Objetivo  | Trimestre |    |    |    | Estado    |
|--|-----------|----|----|----|-----------|
|  | 1º        | 2º | 3º | 4º |           |
| Ações de melhoria da Gestão de Incidentes  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Ações de Formação a utilizadores/formadores  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Atualização da Plataforma de Gestão por Processos (EasyVista)  |           |    | ☐  |    | Concluída |
| Atualização do parque informático e revisão do Plano de Aquisições   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Advanced Compression (GPTIC)   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Alteração a datamarts na sequência de alterações realizadas nos modelos operacionais do SISS   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Auditoria interna ao cumprimento do PCN  |           | ☐  |    |    | Concluída |
| Carta Cheque SEPA  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Código de Regime Contributivo (CRC) - decorrente da Lei n.º 110/ 2009  | ☐         |    |    |    | Concluída |
| Débitos Diretos SEPA   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Desemprego de trabalhadores independentes  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Desenvolvimento de dashboards no âmbito do SISS  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Digitalização micrográfica (ECM)   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Disponibilidade do Serviço de Segurança Social Direta  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Disponibilização da aplicação de Níveis de Serviço - CNP   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Evolução do Smartdocs  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Execução do Plano de Comunicação e Imagem Corporativa  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Execução do Plano de Formação do Instituto de Informática  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Execução do Plano de Responsabilidade Social   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energética   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Geração e extração da informação estatística a disponibilizar no site da SS (Novos conteúdos)  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Gestão de Identidades (IDM)  |           | ☐  |    |    | Concluída |
| Gestão e monitorização de forma integrada de todos os produtos SOA e Weblogic no OEM (Packs OEM para Adm. e Monit. SOA + Weblogic) - GPTIC |           |    |    | ☐  | Concluída |
| GFCT - Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT)  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Grau de Integração/Utilização das Soluções Transversais (FRAB, CCM, MPA, IMP-OFF) pelo SISS  |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Grau de Satisfação dos Utilizadores com a resposta a incidentes e pedidos de serviço   |           |    |    | ☐  | Concluída |
| Implementação de redes Wireless nos edifícios sede da Segurança Social   |           |    |    | ☐  | Concluída |

|   |                                     |                                     |                                     |           |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| Implementar as novas funcionalidades no âmbito da Interface SEF SIF - componente de contribuições (Perspetiva SAP)  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Implementar as novas funcionalidades no âmbito da Interface SEF SIF - componente de contribuições (Perspetiva SISS) |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Implementar as novas funcionalidades no âmbito da Interface SICC-SIF - Multibanco (1ª fase)                         |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Implementar um Sistema de Gestão de Inventário  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Implementar um Workflow de processos de contratação (bens e serviços)   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Indicadores Institucionais  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | Concluída |
| Integração das prestações geridas pelo Centro Nacional de Pensões no SISS   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Manutenção evolutiva e corretiva da Gestão Documental   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Manutenção evolutiva e corretiva do Ccenter   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Manutenção evolutiva e corretiva do e-Valor   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Melhoria contínua do sistema de gestão  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Melhoria do Plano de Emergência Interno   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Monitorização do plano global do SGI  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Ocupação de postos de trabalho vagos no mapa de pessoal do Instituto de Informática                                 |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Otimização da performance das cadeias de carregamento dos datamarts   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| PESI 2014-2016  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Processos legislativos de troca de dados com entidades externas   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Redução do número de reclamações do cliente sobre os incidentes ocorridos   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Renegociação/implementação contrato de comunicações   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Renovação de Ativos de rede dos Edifícios Sede dos Centros Distritais   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     | Concluída |
| Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio - SAPA   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Soluções de Backup (Renovação, consolidação e replicação de Backups)  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| SSD - Porte Tecnológico - Concretização de POC e definição de linhas orientadoras de experiência de utilização      |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Utilização de VoIP entre locais da Segurança Social (roll-out global) - GPTIC                                       |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Virtualização e consolidação de servidores em Private Cloud do MSSS (GPTIC)   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |
| Visita por Marcação Prévia - Fase Instituto de Informática  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | Concluída |

## 8.7. Relacionamento com outros Organismos ou Entidades Nacionais e Internacionais

No âmbito da sua atividade e relacionamento com outros Organismos e Entidades, Nacionais e Internacionais, e subjacente à concretização da sua missão e visão, o Instituto de Informática assegurou a representação em grupos de trabalho ou eventos transversais à AP, ao longo do ano. Resumem-se de seguida os grupos de trabalho em que se registou participação de pessoas ou equipas do Instituto de Informática.

## Representação Nacional

Figura 47 - Resumo da representação nacional do Instituto de Informática

| Grupo / Iniciativa  | Descrição Sucinta  |
|---|--|
| <p><b>Rede Interministerial TIC</b><br/>Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2009</p>   | <p>O Instituto de Informática representa o MSESS, na pessoa do Vogal. Participação de colaboradores do Instituto de Informática nos seguintes Grupos de Trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo ao uso de Serviços Eletrónicos;</li> <li>• Acesso único aos serviços da AP;</li> <li>• Políticas de Software;</li> <li>• Modelos Ontológicos, Serviços e Arquitetura da AP;</li> <li>• Segurança de Informação;</li> <li>• Racionalização das Comunicações</li> <li>• Gestão Documental;</li> <li>• Autenticação e Identificação Eletrónica.</li> </ul> |
| <p><b>POCIQ – Portal do Conhecimento para a Inovação e Qualidade:</b> Rede de Interlocutores para a Inovação e Qualidade no MSESS/Secretaria-Geral do MSESS</p> | <p>Fórum para promoção de boas práticas e partilha de experiências no âmbito da inovação e da qualidade do MSESS.</p>  |
| <p><b>Seminário "Pensões Sustentáveis e seguras no século XXI"</b></p>  | <p>O Instituto de Informática foi representado pelo Presidente como moderador Painel “Sistemas Públicos de Pensões em Portugal: Sustentabilidade, Adequação, Equidade, Seg e Solidariedade”.</p>   |
| <p><b>Lisboa: 1ª Conferência CPLP de Governo Eletrónico 2013</b></p>  | <p>O Instituto de Informática foi representado pelo Presidente como moderador Painel “Inovação eGov na Comunidade CPLP: Melhores Serviços Públicos, Maior Valor (Sessão Instituto de Informática)”.</p>  |
| <p><b>TI Future 2013 - “Soluções para Portugal: Inovação, Competitividade e Exportação”</b></p>   | <p>O Instituto de Informática foi representado pelo Vice-Presidente como orador.</p>   |
| <p><b>Agenda Portugal Digital</b></p>   | <p>O Instituto de Informática representa o MSESS na pessoa no Vogal.</p>   |
| <p><b>Rede de Responsabilidade Social do MSESS (RSMSESS)</b></p>  | <p>O Instituto de Informática pertence à Equipa Dinamizadora.</p>  |
| <p><b>Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações (RSOpt)</b></p>   | <p>O Instituto de Informática pertence ao Grupo de Trabalho “ISO 26000” ao subgrupo de Direitos Humanos e Práticas laborais.</p>   |

## Representação Internacional

Figura 48 - Resumo da representação internacional do Instituto de Informática

| <b>Grupo / Iniciativa</b>   | <b>Descrição Sucinta</b>  |
|---|---|
| <b>Electronic Exchange of Social Security Information</b><br>Regulamento CE nº 883/2004 de 29 de Abril;<br>Regulamento CE nº 988/2009 de 16 de Setembro;<br>Regulamento CE nº 987/2009 de 16 de Setembro;<br>Despacho nº 8771/2011 de 1 de Julho. | O Instituto de Informática foi designado como único Ponto de Acesso Nacional com a responsabilidade de operacionalizar o encaminhamento eletrónico de documentos eletrónicos estruturados de/para diferentes Estados-Membros.   |
| <b>Representantes do Sistema de Segurança Social na Comissão de Contas e na Comissão Técnica para o Tratamento da Informação</b>  | Apoia a Direção-Geral da Segurança Social nas questões relacionadas com as Tecnologias de Informação e Comunicação.   |
| Timor-Leste: apoio à implementação do sistema de segurança social nacional  | Protocolo de colaboração para a implementação de um Sistema de Segurança Social na República Democrática de Timor-Leste), mas com um espectro alargado à esfera privada (disponibilização e rentabilização de aplicações, produtos e serviços já em produção no domínio Público, como por exemplo, o Sistema Integrado de Gestão do Atendimento – SIGA, a Visita por Marcação Prévia - VMP ou a gestão de Datacenter) |

GPTIC / Agenda Digital

## 9. GPTIC / Agenda Digital

### 9.1.GPTIC

O Instituto de Informática centraliza e racionaliza a função informática e todas as atividades com ela relacionadas no MESS no âmbito do “Grupo de Projecto para as Tecnologias de Informação” (GPTIC).

Em 2013 foram 15 as medidas que o MESS, por intervenção das TIC, considerou poderem contribuir para a redução dos custos globais de funcionamento da AP, mantendo, ao mesmo nível, as suas atuais funções. Dessas 15 medidas, o Instituto de Informática intervém em 14 medidas, predominantemente como entidade responsável pelo controlo dos benefícios mas também como entidade envolvida na respetiva execução:

| Medida | Designação   | Realização em 2013   |
|--------|--|--|
| 3.2.   | <b>CENTRALIZAÇÃO DOS CENTROS DE DADOS</b>            | Esta medida visa incluir nos centros de dados existentes alguns servidores ainda não integrados.<br>Ao longo do ano 2013, foi continuado o processo de consolidação de servidores, com vista a eliminar os servidores físicos existentes nos diversos organismos do MESS.  |
|        |  | Associada a esta medida está também a otimização da gestão dos recursos humanos - técnicos, técnicos superiores e especialistas de informáticos - afetos à atual gestão desses centros, através da sua inclusão na estrutura do Instituto de Informática,IP.   |
|        |  | Em 2013 concluiu-se a integração definitiva no mapa de pessoal do Instituto de Informática, dos restantes 20 colaboradores do ISS com funções de informática no Centro Nacional de Pensões.  |
| 3.3.   | <b>RACIONALIZAÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS</b> | Esta medida visa a renegociação do custo com as redes de dados e a introdução da tecnologia VoIP com vista à redução dos encargos com as chamadas de voz. Propõe-se o alargamento do sistema VOIP, com a consequente redução de custos das chamadas de voz fixa e móvel entre as cerca de 600 localizações dos diferentes organismos do MESS. A esta poupança acresce a eliminação de alguns custos de manutenção e aquisição de centrais telefónicas, bem como o custo do valor das chamadas entre os serviços do Ministério.<br>Em 2013, foi concluída a 1ª Fase que consistiu em:<br>- Avaliação das necessidades globais das várias entidades do MESS;<br>- Definição de Perfis e características dos Equipamentos padrão;<br>- Preparação de Processo de Aquisição<br>Foi concluída em fim de Dezembro a Aquisição de 12.000 telefones;<br>Devido as economias de escala geradas pelo volume da aquisição, o Instituto de Informática conseguiu uma poupança na aquisição dos equipamentos superior a 600.000€. |

| Medida | Designação   | Realização em 2013   |
|--------|--|--|
| 3.4.   | <b><i>VIRTUALIZAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DA ARQUITECTURA DISTRIBUÍDA</i></b> | Esta medida visa introduzir um primeiro nível de consolidação ao nível das componentes da arquitetura distribuída que suporta cerca de 10.000 estações de trabalho. Em 2013 foram criados 50 servidores virtuais, 15 servidores foram convertidos de físico para virtual. A plataforma de virtualização foi aumentada com a instalação de mais 18 Hosts de virtualização entre os quais foram construídos 3 Clusters onde se inclui o 1º Cluster Win2012 com Storage SAN. Alguns projetos foram todos desenvolvidos em servidores virtuais, como: SIGA, GesVenGRH, ECDL, ControlM, Microstrategy, EmulCnp, Consolidação Backups, entre outros.   |
| 3.5.   | <b><i>MELHORIA DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA</i></b>                        | Pretende-se com esta medida reduzir os custos de energia das estações padrão que ficam ligadas fora do horário normal de trabalho<br>Foi implementada solução para Gestão de energia dos Postos de Trabalho (Power Management). Foi utilizada a solução System Center Configuration Manager para manutenção e gestão das Estações Padrão. Solução distribuída por mais de 10.000 postos de trabalho.   |
| 3.6.   | <b><i>SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CERTIFICAÇÃO ISO/IEC 27001</i></b>     | Esta medida visa melhorar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação presente nos sistemas da Segurança Social através da renovação das certificações de Segurança.<br>Foi efetuada a revisão dos processos de Gestão de Riscos e Segurança da Informação e realizadas as tarefas de gestão corrente do SGSI.  |
| 3.7.   | <b><i>REDUÇÃO E OPTIMIZAÇÃO DO SUPORTE FÍSICO EM PAPEL</i></b>         | Esta medida visa estudar e implementar medidas que dispensem a utilização do suporte físico em papel, através da comunicação com o cidadão em formato eletrónico, da circulação nos organismos do MSSS do papel em forma desmaterializada e da substituição do microfilme.<br>Durante o ano de 2013 iniciou-se o desenvolvimento do sistema PCIRPC, que visa substituir a necessidade de consulta a suporte microfilme para tratamento de pedidos de informação de remunerações e períodos contributivos.<br>Adicionalmente, em CIMO foram ainda incluídos 3 novos templates de SICC relacionados com a utilização do Multibanco.<br>Em 2013 foram ainda implementadas duas iniciativas de interoperabilidade – Anexo SS e Consultas à SS pela Justiça – que contribuam também para esta medida de redução do suporte físico em papel, através de interoperabilidade de entidades da AP. |

| Medida | Designação                                      | Realização em 2013  |
|--------|---|---|
| 3.8.   | <b>SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE PENSÕES</b>         | <p>Este programa prevê a integração no SISS do atual sistema de informação de pensões, que foi gerido até ao final de 2012 pelo Centro Nacional de Pensões. O programa iniciou-se em maio de 2012 e integra vários projetos, dos quais se realçam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A migração de dados de toda a informação que não existe no SISS e respetivo enriquecimento;</li> <li>• A gestão de toda a nova infraestrutura de suporte;</li> <li>• O desenvolvimento da nova solução de forma a responder aos requisitos e regras do negócio e, às necessidades de interoperabilidade com outros organismos da Administração Pública;</li> <li>• A gestão da informação de gestão e estatística;</li> <li>• A gestão da mudança e transição para a nova realidade.</li> </ul> <p>Em 2013, decorreu a fase de elaboração para as componentes de gestão de requerimentos e cálculo iniciada em agosto de 2012, e a respetiva fase de construção que terminará em 2014. Integram o âmbito associado desta 1ª componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de requerentes e de pensionistas;</li> <li>• Períodos contributivos;</li> <li>• Ligações a contribuintes;</li> <li>• Gestão de requerimentos;</li> <li>• Condições de atribuição e cálculo.</li> </ul> <p>A 2.ª fase, que incluirá a componente de gestão de pensões, será iniciada em 2014, seguindo-se durante o ano de 2015 a fase de transição em simultâneo com a realização de paralelos</p> |
| 3.9.   | <b>IMPLEMENTAÇÃO DE CONTABILIDADE ANALÍTICA</b> | <p>Esta medida visa melhorar o apuramento interno dos custos dos diversos projetos de sistemas de informação para uma maior transparência e consciencialização junto dos “organismos clientes”.</p> <p>O ano 2013, foi o ano de transição/implementação da nova estrutura de centros de custos, ajustada ao catálogo de produtos do Instituto de Informática, verificou-se a aplicação transitória de duas estruturas de custo, com necessidade de conversão de centros de custos antigos.</p>  |
| 3.10.  | <b>POTENCIAÇÃO DOS CANAIS WEB E TELEFÓNICO</b>  | <p>Esta medida visa reduzir o número de cidadãos que são atendidos de forma presencial, por transferência desses contactos para os canais web e telefónico visto apresentarem um custo inferior, assim como uma maior comodidade para o cidadão.</p> <p>Em 2013 o Instituto de Informática disponibilizou o Contact Center para o Fundo de Compensação do Trabalho/ Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho, desenvolvido em apenas 3 meses. Foi ainda disponibilizado, entre 01 de Novembro a 30 de Dezembro de 2013, o Contact Center da Medida Extraordinária de Recuperação da Dívida, tendo atendido 38.011 chamadas com um tempo médio de atendimento de 50 segundos e foram solicitados e enviados 25.826 DUC, evidenciando uma taxa de sucesso de 67,9%. Sumariamente, foram disponibilizadas cinco campanhas, com os seguintes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.8 milhões/ano de contactos oferecidos;</li> <li>• 2.5 milhões/ano de contactos tratados;</li> <li>• 2.391.826 chamadas telefónicas atendidas;</li> <li>• 194.197 emails tratados.</li> </ul>  |

| Medida | Designação  | Realização em 2013   |
|--------|---|--|
| 3.11.  | <b>RACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO DAS ESTAÇÕES PADRÃO</b>                     | <p>Esta medida visa manter uma gestão eficiente (do ponto de vista financeiro) dos 10.000 computadores pessoais, garantindo ao mesmo tempo os normativos de utilização de formatos abertos preconizados na legislação.</p> <p>Durante o ano de 2013, foram adquiridos um total 2820 Equipamentos para renovação do Parque.</p> <p>Foi atualizada a Solução Estação Padrão, para suportar as novas versões de sistema Operativo (Windows 8.1) e as versões de 64 Bits (Window 7 e Windows 8.1).</p> <p>Foi atualizada a “Solução de Quiosques” baseados na Estação Padrão para suportar o acesso dos cidadãos e empresas nos postos de atendimento da Segurança Social (Projecto Fundos) .</p> <p>Foi implementada e distribuída por mais de 10.000 postos de trabalho, uma solução para manutenção e gestão das Estações Padrão, o System Center Configuration Manager, de que se destacam as seguintes funcionalidades.</p> <p>Foi atualizada a solução de Patching e disponibilizado um novo serviço que assegura o acesso remoto às Estações Padrão para possibilitar o suporte às aplicações nacionais pelos Técnicos de Suporte às Aplicações (TSA’s) do ISS.</p> |
| 3.12.  | <b>SOFTWARE DE GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO</b>                       | <p>Esta medida visa potenciar a partilha de software desenvolvido dentro da Administração Pública, nomeadamente uma solução desenvolvida pelo Instituto de Informática que permite gerir as filas de atendimento.</p> <p>O Instituto de Informática I.P. (Instituto de Informática,IP) desenvolveu um sistema designado por SIGA – Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento – que responde às necessidades acima descritas e que é utilizado em todos os postos de atendimento da Segurança Social e nas Lojas do Cidadão geridas pela AMA.</p> <p>Esta medida visa a adaptação e expansão do SIGA para utilização por outros organismos da AP que careçam de soluções similares. Em 2013 foram estabelecidos contactos com outros organismos no sentido de disponibilizar o SIGA, o que aconteceu no IIEFP, ainda em dezembro de 2013.</p>  |
| 3.13.  | <b>INTEROPERABILIDADE PASSE SOCIAL+ E ISENÇÃO DAS TAXAS MODERADORAS</b> | <p>Esta medida visa utilizar os mecanismos de interoperabilidade para reduzir os custos associados à execução dos procedimentos relacionados com a obtenção de certificações para a aquisição do Passe Social e isenção das taxas moderadoras, através do envio de informação da Segurança Social para os organismos relacionados com os temas indicados. A medida ficou suspensa em 2013 por decisão dos organismos intervenientes na AP (IMTT, ACSS e AT).</p>   |
| 3.14.  | <b>CRIAÇÃO DE UM SISTEMA DE METAINFORMAÇÃO</b>                          | <p>Pretende-se com este sistema criar um repositório oficial de conceitos normalizados que sejam um referencial no desenvolvimento e manutenção dos Sistemas de Informação da Segurança Social, facilitador da sua interação com outros sistemas. Terá também o potencial de facilitar a reutilização de peças aplicacionais, reduzindo substancialmente os custos de desenvolvimento.</p> <p>Não foi definida nenhuma iniciativa para esta medida em 2013.</p>  |
| 3.15.  | <b>GESTÃO DE IDENTIDADES NA SEGURANÇA SOCIAL</b>                        | <p>Pretende-se melhorar a gestão do ciclo de vida dos utilizadores e seus acessos aos sistemas de informação, minimizando a manutenção de utilizadores com permissões acima das necessárias às suas funções.</p> <p>Durante o ano 2013 foi elaborado o caderno de encargos para o procedimento concursal, com base no documento de conceção aprovado pelo ISS.IP</p>   |

## 9.2. Agenda Digital

A Agenda Portugal Digital alinha as suas áreas de intervenção com as áreas da Agenda Digital para a Europa. Trata-se de uma agenda com forte compromisso público e privado, com objetivos e metas ambiciosas, no sentido de colocar Portugal como um dos países mais avançados na economia digital na UE27. Em 2012 foram traçados objetivos associados às metas temporais e definiram-se seis áreas de intervenção e em cada uma dessas áreas encontram-se previstas várias iniciativas que concorrem para a concretização dos objetivos e metas, cujo desdobramento e implementação foi continuada em:

| Medida   | Descrição   | Realização em 2013  |
|--|---|---|
| <b>Caixa postal eletrónica na relação com a segurança social</b>                                   | <i>Simplificar o cumprimento dos deveres declarativos na relação contributiva, promovendo a diminuição dos custos associados ao cumprimento dessas obrigações, contribuindo também para um novo paradigma no relacionamento da segurança social com o contribuinte. Concretizando os valores e os princípios presentes no governo eletrónico, avança-se na forma como se implementa a administração eletrónica no seio do relacionamento dos <u>trabalhadores independentes e as entidades empregadoras</u>.</i>              | Foi definida, desenhada e parcialmente implementada um solução para Caixa Postal Eletrónica, que se insere na "Framework Web" que tem vindo a ser evoluída para dar cumprimento às várias necessidades das aplicações que foram sendo desenvolvidas no âmbito da nova "Visão 2.0".  |
| <b>Combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, e comunicação automática de ilícitos</b> | <i>Visa aumentar os mecanismos de controlo automático de deteção de situações de incumprimento, ou de elevada probabilidade em termos de risco, bem como automatizar a comunicação dos ilícitos resultantes destes mecanismos de controlo. Pretende-se também a operacionalização de uma plataforma de combate à fraude, que permita a deteção de padrões de comportamento, baseados em modelos analíticos, que indiciem risco de utilização indevida de prestações sociais, bem como fuga ao pagamento de contribuições.</i> | O ISS elaborou candidatura SAMA para uma plataforma de combate à fraude, e decorreu o respetivo processo de aquisição.  |
| <b>Novos serviços da Segurança Social Direta e Portal da Segurança Social</b>                      | <i>Aumentar a interação eletrónica no contacto, procedendo à desmaterialização dos processos e das notificações e fomentando a utilização de outras plataformas de acesso, tais como tablets e smartphones. Será melhorado o Portal da Segurança Social e potenciada a utilização da Segurança Social Direta, através da disponibilização de mais serviços transacionais.</i>   | O Novo Portal da Segurança Social foi disponibilizado ao público no final de 2012, com suporte para várias plataformas. Está prevista para 2014 a migração da Segurança Social Direta para uma nova plataforma web.   |
| <b>Sistema de Gestão do Relacionamento de Segurança Social (SGR)</b>                               | <i>Generalização do SGR a toda a rede de atendimento presencial da segurança social, visando melhorar a qualidade de serviço prestado e aumentar a satisfação do cliente e a eficiência operacional dos atendimentos.</i>   | Foram realizados com sucesso pilotos no Barreiro e Rio Maior.   |
| <b>Interoperabilidade com a Segurança Social</b>   | <i>Promover a atualização da informação interministeriais, que é cada vez mais exigente, no sentido de fazer evoluir este tipo de interação para um paradigma que privilegie a interconexão de dados em tempo real, em lugar dos tradicionais processos batch, minimizando, assim, os eventuais erros resultantes da tomada de decisões erradas por falta de atualização da informação.</i>   | Em 2013 foi implementado o processo de interoperabilidade denominado "Anexo SS", que consistiu na troca eletrónica, entre a AT e a SS, dos dados declarados pelos contribuintes através de anexo específico constante da declaração Modelo 3, e também foi alterado o processo de interoperabilidade que tinha sido desenvolvido para a Justiça com o objetivo de descontinuar a antiga |

| Medida   | Descrição  | Realização em 2013  |
|--|--|---|
|  |  | plataforma MULE, para inclusivamente responder às alterações legislativas, publicadas em portaria, relativas ao novo Código de Processo Civil.  |
| <b>Desmaterialização de processos na Segurança Social</b>      | <i>Promover a informatização e desmaterialização de um conjunto de processos que, no domínio de atuação da Segurança Social, são ainda executados com pouco ou nenhum recurso às tecnologias de informação. Pretende-se criar e ou melhorar as aplicações relativas ao Sistema de <u>Cooperação</u> (relacionamento com as Instituições Particulares de Solidariedade Social), aos <u>Destacamentos Comunitários</u> (relação entre as empresas que destacam trabalhadores para o espaço comunitário), ao Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (<u>SAPA</u>) e ao Sistema de Gestão de Reclamações (<u>SGR</u>).</i> | Em 2013 foi implementado o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA). O ISS elaborou candidatura SAMA que inclui o Sistema de Gestão de Reclamações, e decorreu o respetivo processo de aquisição.                          |
| <b>Sistema de Informação da Assessoria Técnica a Tribunais</b> | <i>Promover a desmaterialização da interação da Segurança Social com os tribunais nas áreas de promoção e proteção, bem como nas temáticas do tutelar cível, via plataforma de interoperabilidade, através de uma reengenharia dos processos de trabalho, contemplando a desmaterialização dos suportes de informação, nomeadamente ofícios, e uma gestão de atividades suportada em automatismos (workflow) e monitorização dos níveis de serviço e prazos de execução.</i>   | Em 2013 foi implementado o sistema de workflow para o SIATT - Sistema de Informação para Assistência Técnica aos Tribunais, cujo roll-out se fará em 2014 juntamente com a implementação de melhorias e do ramo Tutelar Cível (TC). |

# Execução Orçamental



## 10. Execução Orçamental

### 10.1. Orçamento inicial e revisões orçamentais

Em janeiro de 2013 o Instituto de Informática dispunha de um orçamento global de 29.589.880 euros, distribuído em despesas de Administração e despesas de Capital, no montante, respetivamente, de 17.334.880 euros e 12.255.000 euros.

No final do ano, o Orçamento corrigido apresentava um valor global de 37.963.033 euros, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 28,3%.

O aumento da dotação orçamental verificou-se, particularmente, nas despesas de investimento apurando-se um aumento de 58,2% face ao orçamento inicial. Verificou-se também um incremento de dotação orçamental em despesas de pessoal, conforme se verifica no quadro abaixo.

Figura 49 - Evolução do orçamento 2013

| Descrição da Despesa       | OSS Inicial       | Reforços/<br>Anulações | OSS Corrigido     | Variação %   |
|----------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|--------------|
| <b>Despesas Correntes</b>  |                   |                        |                   |              |
| Despesas c/ Pessoal        | 8.995.446         | 2.184.580              | 11.180.026        | 24,3%        |
| Aq. Bens e Serviços        | 8.267.232         | -925.638               | 7.341.594         | -11,2%       |
| Outras *                   | 72.202            | -15.789                | 56.413            | -21,9%       |
| <i>Soma</i>                | <i>17.334.880</i> | <i>1.243.153</i>       | <i>18.578.033</i> | <i>7,2%</i>  |
| <b>Despesas de Capital</b> |                   |                        |                   |              |
| Aq. Bens de Capital        | 12.255.000        | 7.130.000              | 19.385.000        | 58,2%        |
| <i>Soma</i>                | <i>12.255.000</i> | <i>7.130.000</i>       | <i>19.385.000</i> | <i>58,2%</i> |
| <b>Total</b>               | <b>29.589.880</b> | <b>8.373.153</b>       | <b>37.963.033</b> | <b>28,3%</b> |

As diversas alterações ao orçamento inicial do Instituto deram-se, em grande medida, pelos seguintes factos:

- **Despesas com Pessoal:** o Orçamento atribuído ao Instituto de Informática, neste agrupamento orçamental de despesas, teve de ser reforçado por causa, desde logo, da decisão de reposição do subsídio férias do Tribunal Constitucional. Para lá disto, importa considerar ainda a cessação da mobilidade dos trabalhadores do Instituto de Informática que, estavam em funções no Instituto da Segurança Social - Centro Nacional de Pensões, e tinham as remunerações asseguradas por este Instituto, até praticamente ao final de 2012 e

que, desde essa altura, e com impacto em todo o ano de 2013, passaram a integrar a folha salarial do Instituto de Informática. Por outro lado, o despacho em datas tardias no ano, por parte da Caixa Geral de Aposentações, da aposentação de trabalhadores que tinham feito o seu pedido ainda em 2012, bem como a necessidade do Instituto de Informática suportar, para lá dessa data, e até à publicação em Diário da República da aposentação, os encargos inerentes, também teve um impacto significativo nesta matéria. Assim, para satisfazer o conjunto de necessidades orçamentais deste âmbito, o orçamento foi reforçado em 2.184.580 euros.

- **Despesas de bens e serviços e Outras:** nestes dois agrupamentos económicos de despesa verificou-se uma redução do orçamento inicialmente carregado, no valor de 941.427 euros, realizada pelo IGFSS, na sequência das operações de otimização da execução orçamental do Orçamento da Segurança Social, permitindo desta forma libertar dotações que viabilizassem o reforço de administração de outros organismos do perímetro da Segurança Social mais deficitários.
- **Despesas de Capital:** o aumento de orçamento neste agrupamento orçamental de despesas deveu-se a dois grandes motivos:
  - **O 1º reforço orçamental**, em março de 2013, no montante de 1.250 mil euros, resultou da necessidade de satisfazer os compromissos declarados na candidatura SAMA (Aviso de Abertura de Concurso n.º 01/SAMA/2012), identificada como GPTIC. Esta candidatura contemplava, entre outros, a integração da componente de voz da infraestrutura existente, por forma a tirar partido da existência de uma só rede de dados e comunicações no MSESS, integrando, numa mesma rede, os diferentes métodos de comunicação unificadas (Instant Messaging, Videoconferência, Voip – Voz sobre IP).
  - **O 2º reforço orçamental**, realizado nos meses de junho e julho, pelo montante total de 7.249 mil euros, surgiu da necessidade de criação de capacidade orçamental no Instituto de Informática para permitir o desencadeamento do conjunto de procedimentos de contratação para operacionalização do Fundo de Compensação do Trabalho e do Fundo de Garantia e Compensação do Trabalho.

Pela análise comparativa com o ano anterior, verifica-se, relativamente ao orçamento inicial, uma redução de 5,5%, em resultado das orientações da Tutela e do IGFSS, no momento da elaboração

dos respetivos projetos de orçamento. Contudo, por força das emergentes necessidades do Instituto de Informática, conforme explicado no parágrafo anterior, o orçamento de 2013 acabou por ser reforçado no valor global de 8.373.153 euros, representando um aumento de 21,5% comparativamente com o orçamento corrigido de 2012 – vide quadro abaixo. Não obstante, apesar desse reforço orçamental que se cifrou directa e linearmente num aumento das respostas prestadas pelo Instituto – algumas delas de elevada criticidade, como foi o caso dos Fundos (de Compensação do Trabalho e Garantia de Compensação do Trabalho), já referidos – no orçamento de Administração, o Instituto conseguiu uma redução de 1,7%, com uma muito expressiva redução de 22% na rubrica de ‘Aquisição de bens e serviços’ (D.02).

Figura 50 - Comparação homóloga do OSS

| Descrição da Despesa       | OSS Inicial       |                   | Var.<br>Hom.% | OSS Corrigido     |                   | Var.<br>Hom.% |
|----------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|-------------------|---------------|
|                            | 2012              | 2013              |               | 2012              | 2013              |               |
| <b>Despesas Correntes</b>  |                   |                   |               |                   |                   |               |
| Despesas c/ Pessoal        | 9.453.543         | 8.995.446         | -4,8%         | 9.453.543         | 11.180.026        | 18,3%         |
| Aq. Bens e Serviços        | 9.417.514         | 8.267.232         | -12,2%        | 9.414.914         | 7.341.594         | -22,0%        |
| Outras *                   | 88.500            | 72.202            | -18,4%        | 34.886            | 56.413            | 61,7%         |
| <i>Soma</i>                | <i>18.959.557</i> | <i>17.334.880</i> | <i>-8,6%</i>  | <i>18.903.343</i> | <i>18.578.033</i> | <i>-1,7%</i>  |
| <b>Despesas de Capital</b> |                   |                   |               |                   |                   |               |
| Aq. Bens de Capital        | 12.351.000        | 12.255.000        | -0,8%         | 12.351.000        | 19.385.000        | 57,0%         |
| <i>Soma</i>                | <i>12.351.000</i> | <i>12.255.000</i> | <i>-0,8%</i>  | <i>12.351.000</i> | <i>19.385.000</i> | <i>57,0%</i>  |
| <b>Total</b>               | <b>31.310.557</b> | <b>29.589.880</b> | <b>-5,5%</b>  | <b>31.254.343</b> | <b>37.963.033</b> | <b>21,5%</b>  |

\* Inclui os grupos de despesa referentes a Juros e Outros Encargos; Estágios profissionais; Subsídios e Outras Despesas Correntes

### 10.1.1. Execução do Orçamento 2013

A despesa global realizada e paga fixou-se em 28.966.010 euros, registando uma variação positiva de 21,4% (5.113.983 euros), relativamente ao ano transacto.

As despesas Correntes ascenderam a 17.697.929 euros e as despesas de Capital totalizaram 11.268.081 euros.

Conforme se verifica no quadro abaixo, considerando os pagamentos efectuados, temos uma variação positiva da Taxa de Variação Homóloga Anual de 21,4%.

A acrescer à redução de 22% da rubrica D.02, anteriormente mencionada, conseguiu o Instituto, ainda, em sede de execução orçamental, uma redução – utilizando o mesmo indicador – de 8,6%.

Figura 51 - Comparação homóloga da execução orçamental

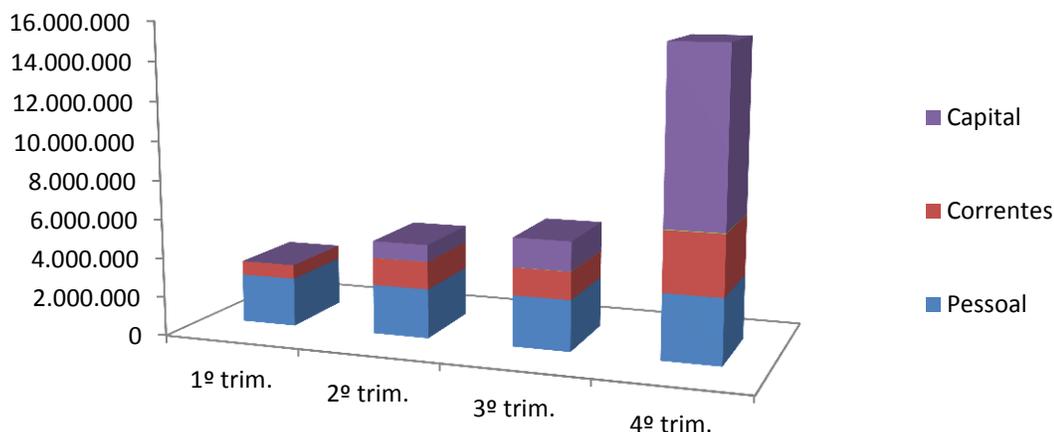
| Grupos de despesas | OSS Corrigido * 2012 | Pagam. 2012       | % Exec.      | OSS Corrigido * 2013 | Pagam. 2013       | % Exec.      | Tvha         |
|--------------------|----------------------|-------------------|--------------|----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| Pessoal            | 9.453.543            | 8.593.424         | 90,9%        | 11.180.026           | 11.026.710        | 98,6%        | 28,3%        |
| Bens e Serviços    | 8.865.482            | 7.239.000         | 81,7%        | 7.341.594            | 6.619.011         | 90,2%        | -8,6%        |
| Outros             | 33.762               | 31.581            | 93,5%        | 56.413               | 52.208            | 92,5%        | 65,3%        |
| Capital            | 10.807.125           | 7.988.022         | 73,9%        | 19.385.000           | 11.268.081        | 58,1%        | 41,1%        |
| <b>Total</b>       | <b>29.159.912</b>    | <b>23.852.027</b> | <b>81,8%</b> | <b>37.963.033</b>    | <b>28.966.010</b> | <b>76,3%</b> | <b>21,4%</b> |

\*OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais – cativos

### 10.1.2. Evolução da despesa

No que respeita à evolução da despesa por trimestre, verifica-se uma concentração maior de pagamentos nos últimos meses do ano. Esta situação resulta dos procedimentos de contratação desencadeados após reforço orçamental ocorrido em julho de 2013.

Figura 52 - Evolução trimestral da execução do orçamento



### 10.1.3. Análise de Custos de Infra-estrutura

A Administração de Sistemas foi a área que mereceu uma maior afectação do orçamento global, com cerca de 43,6%, e que é justificada pela aposta feita em termos infra-estruturais. A necessidade de garantir uma infra-estrutura actual e robusta, que dê resposta não só ao presente dos Sistemas de Informação da Segurança Social, mas que seja, igualmente, capaz de suportar as

suas evoluções, designadamente, com a inclusão da dimensão Emprego, configurou um eixo central dos investimentos levados a cabo pelo Instituto no ano de 2013. A fim de melhor compreender esta aposta, importa referir que o investimento feito, neste âmbito, em 2011 foi de 1.627.428,35 euros, em 2012 foi de 1.368.714,50 euros, ao passo que em 2013 foi de 4.782.088,83 euros. Destes investimentos resultam previsíveis poupanças, designadamente no que ao VoIP e à mobilidade diz respeito; poupanças alinhadas, de resto, com o documento do GPTIC.

Por outro lado os custos gerais do Instituto também representam um peso significativo do orçamento, correspondente a 34,7% do orçamento global. Enquadram-se nos custos gerais as despesas associadas a vencimentos e despesas de funcionamento, cuja percentagem de pagamentos, face ao total acumulado de toda a estrutura orgânica, é de 44,4 %. Aqui foram conseguidas poupanças muito significativas, designadamente pela renegociação do valor da renda e do condomínio do edifício do Taguspark.

## **10.2. Execução de operações Cofinanciadas - SAMA**

### **10.2.1. Candidaturas SAMA**

No ano de 2013 regista-se a aprovação de duas candidaturas SAMA de grande importância, quer para o desenvolvimento das atividades correntes do Instituto, quer para todo o Sistema da Segurança Social, com impacto generalizado ao nível do Continente e Regiões Autónomas; a saber: ‘GPTIC\_MSSS – Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas Tecnologias de Informação e Comunicação da Segurança Social’ e ‘CGPI – Melhoria nos canais de entrada e aumento do controle de gestão de processos de informação no SISS’.

O investimento realizado terá efeitos muito positivos na qualidade da informação que circula no sistema de informação central da Segurança Social, assim como para todas as entidades empregadoras e cidadãos.

Assinalam-se as principais características de ambas as operações cofinanciadas no âmbito do Aviso de Abertura 01/2012/SAMA, respetivamente, 1ª e 2ª fase de candidaturas:

GPTIC\_MSSS - Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC's da SS. A presente operação integra 3 projetos do Instituto de Informática, resumidamente identificados nos pontos abaixo:

- Gestão de Identidades: insere-se na opção estratégica da SS de implementação de um processo de gestão de identidades, gerível, mensurável e controlado, garantindo um conhecimento organizacional mais real, potencializando uma organização mais ágil.
- Interoperabilidade: insere-se na opção estratégica da SS para canalizar esforços no sentido de se alcançar uma administração pública mais moderna, evoluída e integrada, inovadora, simplificada e desmaterializada, com ênfase na racionalização e reutilização dos recursos, na eficácia e eficiência dos serviços.
- VOIP: insere-se na opção estratégica do Instituto de Informática, em promover a racionalização das comunicações de voz e dados no MSESS, promovendo a expansão do Contact Center e da capacidade de atendimento ao cidadão em termos presenciais.

A operação foi submetida para análise, em plataforma própria da AMA, em fevereiro de 2013 e obteve parecer favorável de financiamento, por despacho de 6 de junho de 2013, da Comissão Diretiva do Compete – Programa Operacional Fatores de Competitividade.

O investimento global da operação perfaz o montante de 3.748.720 euros, sendo que o investimento elegível aprovado corresponde a 3.000.000 euros (vide quadro abaixo). A limitação do investimento elegível não implica a impossibilidade da realização das despesas no âmbito das atividades apresentadas, podendo as mesmas ser executadas, desde que não seja ultrapassado o montante total aprovado e que não sejam comprometidos os objetivos confinados à operação.

A comparticipação FEDER corresponde a 1.746.750 euros, equivalente a uma taxa de comparticipação de, aproximadamente, 58,23%.

O investimento realizar-se-á no período de 1 de novembro de 2011 a 30 de dezembro de 2014, com os seguintes investimentos programados:

Figura 53 - Distribuição do Investimentos da operação SAMA GPTIC

| Designação  | Classificação da Despesa   | Ano         | Investimento     | Elegível         | Compart. FEDER   |
|---|----------------------------|-------------|------------------|------------------|------------------|
| INTEROP - Aq. Serviços de Desenvolvimento de SW   | Aquisição software         | 2013        | 320.000          | 320.000          | 186.320          |
| VOIP - 1ª Fase da Aq. Equipamentos (Telefones IP) | Aquisição hardware         | 2013        | 1.250.000        | 1.250.000        | 727.813          |
| VOIP - 2ª Fase da Aq. Equipamentos (Telefones IP) | Aquisição hardware         | 2014        | 1.250.000        | 529.078          | 308.056          |
| GIDENT - Plataforma software                      | Aquisição de software      | 2013        | 345.630          | 345.630          | 201.243          |
| GIDENT - Consultoria apoio                        | Assist. Técnica e Consult. | 2013        | 118.080          | 106.272          | 61.877           |
| GIDENT - Plataforma hardware                      | Aquisição hardware         | 2013        | 33.210           | 33.210           | 19.337           |
| GIDENT - Consultoria apoio                        | Assist. Técnica e Consult. | 2014        | 159.900          | 143.910          | 83.792           |
| Pessoal Técnico Interno (dos 3 proj.)             | Pessoal                    | 2011 a 2014 | 271.900          | 271.900          | 158.314          |
| <b>Total</b>                                      |                            |             | <b>3.748.720</b> | <b>3.000.000</b> | <b>1.746.750</b> |

CGPI – Controlo de Gestão de Processos de Informação, pretende implementar alterações profundas ao nível da qualidade da informação relativa à obrigação de autoliquidação de contribuições e consequente eficácia acrescida na cobrança. Prevê-se, por um lado, a implementação de um canal único de entrega de Declarações de Remunerações e, por outro lado, a criação de um novo sistema de “controlo de participação” ligando as contas correntes ao sistema de execução fiscal existente no âmbito da cobrança coerciva.

A presente candidatura foi submetida a junho de 2013, em plataforma própria da AMA, e obteve parecer favorável de financiamento, por despacho de 4 de novembro de 2013, da Comissão Diretiva do Compete – Programa Operacional Fatores de Competitividade.

O investimento global da operação perfaz o montante de 349.823 euros, sendo que o investimento elegível aprovado corresponde a 204.845 euros (vide quadro abaixo). Tal como a operação anteriormente, o corte realizado não implica a não elegibilidade das despesas executadas no âmbito das atividades apresentadas, podendo as mesmas ser executadas, desde que não seja ultrapassado o montante total aprovado e que não sejam comprometidos os objetivos confinados à operação.

A comparticipação FEDER corresponde a 119.271 euros, equivalente a uma taxa de comparticipação de, aproximadamente, 58,23%.

O investimento realizar-se-á no período de 2 de setembro de 2013 a 30 de junho de 2014, com os seguintes investimentos programados:

Figura 54 - Distribuição do Investimentos da operação SAMA CGPI

| Designação  | Classificação da Despesa | Ano               | Investim.      | Elegível       | Compart. FEDER |
|---|--------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|
| Testes  | Software informático     | 2013              | 35.227         | 35.227         | 20.511         |
| Reforço de equipa - Analista/Programador                    | Software informático     | 2013              | 135.477        | 135.477        | 78.882         |
| Despesas com Pessoal Técnico do Instituto de Informática,IP | Pessoal Técnico Interno  | 2013<br>e<br>2014 | 91.572         | 34.141         | 19.879         |
| <b>Total</b>  |                          |                   | <b>262.276</b> | <b>204.845</b> | <b>119.271</b> |

## 10.2.2. Execução das Operações SAMA

Desde 2008 que o Instituto acompanha a execução de diversas operações SAMA. A 31 de dezembro de 2013 registam-se 13 operações em curso em diversos estados de execução, conforme se resume no quadro abaixo.

As operações SAMA que se encontram em plena execução são a IBeR, iniciada em 2012, e a GPTIC e CGPI, ambas iniciadas em 2013. Estas operações têm continuidade em 2014.

As restantes operações, encontram-se num estado mais avançado de execução, com início em 2008, estando em fase de conclusão ou concluídas a 31 de dezembro de 2013.

Figura 55 - Operações em curso de 2008 a 2013

| Operação      | Entidade Promotora | Parceiros                | Estado atual da operação   |
|---------------|--------------------|--------------------------|--|
| ASU (3584)    | II                 | -                        | Concluída a 31/12/2013 - aguarda-se reembolso final.   |
| DPN (1872)    | II                 | -                        | Concluída a 31/12/2013   |
| PORTAL (3608) | II                 | -                        | Concluída a 31/12/2013 - aguarda-se reembolso final.   |
| PCF (3590)    | II                 | -                        | Concluída a 31/12/2013 - aguarda-se reembolso final.   |
| CC (1874)     | II                 | -                        | Concluída a 31/12/2013 - aguarda-se reembolso final.   |
| GO PRO (3560) | ISS                | II                       | Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER. Encontra-se em análise no âmbito de uma visita de acompanhamento por parte da AMA. |
| ÚNICA (3575)  | ISS                | II                       | Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER. Encontra-se em análise no âmbito de uma visita de acompanhamento por parte da AMA. |
| IECC (7958)   | AMA                | II; ACSS                 | Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER.  |
| FWSC-I (7959) | AMA                | II; ACSS                 | Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER.  |
| PMA (5651)    | AMA                | DGAE;<br>DGC; ISS;<br>II | Desistência em outubro de 2013.  |
| IBeR (22981)  | II                 | ISS                      | Em execução.   |
| GPTIC (33181) | II                 | -                        | Em execução.   |
| CGPI (37548)  | II                 | -                        | Em execução. Assinatura do termo de aceitação a 19/12/2013.  |

Tendo em conta o início das operações cofinanciadas nos diversos anos, o montante total elegível programado perfaz a quantia de 11.756.563 euros. As despesas realizadas ao longo desses anos atingiram os 7.977.917 euros, correspondente a uma percentagem de pagamentos de 67,9%.

Em face das despesas realizadas, verifica-se, a 31 de dezembro de 2013, uma elevada percentagem de pedidos de reembolso submetidos à AMA, atingindo os 75,2%. A diferença para os 100% diz respeito às despesas pertencentes à operação GPTIC, cujos pagamentos foram realizados no último mês do ano.

O Instituto de Informática recebeu do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional, I.P. (IFDR) o montante de 2.551.050 euros, correspondente à parte comparticipada pelo FEDER, que representa 42,5% das despesas apresentadas à AMA. Na medida da conclusão dos processos de pedidos de reembolso, esta percentagem tenderá para 58,2%, taxa média de cofinanciamento das operações.

O quadro seguinte sintetiza todas as operações SAMA e identifica os montantes aprovados, executados, submetidos e reembolsados desde o início das operações.

Figura 56 - Resumo Plurianual das Operações SAMA (2009 a 2013)

*em euros*

| Operação      | Elegível          | %<br>Compart.<br>FEDER | Cofinancia.      | Total<br>despesa<br>realizada | %<br>Exec.   | Reemb.<br>Remetidos à<br>AMA | Reemb.<br>Recebidos do<br>FEDER |
|---------------|-------------------|------------------------|------------------|-------------------------------|--------------|------------------------------|---------------------------------|
|               | 1                 | 2                      | 3=1*2            | 4                             | 5=4/1        | 6                            | 7                               |
| ASU (3584)    | 538.762           | 58,2%                  | 313.694          | 412.896                       | 76,6%        | 412.896                      | 228.388                         |
| DPN (1872)    | 2.014.000         | 58,2%                  | 1.172.652        | 2.201.973                     | 109,3%       | 2.201.973                    | 1.282.099                       |
| GO PRO (3560) | 919.526           | 58,2%                  | 535.394          | 351.579                       | 38,2%        | 351.579                      | 181.288                         |
| PORTAL (3608) | 419.922           | 58,2%                  | 244.499          | 416.107                       | 99,1%        | 416.107                      | 230.165                         |
| ÚNICA (3575)  | 1.244.336         | 58,4%                  | 726.476          | 925.395                       | 74,4%        | 925.395                      | 0                               |
| PMA (5651)    | 844.931           | 58,2%                  | 492.003          | 0                             | 0,0%         | 0                            | 0                               |
| IECC (7958)   | 510.589           | 58,2%                  | 297.316          | 296.960                       | 58,2%        | 296.960                      | 172.905                         |
| FWSC-I (7959) | 560.878           | 58,2%                  | 326.599          | 366.921                       | 65,4%        | 366.921                      | 207.189                         |
| PCF (3590)    | 320.175           | 58,2%                  | 186.422          | 407.200                       | 127,2%       | 407.200                      | 177.101                         |
| CC (1874)     | 43.300            | 58,2%                  | 25.211           | 62.774                        | 145,0%       | 62.774                       | 23.951                          |
| IBeR (22981)  | 1.149.561         | 58,2%                  | 669.332          | 82.377                        | 7,2%         | 82.377                       | 47.964                          |
| GPTIC (33181) | 3.000.000         | 58,2%                  | 1.746.750        | 2.453.734                     | 81,8%        | 472.185                      | 0                               |
| CGPI (37548)  | 190.583           | 58,2%                  | 110.967          |                               |              |                              |                                 |
| <b>Total</b>  | <b>11.756.563</b> |                        | <b>6.847.316</b> | <b>7.977.917</b>              | <b>67,9%</b> | <b>5.996.369</b>             | <b>2.551.050</b>                |

### 10.3. Resultado Líquido

O exercício de 2013 encerrou com um apuramento de Resultado Líquido positivo no montante de 2.270.582 euros.

O Resultado Líquido apurado está afetado pela contabilização de despesas de investimento no valor total de 11.268.081 euros financiadas pelo Fundo de Capital do Orçamento de Administração da Segurança Social e contabilizado como Proveitos Extraordinários, de acordo

com as normas contabilísticas do Plano Oficial de Contabilidade das Instituições do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social (POCISSSS).

Aquele resultado está, também, afetado pelo total de Amortizações do Exercício no montante de 12.109.681 euros.

Não tendo o Instituto de Informática qualquer atividade de exploração, o resultado apurado no exercício é meramente contabilístico em consequência da aplicação das normas do POCISSSS.

Em termos homólogos, a demonstração de resultados evidencia um acréscimo de 28,13% face a 2012, tal como se verifica no mapa abaixo “Demonstrações de Resultados (síntese)”.

De seguida, explica-se, de forma resumida, as variações mais significativas, constantes na respetiva demonstração:

- **Contas 62 – Fornecimentos e serviços externos e 64 Custos com Pessoal**

Neste grupo de contas verifica-se um acréscimo 26,75%, percentagem influenciada pelos custos com pessoal quer ao nível de vencimentos quer ao nível de encargos sociais. [Vide 3.1. Orçamento inicial e revisões orçamentais – Despesas com Pessoal].

No que se refere a fornecimentos e serviços externos, verifica-se uma redução de custos, situação ainda decorrente dos impactos da legislação produzida na sequência do Programa de Assistência Económica e Financeira em que o país se encontra.

- **Conta 63 -Transferências correntes concedidas e prestações sociais**

Os custos registados na presente conta referem-se aos subsídios atribuídos ao CCD, verificando-se um decréscimo de 19,23%, em comparação com 2012. As transferências são definidas, regulamentadas e autorizadas por despacho do membro do Governo responsável pela área da segurança social, com base em critérios transparentes e objetivos, de acordo com o Despacho n.º 9739/2013, de 24 de julho.

- **Conta 65 Outros Custos e Perdas Operacionais**

A variação obtida deve-se sobretudo à inserção de custos no âmbito do programa de Estágios Profissionais na Administração Pública Central (PEPAC), bem como ao pagamento de taxas de

justiça no âmbito de processos de injunção instruídos em 2013.

- **Conta 71 Vendas e prestações de serviços**

Na presente conta verifica-se um acréscimo substancial na prestação de serviços, atingindo os 2.227,67% face ao ano anterior. Esta situação deve-se ao alargamento de funções de prestação de serviços prevista na alínea l) do nº 2 do artigo 3º do Decreto-lei 196/2012, de 23 de Agosto, preconizada através da celebração de protocolos com outras entidades públicas, nomeadamente:

- Câmara dos Solicitadores – no âmbito de consulta de base de dados;
- Agência para a Modernização Administrativa (AMA) – referente ao projeto Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA);
- Instituto de Desenvolvimento Social dos Açores (IDSA) – referente a prestação de serviços de alterações a programas informáticos do SIS;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) – referente à disponibilização de instalações e infraestrutura técnica do Centro de Contacto;
- Instituto Nacional para a Reabilitação (INR) – Referente à prestação de serviços de desenvolvimento de software no âmbito do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA).

- **Conta 74 Transferências e subsídios correntes obtidos**

Esta conta teve um acréscimo em valor efetivo correspondente a 6.002.185 euros, significando uma aumento de 38,98% comparativamente com o ano de 2012. Este aumento deve-se ao cumprimento do protocolo celebrado com a Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), referente à gestão suporte técnico da infraestrutura da rede de dados e comunicações; ao aumento dos valores financiadas pelo Fundo de Administração do Orçamento de Administração da Segurança Social e pelo acréscimo dos valores dos projetos cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA correspondente à parte de despesas correntes.

- **Conta 79 Proveitos e ganhos extraordinários**

A variação verificada deve-se ao aumento de valor de transferências realizadas pelo IGFSS para financiamento das despesas de capital; ao acréscimo dos valores dos projetos

cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA correspondente à parte de despesas de capital.

Figura 57 - Demonstração de resultados (síntese)

**Demonstração de Resultados (síntese)**

| POCISSSS |  | Unidade Monetária: EUR |                      |               |                      | Evolução<br>2012/2013<br>(%) |
|----------|--|------------------------|----------------------|---------------|----------------------|------------------------------|
|          |  | Exercício              |                      |               |                      |                              |
|          |  | 2013                   |                      | 2012          |                      |                              |
|          | <b>Custos e Perdas</b>                                   |                        |                      |               |                      |                              |
| 61       | CMVMC  |                        |                      |               |                      |                              |
|          | Mercadorias  | 0,00                   |                      | 0,00          |                      |                              |
|          | Matérias   | 0,00                   | 0,00                 | 0,00          | 0,00                 |                              |
| 62       | Fornecimentos e serviços externos                        | 6.709.059,31           |                      | 7.273.406,24  |                      |                              |
| 64       | Custos com o pessoal:                                    |                        |                      |               |                      |                              |
| 641+642  | Remunerações   | 10.180.595,73          |                      | 6.563.228,98  |                      |                              |
| 643+648  | Encargos Sociais:  |                        |                      |               |                      |                              |
|          | Pensões  | 49.514,75              |                      | 12.104,51     |                      |                              |
|          | Outros   | 2.360.074,94           | 19.299.244,73        | 1.377.291,45  | 15.226.031,18        | 26,75%                       |
| 63       | Transferências correntes concedidas e prestações sociais | 19.919,00              | 19.919,00            | 24.661,60     | 24.661,60            | -19,23%                      |
| 66       | Amortizações do exercício                                | 12.109.681,33          |                      | 15.380.570,55 |                      |                              |
| 67       | Provisões do exercício                                   | 0,00                   | 12.109.681,33        | 0,00          | 15.380.570,55        | -21,27%                      |
| 65       | Outros Custos e perdas operacionais (A)                  | 28.461,53              | 28.461,53            | 3.659,66      | 3.659,66             | 677,71%                      |
|          |  |                        | 31.457.306,59        |               | 30.634.922,99        | 2,68%                        |
| 68       | Custos e perdas financeiras (C)                          |                        | 3.707,40             |               | 3.259,69             |                              |
|          |  |                        | 31.461.013,99        |               | 30.638.182,68        | 2,69%                        |
| 69       | Custos e perdas extraordinárias (E)                      |                        | 21.323,59            |               | 13,09                |                              |
|          |  |                        | 31.482.337,58        |               | 30.638.195,77        | 2,76%                        |
| 88       | Resultado Líquido do exercício                           |                        | 2.270.581,88         |               | -4.295.593,47        | -152,86%                     |
|          |  |                        | <b>33.752.919,46</b> |               | <b>26.342.602,30</b> | <b>28,13%</b>                |
|          | <b>Proveitos e Ganhos</b>                                |                        |                      |               |                      |                              |
| 71       | Vendas e prestações de serviços                          |                        |                      |               |                      |                              |
|          | Vendas de mercadorias                                    | 0,00                   |                      | 0,00          |                      |                              |
|          | Vendas de produtos                                       | 0,00                   |                      | 0,00          |                      |                              |
|          | Prestações de serviços                                   | 559.285,57             | 559.285,57           | 24.027,68     | 24.027,68            | 2227,67%                     |
| 72       | Impostos e taxas   | 0,00                   |                      | 0,00          |                      |                              |
|          | Variação da produção                                     |                        |                      |               |                      |                              |
| 75       | Trabalhos para a própria entidade                        | 0,00                   |                      | 0,00          |                      |                              |
| 73       | Proveitos suplementares                                  | 0,00                   |                      | 0,00          |                      |                              |
| 74       | Transferências e subsídios correntes obtidos:            |                        |                      |               |                      |                              |
| 741      | Transferências - Tesouro                                 | 0,00                   |                      | 0,00          |                      |                              |
| 742+743  | Outras   | 21.400.184,92          |                      | 15.397.999,42 |                      |                              |
| 76       | Outros proveitos e ganhos operacionais (B)               | 0,00                   | 21.400.184,92        | 0,00          | 15.397.999,42        | 38,98%                       |
|          |  |                        | 21.959.470,49        |               | 15.422.027,10        | 42,39%                       |
| 78       | Proveitos e ganhos financeiros (D)                       | 1,95                   | 1,95                 | 1,75          | 1,75                 |                              |
|          |  |                        | 21.959.472,44        |               | 15.422.028,85        | 42,39%                       |
| 79       | Proveitos e ganhos extraordinários                       | 11.793.447,02          | 11.793.447,02        | 10.920.573,45 | 10.920.573,45        | 7,99%                        |
|          |  |                        |                      |               |                      |                              |
|          | (F)  |                        | <b>33.752.919,46</b> |               | <b>26.342.602,30</b> | <b>28,13%</b>                |
| RESUMO:  |  |                        |                      |               |                      |                              |
|          | Resultados Operacionais: (B) - (A) =                     |                        | -9.497.836,10        |               | -15.212.895,89       | -37,57%                      |
|          | Resultados Financeiros: (D-B) - (C-A) =                  |                        | -3.705,45            |               | -3.257,94            | 13,74%                       |
|          | Resultados Correntes: (D) - (C) =                        |                        | -9.501.541,55        |               | -15.216.153,83       | -37,56%                      |
|          | Resultados Líquidos do Exercício: (F) - (E) =            |                        | 2.270.581,88         |               | -4.295.593,47        | -152,86%                     |

## 10.4. Publicidade Institucional

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010 prevê o reforço da transparência da atividade de aquisição de espaços publicitários, bem como a inclusão nos relatórios de atividades anuais de uma secção específica, contendo de forma sintética uma análise das ações de publicidade institucional desenvolvidas.

Em 2013, os encargos com publicidade decorrentes de obrigações legais, no âmbito da publicitação de anúncios na imprensa e no Diário da República, totalizaram o montante de 7.781,65 euros, discriminados da seguinte forma:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
  - Imprensa Nacional Casa da Moeda - 4.160,53 euros.
- Publicitação na imprensa de recrutamento de pessoal:
  - Correio da Manhã – 1.456,32 euros;
  - Impresa Publishing, S.A. – 2.164,80 euros.



# Autoavaliaç

## 11. Avaliação Final

---

Sintetizam-se de seguida os principais resultados de 2013, como enquadramento para a avaliação final proposta para o Instituto de Informática (ver igualmente o ponto n.º 2 onde são apresentados os principais indicadores do desempenho do Instituto de Informática em 2013):

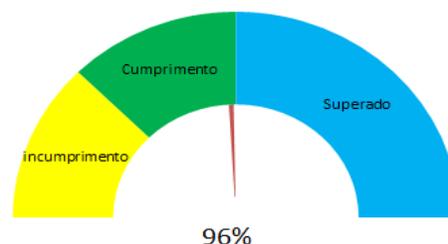
- Consolidação de produtos e serviços
  - Foi assegurada disponibilização de novos serviços ao nível do SISS, quer para dar resposta a novas solicitações dos clientes ou na sequência de alterações legislativas, quer para assegurar a manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas em produção;
  - Foram disponibilizados novos produtos e serviços no âmbito do sistema de relacionamento, ao nível da Segurança Social Direta, Portal da Segurança Social e Centro de Contacto da Segurança Social – VIA Segurança Social;
  - Verificou-se a consolidação dos Datamarts e da informação para suporte à gestão, bem como a extensão dos protocolos e parcerias com outros organismos da AP no domínio dos processos de interoperabilidade e interconexão de dados;
  - Assinala-se igualmente a prestação de serviços a outros organismos da AP no âmbito da gestão e desenvolvimento de soluções desenvolvidas;
  - Verificou-se uma melhoria ao nível da gestão da infraestrutura global, com a consolidação da operação dos Datacenters e a integração da infraestrutura de outros organismos no modelo de governação de SI e de infraestrutura;
  - Registou-se também uma consolidação nos processos de qualidade de dados e ao nível do sistema de informação financeiro, sobretudo no domínio das interfaces com outros subsistemas e com outros organismos do MSSS.
  
- Avaliação e Monitorização do Serviço e da Satisfação das Partes Interessadas
  - Os resultados da satisfação dos clientes registaram um índice global de satisfação de 3,1, mantendo a estabilidade face à meta de 3,5, numa conjuntura marcada por importantes alterações legislativas com a entrada em produção de alterações “maiores” no SISS, com impacto real no utilizador final (organização do trabalho e necessidade de adaptação a novas regras do negócio);
  - Realçam-se a este nível os excelentes resultados ao nível da satisfação dos clientes com a qualidade e importância da formação (presencial e e-Learning) e com a importância dos SISS para a capacidade e qualidade do trabalho/eficiência, bem como com a qualidade do serviço de infraestrutura;
  - Registou-se um nível de satisfação média de 4,69 na resolução de incidentes e pedidos de serviço, face a uma meta de 3,75;

- A disponibilidade média dos serviços de prestados no âmbito do catálogo de serviços foi de 97,34%;
  - Ainda neste âmbito, melhoraram-se as práticas de diagnóstico de necessidades de formação; 56% de colaboradores frequentaram pelo menos uma ação de formação em 2013.
  
- Melhoria e desenvolvimento do sistema de gestão integrado
  - O modelo de governação de SI está mais consistente, facto que vai sendo confirmado pelas auditorias externas, com resultados acima da média da AP;
  - No âmbito das Auditorias internas todas as ações de melhoria e observações foram integradas no plano global de ações de melhoria, preventivas e corretivas, que desde 2009.
  - Prosseguiu-se a acreditação da bolsa de auditores internos de acordo com os referenciais internacionais, bem como a consolidação do procedimento e metodologia de avaliação dos auditores.
  - Ao nível das políticas e práticas de gestão da segurança da informação foi assegurada a compliance para manter a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação;
  - As políticas, processos e procedimentos foram revistos continuamente no âmbito dos procedimentos de melhoria contínua do SGI.
  
- Resultados globais (BSC)
  - O resultado global do BSC foi de 97,0%, tendo sido superados dois dos objetivos estratégicos para 2013, e registando um desvio face à meta em 4 objetivos;
  - Nas perspetivas com maior peso – contribuição corporativa (60,0%) e utilizadores (20,0%) os objetivos foram, respetivamente, cumprido 97,0% e 93,0% de concretização.

## Resultados do QUAR 2013

O resultado global do QUAR foi de 96,0%.

Figura 58 - Resultado global do QUAR do Instituto de Informática 2013

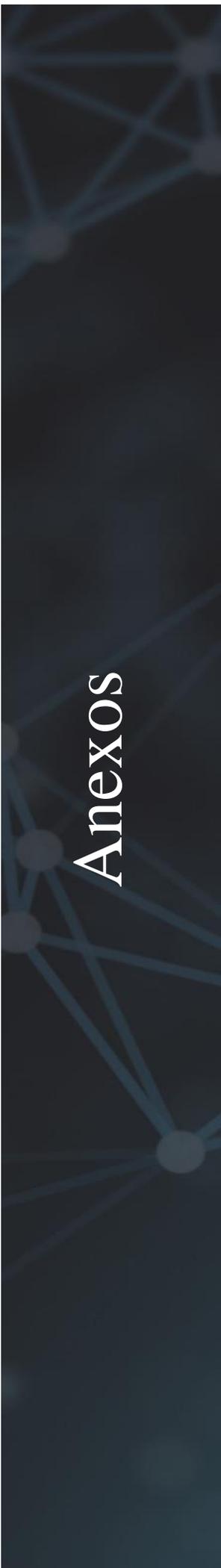


As metas foram superadas ao nível dos objetivos de eficácia: 93,0% e cumpridas ao nível da eficiência: 104,0% e da qualidade: 94,0%.

### **11.1. Menção proposta**

Com base na avaliação do desempenho no âmbito do SIADAP 1 (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública) e do respetivo QUAR 2012, o Instituto de Informática propõe um nível de “*Desempenho Bom*”, de acordo com o n.º 1, do artigo 18.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

Tal como foi mencionado os resultados do QUAR ao nível dos objetivos de eficácia, eficiência e qualidade, apresentam todas as taxas de concretização muito perto dos 100 por cento, ou seja, no nível “Bom”, tendo sido cumpridos os parâmetros de avaliação, com uma avaliação final de 92,0%.



# Anexos

## 12. Anexos

---

## ANEXO n.º 1 – Definições (Glossário e Acrónimos)

| Termo ou Acrónimo | Descrição   |
|-------------------|---|
| AAC               | Área de Aquisições e Contratos  |
| ACEEP             | Acordo Coletivo de Entidade Empregadora Pública nº 7/2011, de 8 de Julho                    |
| ACT               | Autoridade para as condições de Trabalho  |
| ACT INFRA         | Atualização da Infraestrutura tecnológica   |
| ADOP              | Subsistema de Adoção  |
| ADSE              | Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública        |
| AF                | Agregados Familiares  |
| AFA               | Área Financeira e Administrativa  |
| AJUDIC            | Subsistema de Apoio Judiciário  |
| AM                | Ação de melhoria  |
| AMA               | Agência para a Modernização Administrativa, IP.   |
| AP                | Administração Pública   |
| APEF              | Alargamento de Penhoras em Execução Fiscal  |
| APQ               | Associação Portuguesa para a Qualidade  |
| ARe               | Área de Recursos e-Learning   |
| ARH               | Área de Recursos Humanos  |
| ASCO              | Área de Sistemas Centrais e Operações   |
| ASG               | Área de Suporte à Gestão  |
| ASGB              | Subsistema de Ação Social – Módulo de Gestão de Beneficiários                               |
| ASIP              | Ação Social Interface Parceiros   |
| ASR               | Área de Suporte ao Relacionamento   |
| ASU               | Avaliação de Sistemas nos Utilizadores  |
| BAM               | Business Activity Monitoring  |
| BD                | Base de Dados   |
| BI                | Business Intelligence   |
| BPA               | Business Process Analysis   |
| BPM               | Business Process Model  |
| BSC               | Balanced Scorecard  |
| CAB               | Change Advisory Board   |
| CAE               | Classificação da Atividade Económica  |
| CAF               | Common Assessment Framework   |
| CAM               | Complemento de Apoio à Maternidade  |
| CCAS              | Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços  |
| CCM               | Centro de Comunicação Massiva   |
| CCSI              | Conselho Coordenador de Segurança da Informação   |
| CD                | Conselho Diretivo   |
| CESD              | Cartão Europeu do Seguro de Doença  |
| CGA               | Caixa Geral de Aposentações   |
| CIMO              | Centralização de impressão massiva de outputs   |
| CIT               | Certificado de Incapacidade Temporária  |
| CNA               | Comissão Nacional de Acompanhamento   |
| CNP               | Centro Nacional de Pensões  |
| CNPCJR            | Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco                                 |
| CO                | Subsistema de Contra Ordenações   |
| Cobit             | Control Objectives for Information and related Technology                                   |
| CPCJ              | Comissão de Proteção de Crianças e Jovens   |
| CPM               | Corporate Performance Management  |
| CRC               | Projeto do Código para os Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social |
| CRGE              | Companhias Reunidas de Gás e Eletricidade   |
| CSI               | Complemento Solidário para Idosos   |
| CSOCIAL           | Projeto Compromisso Sociial   |
| CTFP              | Copntrato de Trabalho em Funções Públicas   |
| CTT               | Correios de Portugal  |

| Termo ou Acrónimo | Descrição  |
|-------------------|--|
| DAG               | Departamento de Administração-Geral  |
| DASET             | Departamento de Arquitetura de Sistemas e Estratégia Tecnológica                             |
| Database Vault    | Framework de Segurança para o sistema de gestão de base de dados                             |
| DC                | Datacenter   |
| DDP               | Documento de Definição de Projeto  |
| DES               | Desemprego   |
| DGAEP             | Direção Geral da Administração e Emprego Público   |
| DGEG              | Direção Geral de Energia e Geologia  |
| DGERT             | Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho  |
| DGES              | Direção Geral do Ensino Superior   |
| DGI               | Departamento de Gestão de Informação   |
| DGITA             | Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros                   |
| DGO               | Direção Geral do Orçamento   |
| DGSS              | Direção Geral da Segurança Social  |
| DL                | Decreto-Lei  |
| DOSAC             | Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes                                     |
| DPAQ              | Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade   |
| DPN               | Desmaterialização dos Processos de Negócio   |
| DR                | Declaração de Remunerações   |
| DRI               | Declaração de Remunerações por Internet  |
| DRO               | Declaração de Remunerações Online  |
| DSAEFPRL          | Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais |
| DSASSR            | Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação                    |
| DSAT              | Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais  |
| DSC               | Declaração de Situação Contributiva  |
| EAQ               | Equipa de Auditoria e Qualidade  |
| ECM               | Enterprise Content Management  |
| EDP               | Energias de Portugal   |
| EESSI             | European Electronic Signature Standardization Initiative                                     |
| EFQM              | European Foundation for Quality Management   |
| ENE               | Entidades Não empregadoras   |
| EPAL              | Empresa Portuguesa de Águas Livres   |
| ERSS              | Entidade Relevante para a Segurança Social   |
| ETL               | Extraction, Transform, Load  |
| ETSI              | Equipas Técnicas de Segurança da Informação  |
| e-valorRH         | Sistema de Gestão de Recursos Humanos  |
| FAQ               | Frequently Asked Questions   |
| FEDER             | Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional  |
| FEFSS             | Fundo de Estabilização Financeira da Segurança Social  |
| FGS               | Fundo de Garantia Salarial   |
| FRAB              | Consolidação e Alargamento do processo de integração a sistemas representativos              |
| GC                | Gestão de Contribuições  |
| GD                | Gestão documental  |
| GD23              | Código associado ao template / ofício da DGSS relativo ao subsistema de Desemprego           |
| GDS               | Gestão Declarações de Serviço  |
| GEP               | Gabinete de Estratégia e Planeamento do MSSS   |
| GERA              | Gestão de Emissão de Recibos de Atendimento  |
| GESRISP           | Subsistema de Gestão dos Riscos Profissionais  |
| GIEC              | Gestão Integrada de Exposições do Cidadão  |
| GIL               | Subsistema de Gestão de Ilícitos   |
| GLASSFISH         | Servidor de aplicação desenvolvido pela Sun Microsystems                                     |
| GOISS-GF          | Projeto de gestão por objetivos - Gestão Financeira  |
| GO-PRO/GF         | Reengenharia de processos do ISS no SIF  |
| GO-PRO-GOISS      | Gestão por Objetivos   |
| GR                | Subsistema de Gestão de Remunerações   |
| GREF              | Gestão de Revertidos em Execução Fiscal  |
| GREND             | Sistema de Gestão de Rendimentos   |

| Termo ou Acrónimo | Descrição   |
|-------------------|---|
| GRI               | Gestão de Relações Internacionais   |
| GT                | Gestão de Tesourarias   |
| GTE               | Gestão de Taxas Especiais   |
| HTML              | HyperText Markup Language   |
| IAF SIF           | Integração automática de faturação no SIF   |
| IDQ               | Subsistema de Identificação e Qualificação  |
| IEFP              | Instituto de Emprego e Formação Profissional  |
| IGF               | Inspeção Geral de Finanças  |
| IGFCSS            | Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social  |
| IGFSE             | Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu   |
| IGFSS             | Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social  |
| IGMSSS            | Inspeção-geral do MSSS  |
| IHRU              | Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana  |
| ILM               | Information Lifecycle Management  |
| INE               | Instituto Nacional de Estatística   |
| INR               | Instituto Nacional para a Reabilitação  |
| IPSS              | Instituição Particular de Solidariedade Social  |
| IRE               | Instituto Regional do Emprego   |
| IRS               | Imposto sobre Rendimento de Pessoas Singulares  |
| ISACA             | Information Systems Audit and Control Association   |
| ISO               | International Organization for Standardization  |
| ISR               | Iniciativa “Instituto Socialmente Responsável”  |
| ISS               | Instituto de Segurança Social, I.P.   |
| IST               | Instituto Superior Técnico  |
| IT                | Infraestrutura tecnológica  |
| ITIL              | Information Technology Infrastructure Library   |
| ITMTSS            | Integração das infraestruturas de IT no MTSS  |
| ITPT              | Impedimentos Temporários para o Trabalho  |
| JCAPS             | Java Composite Application Platform Suite   |
| KPI               | Key Performance Indicator   |
| LOE               | Lei do Orçamento de Estado  |
| LVCR              | Lei dos Regimes de Vinculação de Carreiras e de Remunerações dos Trabalhadores que exercem Funções Públicas |
| MEE               | Ministério da Economia e do Emprego   |
| MEID              | Ministério da Economia, Inovação e Desenvolvimento  |
| MF                | Ministério das Finanças   |
| MISI              | Gabinete Coordenador do Sistema de Informação do Ministério da Educação                                     |
| MS                | Microsoft   |
| MSSS              | Ministério da Solidariedade e da Segurança Social   |
| MSTR              | Aplicação Microstrategy   |
| MTSS              | Ex - Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social   |
| NIF               | Número de Identificação Fiscal  |
| NISS              | Número de Identificação da Segurança Social   |
| NP                | Norma Portuguesa  |
| NPSS              | Novo Portal da Segurança Social   |
| OCIP              | Orçamentos e Contas de IPSS   |
| OE                | Orçamento de Estado   |
| OGC               | Office for Government Commerce  |
| OLA               | Operational Level Agreement (acordo de nível de serviço interno)  |
| ONI               | Organismo Nacional de Informática   |
| PA                | Plano de atividades   |
| PC                | Pessoa Coletiva   |
| PCIPSS-SNC        | Plano Contabilidade das IPSS - Sistema de Normalização Contabilística                                       |
| PCN               | Plano de Continuidade de Negócio  |
| PCR               | Prova de Condição de Recursos   |
| PDCA              | Plan-Do-Check-Act   |
| PEC-TC            | Prestação Eletrónica de Contas ao Tribunal de Contas  |

| Termo ou Acrónimo | Descrição  |
|-------------------|--|
| PESI              | Plano Estratégico de Sistemas de Informação  |
| PF                | Prestações Familiares  |
| PI                | Plataforma de interoperabilidade   |
| PICS              | Plano Institucional de Consumo Sustentável   |
| PIR               | Post Implementation Review   |
| PMA               | Plataforma multicanal de atendimento   |
| POAT              | Projeto relativo ao Impacto dos Acordos de Inserção no Desempenho do RSI   |
| POCIQ             | Portal do Conhecimento para a Inovação e Qualidade do ex-MTSS  |
| POECD             | Plano de Operacionalização do Exercício de Cargos Dirigentes   |
| POFC              | Programa Operacional Fatores de Competitividade  |
| POPH              | <i>Programa Operacional Potencial Humano</i>   |
| PORDATA           | Base de dados sobre Portugal contemporâneo   |
| PPD               | Plano de Preservação Digital   |
| PREMAC            | Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado   |
| PS                | Pessoa Singular  |
| PSE               | Provas Escolares   |
| PSISS             | Política de Segurança da Informação da Segurança Social  |
| PSISS-D           | Política Detalhada de Segurança da Informação da Segurança Social  |
| PT                | Portugal Telecom   |
| PTN               | Postos de Trabalho Necessários   |
| PTS               | Projeto Territórios Sustentáveis   |
| QLF               | Subsistema de Qualificação de Pessoas Singulares   |
| QREN              | Quadro de Referência Estratégico Nacional  |
| QUAR              | Quadro de Avaliação e Responsabilização  |
| R4E               | Recognised for Excellence  |
| RA                | Relatório de Atividades  |
| RACI              | Matriz de responsabilidades no âmbito da gestão por processos<br>R:Responsible; A:Accountable; C:Consulted; I: Informed                                |
| RADAR             | Framework de suporte à autoavaliação com o Modelo de Excelência da EFQM<br>R:Resultados; A: Abordagens; D: Desdobramento; AR: Avaliação e Refinamento  |
| RCTFP             | Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas   |
| RH                | Recursos Humanos   |
| RPC               | Regime Público de Capitalização  |
| RPI / PIR         | Revisão Pós Implementação ou Post Implementation Review  |
| RSI               | Rendimento Social de Inserção  |
| SAC               | Subsídio de Apoio Complementar (Saúde, Transportes, ...)   |
| SAF               | Sistema de apoio à Fiscalização  |
| SAMA              | Sistema de Apoios à Modernização Administrativa  |
| SAP               | Software de Gestão de Negócios com o nome da empresa criadora  |
| SAP-CO            | Módulo SAP – Contabilidade   |
| SAP-PS            | Subsistema SAP – Project System  |
| SAP-RH            | Módulo SAP – Recursos Humanos  |
| SCARE             | Apoio Social a Carentes  |
| SEF               | Sistema de Execuções Fiscais   |
| SEPA              | Single Euro Payments Area  |
| SESS              | Sistema Estatístico da Segurança Social  |
| SETTAS            | Fórum de participação e debate dos colaboradores do Instituto de Informática para identificação de ações de melhoria em todos os níveis da organização |
| SGAE              | Sistema de gestão de Arquivos Eletrónicos  |
| SGI               | Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática  |
| SGMSSS            | Secretaria-Geral do MSSS   |
| SGQ               | Sistema de Gestão da Qualidade   |
| SGR               | Sistema de gestão do relacionamento  |
| SGRS              | Sistema de Gestão da Responsabilidade Social   |
| SGSI              | Sistema de Gestão da Segurança da Informação   |
| SGSI-SS           | Sistema de Gestão da Segurança da Informação da Segurança Social   |
| SGSTI             | Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação   |
| SH&ST             | Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho   |

| Termo ou Acrónimo | Descrição   |
|-------------------|---|
| SI                | Sistema de Informação   |
| SI TI             | Sistema de Informação/Tecnologias de Informação   |
| SIADAP            | Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública   |
| SI-ATT            | Sistema de informação da Assessoria Técnica a Tribunais   |
| SICC              | Sistema de Informação das Contas Correntes - gere as contas correntes dos beneficiários da Segurança Social     |
| SID               | Sistema Integrado de Dívida   |
| SIF               | Sistema de Informação Financeira  |
| SIG               | Sistema de Informação de Gestão   |
| SIGA              | Sistema Integrado de Gestão do Atendimento  |
| SINAC             | Sistema de informação de aquisições e contratos   |
| SIPSC             | Sistema de Informação dos Beneficiários (Indivíduo/Família) que recorrem ao Atendimento / Acompanhamento Social |
| SIRH              | Sistema de Informação de Recursos Humanos   |
| SISS              | Sistema de Informação da Segurança Social   |
| SLA               | Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço  |
| SNC               | Sistema de Normalização Contabilística  |
| SOA               | Service-oriented architecture (Arquitetura Orientada a Serviços)  |
| SS                | Segurança Social  |
| SSAUDIT           | Projeto para Upgrade para a nova versão do Audit Vault  |
| SSD               | Segurança Social Direta   |
| SSRAA             | Segurança Social da Região Autónoma dos Açores  |
| SVI               | Sistema de Verificação de Incapacidades   |
| SVN               | Ferramenta Subversion   |
| SWOT              | Ferramenta de análise de: Pontos Fortes, Pontos Fracos, Ameaças e Oportunidades                                 |
| TB                | Terabyte  |
| TC                | Tribunal de Contas  |
| TCO               | Trabalhador por Conta de Outrém   |
| THAI              | Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação  |
| TI                | Tecnologias de informação   |
| TIC               | Tecnologias da Informação e Comunicação   |
| TIR               | Projeto ACTIR – Ajudas de Custo – Transportes Internacionais Rodoviários  |
| TLP               | Antiga designação para a empresa “Telefones de Lisboa de Porto”   |
| TU                | Tesouraria Única  |
| TU CNP            | Tesouraria Única – Centro Nacional de Pensões   |
| UE                | União Europeia  |
| UIC               | Unidades de Identificação e Qualificação  |
| ÚNICA             | Definição do Modelo Integrado de Canais e Reengenharia de Processos e Monitorização da Qualidade da Informação  |
| UNICA SGR         | Projeto Única – Sistema de Gestão do Relacionamento   |
| UNIVA VMP         | Projeto Única – Visita por Marcação Prévia  |
| UP                | Metodologia Unified Process   |
| URM               | Universal Record Management   |
| VMP               | Visita por Marcação Prévia  |
| WBS               | Web Service   |

## Lista de aplicações/Módulos em produção em 31-12-2012

| Módulos   | Descrição  |
|-----------|--|
| ADOP (AS) | Adoção   |
| AF        | Agregados Familiares                               |
| ATT       | Assistência Técnica a Tribunais                    |
| CAS       | Central Authentication Service                     |
| CDF       | Consulta de Dados das finanças                     |
| CE        | Citações Eletrónicas                               |
| CMP       | Controlo de Monitorização de Protocolos            |
| CO        | Contra Ordenações                                  |
| COOP (AS) | Cooperação   |
| CPA       | Código Procedimento Administrativo                 |
| CPCJ      | Sistema de Gestão de Proteção de Crianças e Jovens |
| CPF       | Controlo de Processos de Fiscalização              |
| CSI       | Complemento Solidário de Idosos                    |
| DES       | Desemprego   |
| DMR       | Declaração Mensal de Remunerações                  |
| DRI       | Declaração de Remuneração pela Internet            |
| FGS       | Fundo de Garantia Salarial                         |
| FRAB      | Framework Batch                                    |
| Framework | Framework  |
| FRAW      | Framework Web                                      |
| GAD       | Gestão de Assinatura Digitais                      |
| GC        | Gestão de Contribuições                            |
| GD        | Gestão Documental                                  |
| GDS       | Gestão de Declaração de Serviço                    |
| GESRC     | Gestão de Rendas de Casa                           |
| GESRISP   | Gestão de Riscos Profissionais                     |
| GFCT      | Gestão de Fundos e Compensação do Trabalho         |
| GFORM     | Gestão de Formação                                 |
| GIL       | Gestão de Ilícitos                                 |
| GPARES    | Gestão do Projeto Pares                            |
| GMD       | Gestão de Modelos Documentais                      |
| GME       | Gestão de Medidas Especiais                        |
| GR        | Gestão de Remunerações                             |
| GRAPP     | Gestão de Remunerações                             |
| GRS       | Gestão Regras de Sistemas                          |
| GT        | Gestão Tesouraria                                  |

| <b>Módulos</b>                    | <b>Descrição</b>   |
|-----------------------------------|--|
| <b>GTE</b>                        | <b>Gestão Taxas Especiais</b>                                    |
| <b>GTX</b>                        | <b>Gestão Taxas</b>  |
| <b>GUS</b>                        | <b>Gestão de Utilizadores de Segurança</b>                       |
| <b>ID</b>                         | <b>Identificação</b>   |
| <b>IDQ</b>                        | <b>Identificação e Qualificação</b>                              |
| <b>Instituto de InformáticaES</b> | <b>Instituto Informática e Estatística da Segurança Social</b>   |
| <b>INQ</b>                        | <b>INTERNET – INQUÉRITOS</b>                                     |
| <b>ITPT</b>                       | <b>Impedimentos Temporários para Trabalho</b>                    |
| <b>LNES</b>                       | <b>Linha Nacional de Emergência Social</b>                       |
| <b>LOFF</b>                       | <b>Layoff</b>  |
| <b>MIA</b>                        | <b>Manutenção Informação Auxiliar</b>                            |
| <b>MD</b>                         | <b>Máscara de Dados</b>  |
| <b>MICAP</b>                      | <b>Modulo Integrado de Canais de Pagamento</b>                   |
| <b>NPSS2</b>                      | <b>Novo Portal Segurança Social 2</b>                            |
| <b>OCIP</b>                       | <b>Orçamento e Contas IPSS</b>                                   |
| <b>PAS</b>                        | <b>Prestação de Ação Social</b>                                  |
| <b>PC</b>                         | <b>Pessoa Coletiva</b>   |
| <b>PCAAC</b>                      | <b>Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados</b>     |
| <b>PCF</b>                        | <b>Plataforma de Combate á Fraude e Evasão</b>                   |
| <b>PCHORA</b>                     | <b>Empresa na Hora</b>   |
| <b>PF</b>                         | <b>Prestação Familiar</b>  |
| <b>PG</b>                         | <b>Prestações gerais</b>   |
| <b>PI</b>                         | <b>Plataforma de Integração</b>                                  |
| <b>PPCJ (AS)</b>                  | <b>Promoção e Proteção Criança / Jovem</b>                       |
| <b>PS</b>                         | <b>Pessoa Singular</b>   |
| <b>QGEN</b>                       | <b>Qualificação Genérica</b>                                     |
| <b>QLF</b>                        | <b>Projeto de Qualificação</b>                                   |
| <b>RPC</b>                        | <b>Regime Publico de Capitalização</b>                           |
| <b>RSI</b>                        | <b>Rendimento Social de Inserção</b>                             |
| <b>SAF</b>                        | <b>Sistema de Apoio à Fiscalização</b>                           |
| <b>SAPA</b>                       | <b>Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio</b>                |
| <b>SEF</b>                        | <b>Sistemas de Execução Fiscal.</b>                              |
| <b>SGBF</b>                       | <b>Sistema de Gestão Benefícios Fiscais</b>                      |
| <b>SGO</b>                        | <b>Sistema de Gestão de Outputs</b>                              |
| <b>SGI</b>                        | <b>Sistema de Gestão de Iniciativas</b>                          |
| <b>SICC</b>                       | <b>Sistema Integrado de Conta Corrente</b>                       |
| <b>SID</b>                        | <b>Sistema de Integração da Divida</b>                           |
| <b>SIATT</b>                      | <b>Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais</b> |

| <b>Módulos</b> | <b>Descrição</b>                               |
|----------------|--|
| <b>SPMC</b>    | <b>Sistema de Pagamento Multibanco e CTT</b>   |
| <b>SSD</b>     | <b>Segurança Social Direta</b>                 |
| <b>SSN</b>     | <b>Serviço de Suporte ao Negócio</b>           |
| <b>SVI</b>     | <b>Sistema de Verificação de Incapacidades</b> |
| <b>THAI</b>    | <b>Tratamento do Histórico e Arquivo</b>       |
| <b>TC</b>      | <b>Tratamento de Créditos</b>                  |
| <b>Webserv</b> | <b>Web Services</b>                            |

# ANEXO n.º 2 – Resultado BSC 2013

|                  |   |                      |
|------------------|---|----------------------|
| Índice de cores: |  | Concluída            |
|                  |  | Concluída <100%      |
|                  |  | Desvio significativo |

| Iniciativas por Perspetiva e Objetivo   | Grau cumprimento da meta (%) | Estado  | Data Início (prev) | Data Fim (prev) |
|---|------------------------------|---|--------------------|-----------------|
| <b>Apredizagem e Inovação</b>   |                              |   |                    |                 |
| <b>Promover a comunicação e envolvimento das pessoas e desenvolvimento das suas competências</b>  |                              |   |                    |                 |
| Execução do Plano de Comunicação e Imagem Corporativa   | 116,5                        |    | 1-Jan              | 31-Dez          |
| Execução do Plano de Responsabilidade Social  | 120,0                        |    | 1-Mar              | 31-Dez          |
| Execução do Plano de Formação do Instituto de Informática   | 142,9                        |    | 1-Mar              | 31-Dez          |
| <b>Contribuição Corporativa</b>   |                              |   |                    |                 |
| <b>Concretizar o plano sectorial do MSSS para o GPTIC e reduzir as despesas TIC</b>   |                              |   |                    |                 |
| Utilização de VoIP entre locais da Segurança Social (roll-out global) - GPTIC   | 100,0                        |    | 1-Jan              | 31-Dez          |
| Virtualização e consolidação de servidores em Private Cloud do MSSS (GPTIC)   | 117,7                        |    | 1-Jan              | 31-Dez          |
| Renegociação/implementação contrato de comunicações   | 100,0                        |    | 15-Mar             | 31-Dez          |
| Advanced Compression (GPTIC)  | 150,0                        |   | 15-Mai             | 31-Dez          |
| Gestão de Identidades (IDM)   | 100,0                        |  | 18-Fev             | 30-Jun          |
| Gestão e monitorização de forma integrada de todos os produtos SOA e Weblogic no OEM (Packs OEM para Adm. e Monit. SOA + Weblogic) - GPTIC                          | 125,0                        |  | 1-Jul              | 31-Dez          |
| Apoio Técnico aos Tribunais Fase 3  | 0,0                          |  | 1-Mar              | 31-Dez          |
| <b>Desenvolver novos projectos aplicativos, arquitectura tecnológica, qualidade de dados e informação de gestão, promovendo a melhoria da capacidade de entrega</b> |                              |   |                    |                 |
| Evolução do Smartdocs   | 100,0                        |  | 1-Mar              | 31-Out          |
| Débitos Directos SEPA   | 90,0                         |  | 1-Abr              | 31-Dez          |
| Código de Regime Contributivo (CRC) - decorrente da Lei n.º 110/ 2009   | 100,0                        |  | 1-Jan              | 31-Dez          |
| GFCT - Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT)   | 100,0                        |  | 15-Abr             | 15-Out          |
| SSD - Porte Tecnológico - Concretização de POC e definição de linhas orientadoras de experiência de utilização  | 100,0                        |  | 19-Jun             | 1-Dez           |
| Carta Cheque SEPA   | 100,0                        |  | 1-Fev              | 31-Dez          |
| Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio - SAPA   | 98,0                         |  | 28-Jan             | 30-Jun          |
| Desemprego de trabalhadores independentes   | 35,3                         |  | 1-Jan              | 31-Dez          |
| Implementar as novas funcionalidades no âmbito da Interface SEF SIF - componente de contribuições (Perspetiva SAP)  | 100,0                        |  | 2-Jan              | 15-Set          |
| Digitalização micrográfica (ECM)  | 75,0                         |  | 1-Mar              | 31-Dez          |
| Grau de Integração/Utilização das Soluções Transversais (FRAB, CCM, MPA, IMP-OFF) pelo SISS   | 150,0                        |  | 1-Jan              | 31-Dez          |
| Geração e extração da informação estatística a disponibilizar no site da SS (Novos conteúdos)   | 100,0                        |  | 1-Jan              | 31-Mar          |
| Implementar as novas funcionalidades no âmbito da Interface SEF SIF - componente de contribuições (Perspetiva SISS)   | 100,0                        |  | 2-Jan              | 15-Set          |
| Disponibilização da aplicação de Níveis de Serviço - CNP  | 60,0                         |  | 1-Mar              | 31-Dez          |
| Desenvolvimento de dashboards no âmbito do SISS   | 100,0                        |  | 1-Jan              | 31-Dez          |

|  |       |      |       |        |
|--|-------|------|-------|--------|
| Alteração a datamarts na sequência de alterações realizadas nos modelos operacionais do SISS | 100,0 |      | 1-Jan | 31-Dez |
| Implementar as novas funcionalidades no âmbito da Interface SICC-SIF - Multibanco (1ª fase)  | 100,0 |      | 2-Jan | 15-Set |
| Integração das prestações geridas pelo Centro Nacional de Pensões no SISS                    | 95,2  | <100 | 1-Jan | 31-Dez |

| Iniciativas por Perspetiva e Objetivo | Grau cumprimento da meta (%) | Estado | Data Início (prev) | Data Fim (prev) |
|---------------------------------------|------------------------------|--------|--------------------|-----------------|
|---------------------------------------|------------------------------|--------|--------------------|-----------------|

### Processos Internos

| Melhorar a eficiência interna   |       |      |       |        |
|---|-------|------|-------|--------|
| Actualização da Plataforma de Gestão por Processos (EasyVista)                      | 111,1 |      | 2-Feb | 31-Dez |
| Otimização da performance das cadeias de carregamento dos datamarts                 | 100,0 |      | 1-Jan | 31-Dez |
| Indicadores Institucionais  | 100,0 |      | 1-Feb | 21-Jun |
| Monitorização do plano global do SGI  | 100,0 |      | 1-Jan | 31-Dez |
| Melhoria do Plano de Emergência Interno   | 100,0 |      | 1-Jan | 31-Dez |
| Implementar um Workflow de processos de contratação (bens e serviços)               | 90,0  | <100 | 1-Mar | 30-Jun |
| Auditoria interna ao cumprimento do PCN   | 100,0 |      | 1-Jan | 31-Dez |
| Implementar um Sistema de Gestão de Inventário                                      | 100,0 |      | 1-Mar | 31-Dez |
| PESI 2014-2016  | 7,5   | DS   | 2-Mai | 31-Dez |
| Melhoria contínua do sistema de gestão  | 100,0 |      | 1-Jan | 31-Dez |
| Ocupação de postos de trabalho vagos no mapa de pessoal do Instituto de Informática | 91,3  | <100 | 1-Mar | 31-Dez |
| Execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energética                        | 112,5 |      | 1-Mar | 31-Dez |

### Utilizadores

| Melhorar o relacionamento com o cliente  |       |      |        |        |
|--|-------|------|--------|--------|
| Acções de melhoria da Gestão de Incidentes   | 100,0 |      | 1-Jan  | 31-Dez |
| Avaliação da satisfação dos serviços e produtos disponibilizados pelo Instituto de Informática | 88,6  | <100 | 1-Jan  | 31-Dez |
| Manutenção evolutiva e correctiva do e-Valor   | 100,0 |      | 2-Jan  | 31-Dez |
| Manutenção evolutiva e correctiva da Gestão Documental   | 100,0 |      | 2-Jan  | 31-Dez |
| Ações de Formação a utilizadores/formadores  | 210,4 |      | 1-Jan  | 31-Dez |
| Redução do numero de reclamações do cliente sobre os incidentes ocorridos                      | 133,3 |      | 2-Jan  | 31-Dez |
| Processos legislativos de troca de dados com entidades externas                                | 100,0 |      | 1-Jan  | 31-Dez |
| Visita por Marcação Prévia - Fase Instituto de Informática                                     | 100,0 |      | 8-Ago  | 31-Dez |
| Grau de Satisfação dos Utilizadores com a resposta a incidentes e pedidos de serviço           | 104,4 |      | 1-Jan  | 31-Dez |
| Disponibilidade do Serviço de Segurança Social Directa   | 99,0  | <100 | 1-Jan  | 31-Dez |
| Manutenção evolutiva e correctiva do Ccenter   | 100,0 |      | 2-Jan  | 31-Dez |
| Racionalizar e rentabilizar infra-estruturas e comunicações                                    |       |      |        |        |
| Actualização do parque informático e revisão do Plano de Aquisições                            | 111,1 |      | 1-Jan  | 31-Dez |
| Implementação de redes Wireless nos edifícios sede da Segurança Social                         | 36,8  | DS   | 16-Jan | 31-Dez |
| Soluções de Backup (Renovação, consolidação e replicação de Backups)                           | 17,7  | DS   | 2-Jan  | 31-Dez |
| Renovação de Activos de rede dos Edifícios Sede dos Centros Distritais                         | 125,0 |      | 11-Fev | 31-Dez |

# ANEXO n.º 3 – Resultado QUAR 2013

| QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013  |   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
|---|---|---|-----|----------|------------|---------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| Serviço: Instituto de Informática, I.P.   |   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| Missão: definir e propôr as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MSSS. |   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| Objectivos estratégicos (OE):   |   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OE 1 Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social   |   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OE 2 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social   |   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OE 3 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos  |   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OE 4 Enriquecer o capital humano  |   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
|   |   |   |     | Ano 2013 |            |               |                       |                       |                          |                          |
|   |   |   |     | META     | Tolerância | Valor Crítico | Medição a 31 de Março | Medição a 30 de Junho | Medição a 30 de Setembro | Medição a 31 de Dezembro |
| <b>EFICÁCIA (50%)</b>   |   |   |     |          |            |               | <b>20,6%</b>          | <b>32,4%</b>          | <b>71,6%</b>             | <b>92,8%</b>             |
| OB 1 <b>Ponderação de 70%</b>   |   |   |     |          |            |               | 16,9%                 | 24,2%                 | 68,0%                    | 89,7%                    |
| Promover a melhoria da capacidade de entrega de projectos   | Ind 1   | Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SISS |     | 80%      | 0          | 90%           | 26%                   | 27,3%                 | 43,5%                    | 79,4%                    |
|   | Peso  | 50%   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
|   | Ind 2   | Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SAP  |     | 80%      | 0          | 90%           | 0%                    | 0%                    | 100%                     | 100%                     |
| Peso  | 35%   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| Ind 3   | Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados na plataforma SESS |   | 80% | 0        | 90%        | 25%           | 70%                   | 75%                   | 100%                     |                          |
| Peso  | 15%   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OB 2 <b>Ponderação de 30%</b>   |   |   |     |          |            |               | 29,0%                 | 51,7%                 | 80,0%                    | 100,0%                   |
| Maximizar a satisfação dos pedidos de Manutenção Evolutiva e Correctiva   | Ind 4   | Numero de pedidos entregues / Numero de pedidos contratados   |     | 80%      | 0          | 90%           | 29%                   | 51,7%                 | 79,99%                   | 100%                     |
| Peso  | 100%  |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| <b>EFICIÊNCIA (30%)</b>   |   |   |     |          |            |               | <b>36,30%</b>         | <b>78,12%</b>         | <b>79,13%</b>            | <b>104,18%</b>           |
| OB 3 <b>Ponderação de 34%</b>   |   |   |     |          |            |               | 16,5%                 | 33,3%                 | 33,3%                    | 116,7%                   |
| Melhorar a eficiência do processo de Gestão de Incidentes   | Ind 5   | % de resolução de Incidentes em menos de 24Horas (Dia seguinte)   |     | 85%      | 0          | 90%           | 33%                   | 66,7%                 | 66,7%                    | 100%                     |
|   | Peso  | 50%   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| Ind 6   | % reclamações sobre Incidentes = Chamadas abertas / Rejeição de fecho   |   | 5%  | 0        | 2%         | 0%            | 0,0%                  | 0%                    | 133%                     |                          |
| Peso  | 50%   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OB 4 <b>Ponderação de 33%</b>   |   |   |     |          |            |               | 93,0%                 | 105,6%                | 104,4%                   | 96,5%                    |
| Melhorar o nível de satisfação do cliente   | Ind 7   | Nível médio atingido nos inquéritos à satisfação do cliente   |     | 3,5      | 0          | 4             | 93%                   | 105,6%                | 104,4%                   | 96,5%                    |
| Peso  | 100%  |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OB 5 <b>Ponderação de 33%</b>   |   |   |     |          |            |               | 0,0%                  | 96,8%                 | 101,0%                   | 99,0%                    |
| Manter o nível de disponibilidade da Segurança Social Directa   | Ind 8   | nº horas de disponibilidade / 24 horas  |     | 99%      | 0          | 99,9%         | 0%                    | 96,8%                 | 101,0%                   | 98,99%                   |
| Peso  | 100%  |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| <b>QUALIDADE (20%)</b>  |   |   |     |          |            |               | <b>0,0%</b>           | <b>32,1%</b>          | <b>57,9%</b>             | <b>93,7%</b>             |
| OB 6 <b>Ponderação de 25%</b>   |   |   |     |          |            |               | 0,0%                  | 0,0%                  | 0,0%                     | 0,0%                     |
| Implementar acções de melhoria de qualidade de dados  | Ind 9   | nº de processos concretizados   |     | 4        | 0          | 6             | 0%                    | 0%                    | 0%                       | 0%                       |
| Peso  | 100%  |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OB 7 <b>Ponderação de 25%</b>   |   |   |     |          |            |               | 0,0%                  | 36,0%                 | 61,0%                    | 115,5%                   |
| Implementar medidas de melhoria da eficiência energética e de sustentabilidade ambiental  | Ind 10  | % de execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energética   |     | 70%      | 0          | 80%           | 0%                    | 45%                   | 75%                      | 112,5%                   |
|   | Peso  | 60%   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| Ind 11  | % de execução do Plano de Responsabilidade Social   |   | 75% | 0        | 85%        | 0%            | 22,5%                 | 40,0%                 | 120,0%                   |                          |
| Peso  | 40%   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| OB 8 <b>Ponderação de 50%</b>   |   |   |     |          |            |               | 0,0%                  | 46,2%                 | 85,3%                    | 129,7%                   |
| Implementar medidas de motivação e competência dos colaboradores  | Ind 12  | % de realização do Plano de informação, integração e envolvimento dos colaboradores   |     | 70%      | 0          | 80%           | 0%                    | 55,3%                 | 83,5%                    | 116,5%                   |
|   | Peso  | 50%   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| Ind 13  | % de realização do Plano de Formação  |   | 70% | 0        | 80%        | 0%            | 37,1%                 | 87,1%                 | 142,9%                   |                          |
| Peso  | 50%   |   |     |          |            |               |                       |                       |                          |                          |
| <b>Desempenho Global</b>  |   |   |     |          |            |               | <b>21,2%</b>          | <b>46,1%</b>          | <b>71,1%</b>             | <b>96,4%</b>             |

## ANEXO n.º 4 – Justificação de Resultado QUAR 2013

### Justificação de QUAR

| Ano 2013 |            |               |                       |                       |                          |                          |
|----------|------------|---------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| META     | Tolerância | Valor Crítico | Medição a 31 de Março | Medição a 30 de Junho | Medição a 30 de Setembro | Medição a 31 de Dezembro |

| OB6   |              |  |       |   |       |      |  |       |       |        |
|---|--------------|--|-------|---|-------|------|--|-------|-------|--------|
| <b>Implementar Ações de melhorias na qualidade de dados</b>                                     | Ind 9        | Numero de Processos concretizados  | 4     | 0 | 6     | 0,0% |  | 0,0%  | 0     | 0%     |
|   | Peso         | 100%   |       |   |       |      |  |       |       |        |
|   | Justificação | Salienta-se a inexistência de medição do indicador nº9 do QUAR - nº de processos concretizados (ações de melhoria de qualidade de dados) - cuja iniciativa não foi registada no Sgi e originando a não monitorização do mesmo. |       |   |       |      |  |       |       |        |
| OB7   |              |  |       |   |       |      |  |       |       |        |
| <b>Implementar medidas de melhoria da eficiência energética e de sustentabilidade ambiental</b> | Ind 10       | % de execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energetica  | 70,0% | 0 | 80,0% | 0,0% |  | 45,0% | 75,0% | 112,5% |
|   | Peso         | 60%  |       |   |       |      |  |       |       |        |
|   | Justificação | Salienta-se a utilização de critérios ecológicos na escolha das tecnologias a adquirir e a participação em diversas iniciativas no âmbito da preservação ambiental.  |       |   |       |      |  |       |       |        |
|   | Ind 11       | % de execução do plano de responsabilidade Social  | 75,0% | 0 | 85,0% | 0,0% |  | 22,5% | 40,0% | 120,0% |
|   | Peso         | 40%  |       |   |       |      |  |       |       |        |
|   | Justificação |  |       |   |       |      |  |       |       |        |

|  |   |   |       |   |       |      |  |       |       |        |
|--|---|---|-------|---|-------|------|--|-------|-------|--------|
|  |   | É de reportar este valor devido ao sucesso na criação de uma marca de responsabilidade social (Instituto de InformáticaSR), a formação da equipa de responsabilidade social interna, a criação de uma sala de refeições, bem como o facto de se realizarem alguma iniciativas, onde se colocaram os colaboradores a conviver e a conviver em família. |       |   |       |      |  |       |       |        |
| <b>OBS</b>   |   |   |       |   |       |      |  |       |       |        |
| <b>Implementar medida de motivação e competência dos colaboradores</b> | Ind 12  | % de realização do Plano de informação, integração e envolvimento dos colaboradores   | 70,0% | 0 | 80,0% | 0,0% |  | 55.3% | 83.5% | 116.5% |
|  | Peso  | 50%   |       |   |       |      |  |       |       |        |
|  | <b>Justificação</b>   | Deve-se este valor ao facto de se ter conseguido um processo de conceção, normalização, implementação e disseminação da nova identidade corporativa do Instituto de Informática   |       |   |       |      |  |       |       |        |
|  | Ind 13  | % de realização do Plano de Formação  | 70,0% | 0 | 80,0% | 0,0% |  | 37.1% | 87.1% | 142.9% |
|  | Peso  | 50%   |       |   |       |      |  |       |       |        |
| <b>Justificação</b>  | A execução apresentada foi obtida com a maximização dos recursos disponíveis para gastos com o plano de formação, conseguindo-se uma maior rendibilização face ao planeado, assim conseguiu-se um maior número de ações e horas de formação disponibilizadas. |   |       |   |       |      |  |       |       |        |

## **ANEXO n.º 5 – Avaliação do Sistema de Controlo Interno**

---

O Instituto de Informática tem implementado um sistema de controlo interno para apoiar a concretização dos objetivos de gestão e assegurar o alinhamento com as políticas definidas, a salvaguarda dos ativos, a prevenção e deteção de fraudes e erros, a precisão e plenitude dos registos contabilísticos e a atempada preparação de informação financeira fidedigna.

O sistema de controlo interno do Instituto de Informática tem como principais componentes:

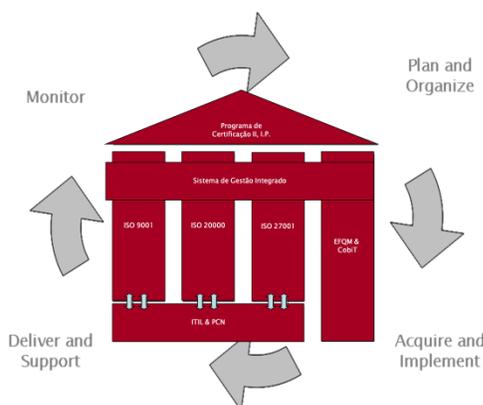
- a definição de autoridade e delegação de responsabilidades;
- a segregação de funções;
- o controlo das operações;
- a organização da documentação;
- a realização de auditorias independentes.

Com a implementação e monitorização do SGI, o Instituto de Informática assegura o alinhamento entre 3 referenciais normativos – gestão da qualidade (ISO 9001), gestão da segurança da informação (ISO/IEC 27001) e gestão e serviços de TI (ISO/IEC 20000).

Para além das normas ISO/IEC referidas, o SGI do Instituto de Informática incorpora também as boas-práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library), gerida pela AXELOS (“joint venture” criada pelo “Cabinet Office” do governo do Reino Unido e a empresa “Capita plc”), que é o modelo mundialmente mais utilizado para identificar, planear, fornecer e manter serviços de TI. O Modelo de Governação das TI do Instituto de Informática baseia-se no CobiT (Control Objectives for IT) do ISACA (Information Systems Audit and Control Association), que é um modelo abrangente para o alinhamento dos requisitos de controlo, tecnologia e riscos do negócio. O Instituto de Informática é frequentemente auditado para avaliação da maturidade segundo o CobiT, no âmbito de auditorias aos sistemas de informação, internas e externas.

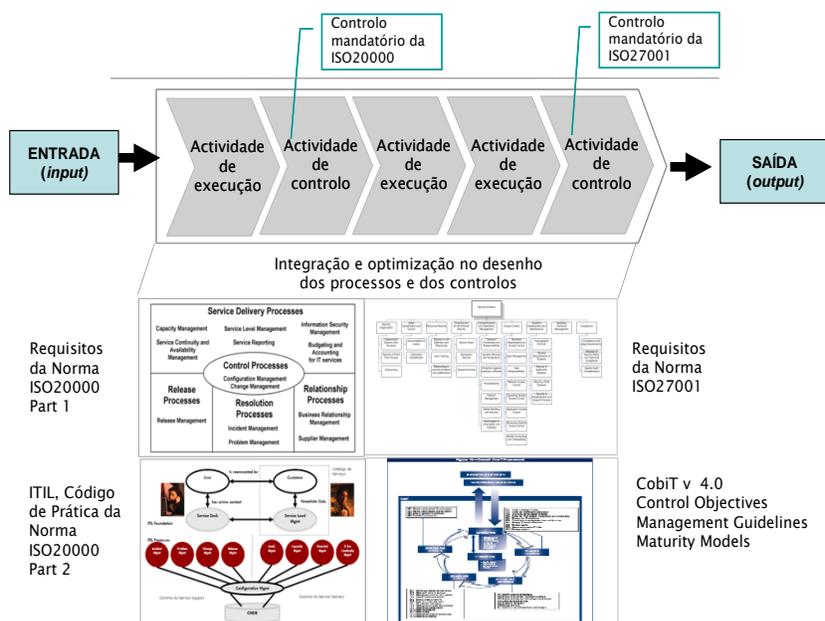
A melhoria organizacional, nos processos e na maturidade das práticas é monitorizada ao nível dos vários domínios do desenvolvimento de SI e de IT Governance:

Figura 59 – Anexo 5 - Modelo de Governança de SI do Instituto de Informática



O esquema seguinte traduz a abordagem metodológica, integrada, em vigor no Instituto de Informática e aplicável ao SGI:

Figura 60 – Anexo 5- Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática



Nos pontos seguintes salientam-se os aspetos mais relevantes do Sistema de Controlo Interno implementado no Instituto de Informática de acordo com as orientações emanadas pelo Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS) e pelo GEP, nomeadamente com a apresentação da informação numa estrutura baseada e similar à tabela do respetivo Anexo A.

## 1. Ambiente de Controlo Interno

### 1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno

As equipas de planeamento / controlo interno e auditoria e qualidade garantem funcionalmente a eficácia e o cumprimento dos requisitos e especificações técnicas do SGI.

Os principais componentes do sistema de controlo interno do Instituto de Informática assentam na monitorização da execução do orçamento, replaneamento da atividade prevista e acompanhamento e monitorização do desempenho nas várias perspetivas de avaliação: BSC, QUAR, Carta de Missão; são igualmente avaliados a evolução dos projetos e/ou iniciativas e o desempenho dos indicadores associados aos processos da Cadeia de Valor do Instituto de Informática.

Todos os Departamentos participam neste processo, sendo a avaliação comunicada à organização, permitindo aos diversos níveis da gestão implementar ações preventivas e/ou corretivas, e assegurar o alinhamento da organização com a estratégia.

As especificações técnicas do sistema de controlo interno estão definidas no Manual da Qualidade e nas políticas do SGI:

- Política da qualidade; Política da Segurança da Informação; Política da gestão de serviços de TI; Política da responsabilidade social; Política da melhoria contínua; Política de planeamento e custeio de serviços; Política de gestão e entregas; Política de alterações de emergência; Política de gestão de configurações.

As políticas materializam-se através dos processos e procedimentos implementados para suportar a atividade e missão do Instituto de Informática, salientando-se pelo seu papel ao nível do controlo interno, os seguintes: Planeamento estratégico e operacional; Gestão orçamental; Gestão de projetos; Avaliação de desempenho organizacional; Gestão financeira e administrativa, Gestão de aquisições e contratos; Gestão de níveis de serviço; Riscos e segurança.

A Cadeia de Valor do Instituto de Informática é constituída por um conjunto processos e respetivas interfaces através dos quais o Instituto de Informática cria o valor dos produtos e serviços que disponibiliza aos seus clientes, e assegura o controlo da atividade desenvolvida. As especificações técnicas estão claramente definidas, documentadas, comunicadas e compreendidas por todos os colaboradores. Toda a Cadeia de Valor está documentada em Processos e Procedimentos. Na Intranet do Instituto de Informática pode ser consultada a documentação

referente a:

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

Da documentação constam os seguintes processos e procedimentos:

- Processos de Gestão: Gestão da Relação com Clientes; Gestão Orçamental; Planeamento Estratégico e Operacional;
- Processos de Realização: Gestão de Alterações; Gestão de Projetos; Gestão de entregas; Gestão de Configurações; Gestão de Capacidade; Gestão da Disponibilidade; Gestão da Continuidade; Gestão de Operações; Gestão de Informação; Gestão da Segurança de Informação; Gestão de Riscos; Gestão de Incidentes; Gestão de Problemas; Gestão dos Níveis de Serviço;
- Processo de suporte: Formação e Desenvolvimento; Avaliação de Desempenho; Recrutamento e Seleção; Gestão Administrativa de Pessoal; Gestão de Aquisições e Contratos; Contabilidade; Fluxos Financeiros; Gestão Administrativa.

### **1.2. - É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão**

Existem vários mecanismos e processos para dar resposta à verificação da legalidade, regularidade e boa gestão:

- Atividade corrente desenvolvida no Departamento de Organização e Gestão de Pessoas;
- Processos e procedimentos da Área de Organização;
- Auditorias Internas ao SGI; Revisão do SGI pela gestão de topo (periodicidade anual).

### **1.3. - Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função**

As equipas auditoras estão acreditadas de acordo com os requisitos da norma ISO19011 e que constam do procedimento “Instituto de Informática 005 005 Auditorias Internas”, bem como de acordo com os requisitos específicos dos normativos e referenciais internacionais no caso das normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000.

Todos os colaboradores possuem experiência profissional superior a 5 anos nas funções que desempenham; ao nível das equipas auditoras, todos os auditores possuem experiência de pelo menos 2 anos na função de auditor interno. 30% dos auditores possuem certificados internacionais de auditoria, de acordo com os referenciais ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000.

Finalmente, e ao nível da auditoria a sistemas de informação, a equipa auditora interna possui formação para realizar auditorias a sistemas de informação e o gestor da conformidade possui formação específica na Framework CobiT.

Desde 2010 está implementado um procedimento para avaliação dos auditores internos e para a avaliação da satisfação com o desempenho da sua função.

#### **1.4. - Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)**

Estão definidos e divulgados, a missão, visão e valores do Instituto de Informática, bem como as políticas da qualidade, segurança da informação, gestão de serviços de TI e responsabilidade social. Foram definidos em 2010 e consolidados em 2011, de acordo com a norma de referência NP 4469-1, os princípios da responsabilidade social. Todas as políticas estão disponíveis e são atualizadas aquando da revisão pela gestão, no manual da qualidade, acessível a todo o Instituto de Informática, na intranet e área partilhada.

A missão, visão e valores, bem como as políticas do SGI estão divulgadas nos painéis e brochuras do Instituto de Informática, na documentação externa (referência em página própria), na intranet e no site institucional.

#### **1.5. - Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas**

As necessidades de formação são anualmente identificadas e sistematizadas entre colaboradores e Dirigentes Intermédios, e resultam na aprovação do Plano de Formação pelo Conselho Diretivo. O Processo de Gestão da Formação descreve a respetiva política; é elaborado o Plano Anual de Formação, com base na avaliação de desempenho individual, nos objetivos definidos e nas necessidades do serviço.

As ações de formação permitem desenvolver as competências chave e dão resposta às necessidades de competências presentes e futuras do Instituto de Informática.

#### **1.6. - Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas**

São realizadas reuniões periódicas de avaliação e revisão de objetivos e processos, nomeadamente o follow-up trimestral do desempenho do SGI, as reuniões trimestrais de avaliação do desempenho organizacional e a reunião anual de revisão do SGI pela gestão.

### **1.7. - O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo**

O Instituto de Informática durante 2013 foi alvo de auditorias relacionadas diretamente com a sua atividade operacional, por força das suas competências no âmbito dos sistemas de informação, foi chamado a responder a auditorias relativamente a outros organismos da Segurança Social. Assim, passamos de seguida a identificar essas ações:

- Auditoria à aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas
- Auditoria à aplicação pelo Instituto de Informática das medidas de contenção da despesa pública no âmbito do sistema remuneratório
- Auditoria ao Sistema de Gestão da Tesouraria da Segurança Social
- Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social ao Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo, à Cooperativa de Consumo dos Trabalhadores da Segurança Social de Lisboa, C.R.L. e ao Centro Comunitário de Desenvolvimento Social de Lisboa

Para além das ações atrás referidas, o Instituto respondeu também ao Tribunal de Contas em sede de acompanhamento das recomendações formuladas nos pareceres da conta da segurança social e nos relatórios de auditoria respeitante a anos anteriores, bem como no âmbito dos relatórios trimestrais de acompanhamento da execução do orçamento da segurança social.

## **2. Estrutura Organizacional**

### **2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente**

A estrutura organizacional está organizada de acordo com os estatutos do Instituto de Informática.

O Instituto de Informática é dirigido por um Conselho Diretivo, constituído por um Presidente, um Vice-Presidente e um Vogal e estrutura-se em Departamentos e estes em Áreas, dirigidos, respetivamente, por Diretores de Departamento e Coordenadores de Área.

A atividade do Instituto de Informática, no relacionamento com as entidades a quem presta serviços e na gestão das soluções aplicacionais, desenvolve-se através de estruturas de projeto, de natureza não permanente, criadas por deliberação do Conselho Diretivo, que define os respetivos objetivos e competências.

Do ponto de vista da gestão da atividade de fornecimento de produtos e serviços foi definido e mapeado o conjunto de processos da cadeia de valor, tendo sido nomeados os responsáveis de processo, que gerem e monitorizam o seu desempenho de acordo com a estratégia definida superiormente e com os requisitos do SGI.

Estão previstos nos estatutos do Instituto de Informática, para além do Conselho Diretivo, os seguintes órgãos, de acordo com a publicação a 23 de Agosto de 2012, do Decreto-Lei 196/2012

- O Conselho Consultivo;
- O Fiscal Único.

O Conselho Consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do Instituto de Informática, e nas tomadas de decisão do Conselho Diretivo. É constituído pelos dirigentes máximos dos organismos integrados nas administrações direta e indireta do MSSS e por um representante de cada um dos parceiros sociais.

O Fiscal único é o órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial; encontra-se em processo de nomeação.

## **2.2. Percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3**

Resultado: 0%.

Os colaboradores do Instituto de Informática, não foram avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3, de acordo com Legislação que atualmente regulamenta o SIADAP: Lei 66-B/2009, de 28 de dezembro (SIADAP) com as alterações introduzidas pelas Leis nº 66-B/2012 e nº66/2012, de 31 de dezembro, esta avaliação é feita bi-anualmente, pelo que so serão avaliados em 2014.

## **2.3. - Percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação**

Resultado: 56%.

No ano de 2013, 56% colaboradores frequentaram pelo menos 1 ação de formação. Este resultado evidencia o alinhamento com o objetivo estratégico “Enriquecer o capital humano”, com o objetivo do QUAR para 2013, cujo valor crítico era de 80%, para uma meta de 70% com tolerância de 10%.

### **3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço**

#### **3.1. - Existem manuais de procedimentos internos**

Para dar resposta aos requisitos dos clientes, às especificações e requisitos legais e ao desdobramento das políticas integradas da qualidade, segurança da informação, gestão e serviços de TI e responsabilidade social, foi estabelecido, documentado, implementado e é monitorizado o SGI, conforme os requisitos expressos no manual da qualidade.

No âmbito da gestão documental do SGI, estão identificados e descritos os macroprocessos e processos da cadeia de valor do Instituto de Informática, os responsáveis de cada processo, as respetivas atividades, interfaces e fluxos, a missão, as políticas, os indicadores, metas e os procedimentos que permitem assegurar a operacionalização dos processos no dia-a-dia.

São ainda identificadas as funções e recursos necessários para o desempenho eficaz dos processos e para a sua gestão eficiente.

A gestão dos processos é realizada de acordo com os requisitos das normas de referência do SGI, a NP EN ISO9001:2008, a ISO/IEC 27001:2005, ISO/IEC20000-1:2011 e NP 4469-1:2008 no caso da gestão da responsabilidade social.

No âmbito do sistema de gestão da segurança da informação estão definidas as políticas e políticas detalhadas da segurança da informação, bem como todos os procedimentos e controlos para dar resposta ao respetivo ciclo PDCA.

No âmbito da gestão de serviços de TI, a partir do catálogo de produtos e dos acordos de nível de serviço, são operacionalizados os processos para dar resposta ao ciclo de planeamento e monitorização da gestão e serviços de TI, de acordo com o referencial normativo ISO/IEC20000-1:2011 e com a *framework* ITIL v3.

Finalmente, no âmbito da gestão da responsabilidade social foram definidos os procedimentos operacionais que permitem integrar as iniciativas e projetos das várias dimensões consideradas para o SGRS.

### **3.2. - A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada**

A competência para autorização da despesa está claramente definida através do despacho do Conselho Diretivo publicado em Diário da República, sendo igualmente formalizada no âmbito do processo e dos procedimentos da Gestão de Aquisições e Contratos.

### **3.3. - É elaborado anualmente um plano de compras**

É elaborado um Plano Anual de Aquisições, em estreito alinhamento com a gestão orçamental e com as orientações para elaboração do orçamento. Atendendo às necessidades decorrentes dos novos projetos e às de manutenção corretiva e evolutiva, são previstos anualmente os encargos com as rubricas com maior peso no orçamento, em termos de aquisição e bens e serviços de *software* e *hardware*. No plano anual de compras salientam-se essencialmente as despesas com a renovação de equipamentos informáticos (para fazer face ao final do ciclo de vida útil dos equipamentos que suportam o SISS) e as de investimento em *software* para cobrir as necessidades de manutenção evolutiva das aplicações do SISS, com novos ciclos de desenvolvimento aplicacional e a continuidade de projetos afetos a candidaturas SAMA.

### **3.4. - Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores**

Nos estatutos do Instituto de Informática está definida a prestação do serviço ao cliente através, entre outras, de estruturas matriciais orientadas para a gestão de projetos. Para dar resposta a esta organização, existe uma *pool* de recursos qualificados com *skills* essencialmente tecnológicos que transitam entre projetos e entre funções associadas a um projeto, em função das necessidades do Instituto de Informática e das expectativas dos colaboradores.

É comum a rotação dos responsáveis de projeto entre projetos, face às necessidades decorrentes do plano de atividades e a pedidos de alteração maiores que sejam endereçados ao longo do ano, bem como, a rotação entre funções específicas como analista de sistemas ou arquiteto de sistemas de informação, em função das necessidades dos projetos numa determinada fase do seu

desenvolvimento. A metodologia UP, que orienta o ciclo de vida de desenvolvimento aplicativo, induz à rotação e partilha funcional entre projetos em função da fase em que os mesmos se sucedem – por exemplo, um analista de sistemas pode dar o seu contributo na fase de conceção de um projeto, participando igualmente na fase de construção de outro, com percentagens de alocação partilhadas, ou mesmo, desempenhar funções em que partilhe conteúdos funcionais de responsável de projeto, analista de sistemas ou arquiteto de sistemas de informação, face às necessidades do Instituto de Informática.

Finalmente, ocorrem situações de mobilidade interna adequadas ao interesse do serviço e respondendo às expectativas dos colaboradores em causa, aqui com mudança efetiva entre funções.

### **3.5. - As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas**

As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas no Manual de Funções. A função contabilística e a função operacional estão separadas e não existe a possibilidade de um colaborador ter o controlo físico de um ativo e, simultaneamente, ter a seu cargo os registos a ele inerentes, nem é possível ser o responsável de uma operação desde o início até ao seu termo, assegurando-se a segregação de funções necessárias à integridade da informação.

Por outro lado, e de igual forma, ao longo do ciclo de vida de desenvolvimento aplicativo, que desenvolve não testa, isto é, a função inerente aos testes de *software* está devidamente separada das funções de análise, desenvolvimento e arquitetura de sistemas de informação, por exemplo.

### **3.6. - Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos**

No âmbito do SGI todos os processos e procedimentos estão definidos, descritos e são monitorizados em função dos indicadores e metas.

O manual da qualidade (ou Manual do SGI) é o documento base onde se descrevem as macro relações entre processos, as respetivas interfaces e os seus responsáveis. De igual forma, no

documento onde se descreve cada processo estão definidas as funções responsáveis pelas várias atividades, sendo utilizada uma matriz RACI (R - responsável pela execução, A – decisor, C – consultado, I – informado) para definir qual o nível de participação da função no processo. As responsabilidades partilhadas entre processos decorrem das interfaces definidas entre os mesmos e são visíveis nos fluxos e descrição de cada processo.

Ao nível dos procedimentos são também identificados os responsáveis pelas atividades e tarefas operacionais e pela interação funcional com outros processos.

Os padrões de qualidade dos processos são assegurados através da monitorização dos indicadores dos processos, que constam de um manual de indicadores que caracterizam cada processo. Ao nível interno foram contratualizados acordos de nível de serviço operacionais (OLA) entre áreas operacionais. A nível externo e na gestão do relacionamento com os clientes, estão igualmente contratualizados acordos de nível de serviço (SLA), que permitem responder diretamente à qualidade exigida para os serviços prestados, de acordo com o catálogo de produtos.

### **3.7. - Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias**

Todos os circuitos dos documentos estão definidos nos processos e procedimentos, ao nível das entradas e saídas. A gestão documental e os circuitos dos documentos têm por base o procedimento “PCD001 Controlo de Documentos, Registos e Dados”. O procedimento visa definir uma metodologia que permita assegurar que todos os colaboradores do Instituto de Informática, dispõem de documentos atualizados para realizarem as suas atividades e que os registos evidenciem a eficácia e a operacionalidade do sistema de gestão integrado e é aplicável a todos os documentos, registos e dados relevantes do SGI do Instituto de Informática.

No procedimento são especificadas o tipo de documentos que integra o SGI, os princípios do controlo de documentos, os níveis de classificação e documentos, a estrutura e codificação dos documentos, as linhas orientadoras para o conteúdo de cada documento, seja processo, seja procedimento, as especificações para revisão de documentos, a forma de controlo, identificação, preenchimento, armazenagem e proteção/acesos aos registos. São descritas as especificações para tempo de retenção e eliminação de registos, controlo dos dados informáticos, acessibilidade e

segurança dos dados, controlo de legislação e regulamentação aplicável e, finalmente, controlo da documentação com origem externa.

### **3.8. - Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas**

Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas elaborado em 2010, aprovado em Dezembro de 2010 pelo conselho Diretivo do Instituto de Informática, e enviado à Tutela, ao Tribunal de Contas e à Inspeção-geral do então MTSS.

### **3.9. - O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado**

Tal como decorre do plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, as medidas nele identificadas são executadas pelos departamentos e áreas responsáveis. Foi nomeada uma Comissão de Acompanhamento do Plano, integrada por 3 membros, com mandato bienal, com a missão de examinar as operações, atividades e sistemas sujeitos ao Plano, para verificar se são executados ou funcionam em conformidade.

## **4. Fiabilidade dos sistemas de informação**

### **4.1. - Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria**

O Instituto de Informática possui um sistema de informação financeiro assente na plataforma e soluções SAP (SIF/SAP), que suporta o processamento de dados nas áreas da contabilidade e tesouraria. Possui igualmente um sistema de gestão documental suportado pela solução *Smartdocs* que permite gerir os fluxos de informação e de documentos digitalizados, ao nível das entradas e saídas, bem como ao nível das aprovações no âmbito dos respetivos *workflow*.

Ao nível e outras aplicações de suporte à gestão, destacam-se o sistema de gestão de iniciativas (Sgi) que integra as funcionalidades para gerir a informação relativa ao desempenho organizacional, o MS Project que assegura o suporte a uma gestão eficiente dos projetos, a

aplicação de contabilidade analítica, a aplicação e-Valor RH (SAP) que suporta a atividade inerente à gestão de recursos humanos e o portal do colaborador e a plataforma eletrónica de contratação pública, que suporta a gestão de aquisições e contratos.

#### **4.2. - As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação**

A aplicação SIF/SAP está integrada com o e-Valor RH através da interface do módulo de gestão de vencimentos; o SIF/SAP, o e-Valor RH e o SIG estão integrados com a Contabilidade Analítica (SAP-CO).

#### **4.3. - Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas**

No sentido de garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação e dos *outputs* dos sistemas, estão definidas várias políticas, procedimentos e atividades de controlo de ativos, quer no âmbito do sistema de gestão da segurança da informação (ISO/IEC 27001:2005), quer na gestão de serviços de TI (ISO/IEC 20000-1:2011 e *framework* ITIL v3), de acordo com os respetivos referenciais normativos.

A fiabilidade e oportunidade dos *outputs* dos sistemas de informação são asseguradas através dos processos e procedimentos de gestão e operações e infraestrutura, gestão de configurações, gestão da disponibilidade, gestão da capacidade e gestão da continuidade.

A utilidade dos *outputs* dos sistemas de informação é garantida através da monitorização da eficácia do SGI ao nível dos processos de realização, em particular no âmbito do processo de gestão de entregas e dos respetivos procedimentos, onde se encontram documentadas as especificações para implementar sistemas fiáveis.

A oportunidade e utilidade dos *outputs* dos sistemas são também garantidos através da aplicação da metodologia de gestão do ciclo de vida de desenvolvimento aplicacional, nomeadamente com a definição e validação de requisitos funcionais e não funcionais junto dos utilizadores, com a validação de casos de uso com precedências para avançar para as fases seguintes do desenvolvimento aplicacional e com a realização de testes funcionais, de integridade e de carga,

para garantir que os *output* estão de acordo com as especificações dos utilizadores e com os requisitos funcionais e não funcionais.

#### **4.4. - A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão**

A informação e os reportes extraídos dos sistemas de informação alimentam o ciclo da gestão e da melhoria contínua do SGI, através dos relatórios mensais de progresso de execução dos projetos, dos relatórios de monitorização do plano de atividades e do QUAR, dos relatórios de execução orçamental e dos relatórios integrados de desempenho organizacional.

#### **4.5. - Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço**

Os requisitos de segurança para acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço estão garantidos com a definição e operacionalização da Política e das Políticas detalhadas de Segurança de Informação e dos procedimentos associados à gestão de acessos.

Salientam-se as políticas de gestão de ativos, *compliance*, segurança física e ambiental, comunicações e operações, controlo de acessos, gestão de incidentes.

Ao nível dos principais procedimentos que permitem garantir estes requisitos, são de referir os seguintes: *backups*, controlo de acessos, gestão de chaves e certificados digitais, destruição de informação, proteção de documentação dos SI, gestão de incidentes de segurança, manuseamento de informação, proteção de informação enviada por via eletrónica, revisão e monitorização de *logs*, gestão de dispositivos amovíveis, controlo de acessos aplicativos ao SISS e SIF e controlo de acessos a bases de dados.

#### **4.6. - A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)**

A salvaguarda da informação está contemplada e é assegurada no âmbito das políticas e políticas detalhadas da segurança da informação e no âmbito do plano de continuidade de negócio.

O procedimento “PCD012 *Backups*” tem por objetivo descrever as estratégias de backup e recuperação de dados do Instituto de Informática em 2 áreas de sistemas principais: *Datacenter* e sistemas distribuídos. É definida a arquitetura do sistema de backups e são definidos os vários níveis em que são realizados backups, bem como as atividades e operações realizadas.

#### **4.7. - A segurança na troca de informações e software está garantida**

A segurança na troca de informações obedece a todos os requisitos previstos na norma ISO/IEC 27001:2005, cujo âmbito se aplica a toda a atividade do Instituto.

Para concretizar este objetivo salientam-se as políticas de segurança da informação, gestão de ativos, *compliance*, segurança física e ambiental, comunicações e operações, controlo de acessos, desenvolvimento, aquisição e manutenção de SI, gestão de incidentes.

| Questões  | Aplicado |   |    | Fundamentação  |
|---|----------|---|----|--|
|   | S        | N | NA |  |
| <b>1 – Ambiente de controlo</b>   |          |   |    |  |
| 1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>1. Ambiente de controlo / 1.1     |
| 1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?  | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>1. Ambiente de controlo / 1.2     |
| 1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>1. Ambiente de controlo / 1.3     |
| 1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)? | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>1. Ambiente de controlo / 1.4     |
| 1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?  | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>1. Ambiente de controlo / 1.5     |
| 1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>1. Ambiente de controlo / 1.6     |
| 1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?  | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>1. Ambiente de controlo / 1.7     |
| <b>2 – Estrutura organizacional</b>   |          |   |    |  |
| 2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>2. Estrutura Organizacional / 2.1 |
| 2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?  |          |   | NA | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>2. Estrutura Organizacional / 2.2 |
| 2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?   | 56%      |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>2. Estrutura Organizacional / 2.3 |

| Questões  | Aplicado |   |    | Fundamentação  |
|---|----------|---|----|--|
|   | S        | N | NA |  |
| <b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>   |          |   |    |  |
| 3.1 Existem manuais de procedimentos internos?  | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.1 |
| 3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.2 |
| 3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.3 |
| 3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013.<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.4 |
| 3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas? | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.5 |
| 3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?         | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.6 |
| 3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?  | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.7 |
| 3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?  | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.8 |
| 3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?                                     | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.9 |

| Questões  | Aplicado |   |    | Fundamentação   |
|---|----------|---|----|---|
|   | S        | N | NA |   |
| <b>4 – Fiabilidade dos Sistemas de Informação</b>   |          |   |    |   |
| 4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria? | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>4. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 4.1 |
| 4.2 - As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?  | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>4. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 4.2 |
| 4.3 – Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?                             | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>4. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 4.3 |
| 4.4 - A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>4. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 4.4 |
| 4.5 - Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço  | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>4. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 4.5 |
| 4.6 - A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>4. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 4.6 |
| 4.7 - A segurança na troca de informações e software está garantida   | S        |   |    | Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2013:<br>4. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 4.7 |

# ANEXO n.º 6 – Balanço Social Analítico do Instituto de Informática. 2013

---

## Capítulo I

### Recursos Humanos

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro

Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Quadro 16: Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

## **Capítulo Instituto de Informática**

### **Remunerações e Encargos**

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoa

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

## **Capítulo Instituto de InformáticaI**

### **Higiene e Segurança**

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género

Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

Quadro 22: Número e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a ações de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano

Quadro 25: Número de ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

## **Capítulo IV**

### **Formação Profissional**

Quadro 27: Contagem relativa a participações em ações de formação profissional durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Quadro 28: Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Quadro 29: Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Quadro 30: Despesas anuais com formação

## **Capítulo V**

### **Relações Profissionais**

Quadro 31: Relações profissionais

Quadro 32: Disciplina

**1. Capítulo I**  
**a. Recursos Humanos**

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação                        | CT em Funções Públicas por tempo indeterminado |            | CT em Funções Públicas a termo resolutivo certo |          | CT em Funções Públicas a termo resolutivo incerto |          | Comissão de Serviço no âmbito da LVCR |          | TOTAL      |            | TOTAL      |
|---|--|------------|---|----------|---|----------|---------------------------------------|----------|------------|------------|------------|
|   | M  | F          | M   | F        | M   | F        | M                                     | F        | M          | F          |            |
| Dirigente superior de 1º grau a)  |  |            |   |          |   |          | 1                                     |          | 1          | 0          | 1          |
| Dirigente superior de 2º grau a)  |  |            |   |          |   |          | 2                                     |          | 2          | 0          | 2          |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                                      |  |            |   |          |   |          | 4                                     | 2        | 4          | 2          | 6          |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                                      |  |            |   |          |   |          | 10                                    | 5        | 10         | 5          | 15         |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)                          |  |            |   |          |   |          |                                       |          | 0          | 0          | 0          |
| Técnico Superior  | 15   | 22         |   |          |   |          |                                       |          | 15         | 22         | 37         |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 2  | 17         |   |          |   |          |                                       |          | 2          | 17         | 19         |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              | 4  |            |   |          |   |          |                                       |          | 4          | 0          | 4          |
| Informático   | 130  | 61         |   |          |   |          |                                       |          | 130        | 61         | 191        |
| <b>Total</b>  | <b>151</b>                                     | <b>100</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>17</b>                             | <b>7</b> | <b>168</b> | <b>107</b> | <b>275</b> |

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género                          | 30-34    |          | 35-39     |           | 40-44     |           | 45-49     |           | 50-54    |           | 55-59     |          | 60-64    |          | TOTAL      |            | TOTAL      |
|---|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|
|   | M        | F        | M         | F         | M         | F         | M         | F         | M        | F         | M         | F        | M        | F        | M          | F          |            |
| Dirigente superior de 1º grau a)  |          |          |           |           |           |           | 1         |           |          |           |           |          |          |          | 1          | 0          | 1          |
| Dirigente superior de 2º grau a)  |          |          |           |           | 2         |           |           |           |          |           |           |          |          |          | 2          | 0          | 2          |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                                      |          |          |           |           | 2         | 1         | 1         | 1         |          |           |           |          | 1        |          | 4          | 2          | 6          |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                                      |          |          | 3         | 3         | 5         | 1         | 1         |           | 1        |           |           |          |          | 1        | 10         | 5          | 15         |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)                          |          |          |           |           |           |           |           |           |          |           |           |          |          |          | 0          | 0          | 0          |
| Técnico Superior  |          | 1        | 5         | 5         | 5         | 10        | 3         | 3         |          | 2         | 2         |          |          | 1        | 15         | 22         | 37         |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo |          | 1        |           | 5         | 1         | 2         |           | 3         |          | 3         | 1         | 2        |          | 1        | 2          | 17         | 19         |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              |          |          | 2         |           | 2         |           |           |           |          |           |           |          |          |          | 4          | 0          | 4          |
| Aprendizes e praticantes  |          |          |           |           |           |           |           |           |          |           |           |          |          |          | 0          | 0          | 0          |
| Informático   | 2        |          | 42        | 14        | 36        | 23        | 24        | 9         | 7        | 6         | 14        | 5        | 5        | 4        | 130        | 61         | 191        |
| <b>Total</b>  | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>52</b> | <b>27</b> | <b>53</b> | <b>37</b> | <b>30</b> | <b>16</b> | <b>8</b> | <b>11</b> | <b>17</b> | <b>7</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>168</b> | <b>107</b> | <b>275</b> |

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira/<br>Tempo de serviço                               | até 5 anos |           | 5 - 9    |          | 10 - 14   |           | 15 - 19   |           | TOTAL      |            | TOTAL      |
|---|------------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
|   | M          | F         | M        | F        | M         | F         | M         | F         | M          | F          |            |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos              |            |           |          |          |           |           |           |           | 0          | 0          | 0          |
| Dirigente superior de 1º grau a)  | 1          |           |          |          |           |           |           |           | 1          | 0          | 1          |
| Dirigente superior de 2º grau a)  | 2          |           |          |          |           |           |           |           | 2          | 0          | 2          |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                                      | 2          | 1         |          |          | 1         |           | 1         | 1         | 4          | 2          | 6          |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                                      |            | 3         |          |          | 5         | 1         | 5         | 1         | 10         | 5          | 15         |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)                          |            |           |          |          |           |           |           |           | 0          | 0          | 0          |
| Técnico Superior  | 3          | 5         | 1        | 4        | 6         | 8         | 5         | 5         | 15         | 22         | 37         |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 1          | 3         |          | 1        |           | 7         | 1         | 6         | 2          | 17         | 19         |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              |            |           |          |          |           |           | 4         |           | 4          | 0          | 4          |
| Aprendizes e praticantes  |            |           |          |          |           |           |           |           | 0          | 0          | 0          |
| Informático   | 58         | 24        | 2        | 2        | 47        | 23        | 23        | 12        | 130        | 61         | 191        |
| <b>Total</b>  | <b>67</b>  | <b>36</b> | <b>3</b> | <b>7</b> | <b>59</b> | <b>39</b> | <b>39</b> | <b>25</b> | <b>168</b> | <b>107</b> | <b>275</b> |

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária                            | 6 anos de escolaridade |          | 9.º ano ou equivalente |          | 11.º ano |          | 12.º ano ou equivalente |           | Bacharelato |          | Licenciatura |           | Mestrado  |          | Doutoramento |          | TOTAL      |            | Total      |
|---|------------------------|----------|------------------------|----------|----------|----------|-------------------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|-----------|----------|--------------|----------|------------|------------|------------|
|   | M                      | F        | M                      | F        | M        | F        | M                       | F         | M           | F        | M            | F         | M         | F        | M            | F        | M          | F          |            |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos              |                        |          |                        |          |          |          |                         |           |             |          |              |           |           |          |              |          | 0          | 0          | 0          |
| Dirigente superior de 1º grau a)  |                        |          |                        |          |          |          |                         |           |             |          |              |           |           |          | 1            |          | 1          | 0          | 1          |
| Dirigente superior de 2º grau a)  |                        |          |                        |          |          |          |                         |           |             |          | 1            |           | 1         |          |              |          | 2          | 0          | 2          |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                                      |                        |          |                        |          |          |          |                         |           |             |          | 3            |           | 1         | 2        |              |          | 4          | 2          | 6          |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                                      |                        |          |                        |          |          |          |                         |           |             | 1        | 10           | 4         |           |          |              |          | 10         | 5          | 15         |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)                          |                        |          |                        |          |          |          |                         |           |             |          |              |           |           |          |              |          | 0          | 0          | 0          |
| Técnico Superior  |                        |          |                        |          |          |          | 2                       | 2         |             |          | 11           | 18        | 2         | 2        |              |          | 15         | 22         | 37         |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo |                        |          |                        |          |          | 1        | 2                       | 14        |             |          |              | 2         |           |          |              |          | 2          | 17         | 19         |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              | 3                      |          | 1                      |          |          |          |                         |           |             |          |              |           |           |          |              |          | 4          | 0          | 4          |
| Aprendizes e praticantes  |                        |          |                        |          |          |          |                         |           |             |          |              |           |           |          |              |          | 0          | 0          | 0          |
| Informático   |                        |          | 4                      |          | 9        | 4        | 58                      | 14        | 5           | 5        | 48           | 37        | 6         | 1        |              |          | 130        | 61         | 191        |
| <b>Total</b>  | <b>3</b>               | <b>0</b> | <b>5</b>               | <b>0</b> | <b>9</b> | <b>5</b> | <b>62</b>               | <b>30</b> | <b>5</b>    | <b>6</b> | <b>73</b>    | <b>61</b> | <b>10</b> | <b>5</b> | <b>1</b>     | <b>0</b> | <b>168</b> | <b>107</b> | <b>275</b> |

Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira<br>Proveniência do trabalhador | União Europeia |          | CPLP     |          | Outros países |          | TOTAL    |          | Total    |
|---|----------------|----------|----------|----------|---------------|----------|----------|----------|----------|
|   | M              | F        | M        | F        | M             | F        | M        | F        |          |
| Informático   |                |          | 1        | 1        |               |          | 1        | 1        | 2        |
| <b>Total</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>0</b>      | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>2</b> |

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira  | 30 - 34  |          | 35 - 39  |          | 40 - 44  |          | 45 - 49  |          | 50 - 54  |          | TOTAL    |          | Total    |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|   | M        | F        | M        | F        | M        | F        | M        | F        | M        | F        | M        | F        |          |
| Técnico Superior  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 0        | 0        | 0        |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo |          | 1        |          |          |          |          |          |          |          | 1        | 0        | 2        | 2        |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 0        | 0        | 0        |
| Aprendizes e praticantes  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 0        | 0        | 0        |
| Informático   |          |          |          |          | 2        | 2        |          |          |          |          | 2        | 2        | 4        |
| <b>Total</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>6</b> |

Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

| Grupo/cargo/carreira/<br>Modos de ocupação do posto de trabalho         | Procedimento concursal |          | Cedência |          | Mobilidade interna |          | Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental |          | Comissão de serviço |          | CEAGP*   |          | Outras situações |          | TOTAL     |           | TOTAL     |
|---|------------------------|----------|----------|----------|--------------------|----------|---|----------|---------------------|----------|----------|----------|------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|   | M                      | F        | M        | F        | M                  | F        | M   | F        | M                   | F        | M        | F        | M                | F        | M         | F         |           |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                                      |                        |          |          |          |                    |          |   |          | 1                   | 1        |          |          |                  |          | 1         | 1         | 2         |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                                      |                        |          |          |          |                    |          |   |          |                     |          |          |          |                  |          | 0         | 0         | 0         |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)                          |                        |          |          |          |                    |          |   |          |                     |          |          |          |                  |          | 0         | 0         | 0         |
| Técnico Superior  |                        |          |          |          |                    | 3        |   |          |                     |          |          |          |                  | 1        | 0         | 4         | 4         |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo |                        |          |          |          | 1                  | 3        |   |          |                     |          |          |          |                  | 1        | 1         | 4         | 5         |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              |                        |          |          |          |                    |          |   |          |                     |          |          |          |                  |          | 0         | 0         | 0         |
| Aprendizes e praticantes  |                        |          |          |          |                    |          |   |          |                     |          |          |          |                  |          | 0         | 0         | 0         |
| Informático   |                        |          |          |          | 10                 |          |   |          |                     |          |          |          | 1                | 1        | 11        | 1         | 12        |
| <b>Total</b>  | <b>0</b>               | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>11</b>          | <b>6</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>            | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>         | <b>3</b> | <b>13</b> | <b>10</b> | <b>23</b> |

Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

| Grupo/cargo/carreira/<br>Motivos de saída (durante o ano) | Cessação por mútuo acordo |   | Exoneração a pedido do trabalhador |   | Aplicação de pena disciplinar expulsiva |   | Mobilidade interna |   | Cedência |   | Comissão de serviço |   | Outras situações |   | TOTAL |   | Total |
|---|---------------------------|---|------------------------------------|---|---|---|--------------------|---|----------|---|---------------------|---|------------------|---|-------|---|-------|
|   | M                         | F | M                                  | F | M                                       | F | M                  | F | M        | F | M                   | F | M                | F | M     | F |       |
| Dirigente superior de 1º grau a)                          |                           |   |                                    |   |   |   |                    |   |          |   |                     |   |                  |   | 0     | 0 | 0     |
| Dirigente superior de 2º grau a)                          |                           |   |                                    |   |   |   |                    |   |          |   |                     |   |                  |   | 0     | 0 | 0     |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                        |                           |   |                                    |   |   |   |                    |   |          |   |                     |   |                  |   | 0     | 0 | 0     |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                        |                           |   |                                    |   |   |   |                    |   |          |   |                     |   | 1                |   | 1     | 0 | 1     |
| <b>Total</b>  | 0                         | 0 | 0                                  | 0 | 0                                       | 0 | 0                  | 0 | 0        | 0 | 0                   | 0 | 1                | 0 | 1     | 0 | 1     |

Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

| Grupo/cargo/carreira/<br>Motivos de saída (durante o ano)               | Reforma/<br>/Aposentação |   | Resolução<br>(por iniciativa do<br>trabalhador) |   | Denúncia<br>(por iniciativa do<br>trabalhador) |   | Despedimento por<br>inadaptação |   | Despedimento<br>colectivo |   | Despedimento<br>por extinção do posto<br>de trabalho |   | Mobilidade interna |   | Cedência |   | Outras situações |   | TOTAL |    | Total |    |
|---|--------------------------|---|---|---|--|---|---------------------------------|---|---------------------------|---|--|---|--------------------|---|----------|---|------------------|---|-------|----|-------|----|
|   | M                        | F | M   | F | M  | F | M                               | F | M                         | F | M  | F | M                  | F | M        | F | M                | F | M     | F  |       |    |
| Técnico Superior  |                          |   |   |   |  |   |                                 |   |                           |   |  |   | 1                  | 3 |          |   |                  |   | 1     | 1  | 4     | 5  |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo |                          |   |   |   |  |   |                                 |   |                           |   |  |   |                    | 3 |          |   |                  |   | 1     | 0  | 4     | 4  |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              |                          |   |   |   |  |   |                                 |   |                           |   |  |   |                    |   |          |   |                  |   | 0     | 0  | 0     | 0  |
| Aprendizes e praticantes  |                          |   |   |   |  |   |                                 |   |                           |   |  |   |                    |   |          |   |                  |   | 0     | 0  | 0     | 0  |
| Informático   | 7                        | 4 |   |   |  |   |                                 |   |                           |   |  |   |                    | 1 |          |   |                  | 2 | 2     | 9  | 7     | 16 |
| <b>Total</b>  | 7                        | 4 | 0   | 0 | 0  | 0 | 0                               | 0 | 0                         | 0 | 0  | 0 | 1                  | 7 | 0        | 0 | 2                | 4 | 10    | 15 | 25    |    |

Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

| Grupo/cargo/carreira/<br>Dificuldades de recrutamento | Não abertura de<br>procedimento concursal | Impugnação do<br>procedimento concursal | Falta de autorização da<br>entidade competente | Procedimento concursal<br>improcedente | Procedimento concursal<br>em desenvolvimento | Total     |
|---|---|---|--|--|--|-----------|
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                    | 1   |   |  |  |  | 1         |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                    | 2   |   |  |  |  | 2         |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)        |   |   |  |  |  | 0         |
| Técnico Superior                                      | 7   |   |  |  |  | 7         |
| Informático   | 16  |   |  |  | 25   | 41        |
| <b>Total</b>  | <b>26</b>                                 | <b>0</b>                                | <b>0</b>                                       | <b>0</b>                               | <b>25</b>                                    | <b>51</b> |

Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

| Grupo/cargo/carreira/<br>Tipo de mudança                                   | Promoções<br>(carreiras não revistas e<br>carreiras subsistentes) |          | Alteração obrigatória<br>do posicionamento<br>remuneratório (1) |          | Alteração do<br>posicionamento<br>remuneratório por<br>opção gestionária (2) |          | Procedimento<br>concursal |          | Consolidação da<br>mobilidade na<br>categoria (3) |          | TOTAL    |          | Total    |
|--|---|----------|---|----------|--|----------|---------------------------|----------|---|----------|----------|----------|----------|
|  | M   | F        | M   | F        | M  | F        | M                         | F        | M   | F        | M        | F        |          |
| Técnico Superior   |   |          |   |          |  |          |                           |          |   | 2        | 0        | 2        | 2        |
| Assistente técnico, técnico de nível<br>intermédio, pessoal administrativo |   |          |   |          |  |          |                           |          |   | 1        | 0        | 1        | 1        |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                                 |   |          |   |          |  |          |                           |          |   |          | 0        | 0        | 0        |
| Aprendizes e praticantes   |   |          |   |          |  |          |                           |          |   |          | 0        | 0        | 0        |
| Informático  |   |          |   |          |  |          |                           |          | 1   |          | 1        | 0        | 1        |
| <b>Total</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>                  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |

Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira  | Rígido   |          | Flexível   |           | Desfasado |          | Jornada contínua |          | Trabalho por turnos |          | Específico |          | Isenção de horário |          | TOTAL      |            | Total      |
|---|----------|----------|------------|-----------|-----------|----------|------------------|----------|---------------------|----------|------------|----------|--------------------|----------|------------|------------|------------|
|   | M        | F        | M          | F         | M         | F        | M                | F        | M                   | F        | M          | F        | M                  | F        | M          | F          |            |
| Dirigente superior de 1º grau a)  |          |          |            |           |           |          |                  |          |                     |          |            |          | 1                  |          | 1          | 0          | 1          |
| Dirigente superior de 2º grau a)  |          |          |            |           |           |          |                  |          |                     |          |            |          | 2                  |          | 2          | 0          | 2          |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                                      |          |          |            |           |           |          |                  |          |                     |          |            |          | 4                  | 2        | 4          | 2          | 6          |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                                      |          |          |            |           |           |          |                  |          |                     |          |            |          | 10                 | 5        | 10         | 5          | 15         |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)                          |          |          |            |           |           |          |                  |          |                     |          |            |          |                    |          | 0          | 0          | 0          |
| Técnico Superior  |          |          | 15         | 22        |           |          |                  |          |                     |          |            |          |                    |          | 15         | 22         | 37         |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo |          |          | 2          | 17        |           |          |                  |          |                     |          |            |          |                    |          | 2          | 17         | 19         |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              |          |          | 4          |           |           |          |                  |          |                     |          |            |          |                    |          | 4          | 0          | 4          |
| Informático   |          |          | 126        | 58        |           |          |                  |          | 4                   | 3        |            |          |                    |          | 130        | 61         | 191        |
| <b>Total</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>147</b> | <b>97</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>         | <b>0</b> | <b>4</b>            | <b>3</b> | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>17</b>          | <b>7</b> | <b>168</b> | <b>107</b> | <b>275</b> |

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira  | Tempo completo |          |          |    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | PNT inferior ao praticado a tempo completo   |  |  |  |  | TOTAL      |   | Total |
|---|----------------|----------|----------|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|--|--|--|------------|---|-------|
|   |                |          |          |    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | Tempo parcial ou outro regime especial (*)   | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | M          | F |       |
|   |                |          |          |    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | células abertas para indicar n° horas/semana |  |  |  |  |            |   |       |
|   | 35 horas       |          | 40 horas |    | 42 horas |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  |  |  |            |   |       |
| M   | F              | M        | F        | M  | F        | M        | F        | M        | F        | M        | F        | M        | F        | M        | F        | M        | F  | M  | F  |  |  |            |   |       |
| Dirigente superior de 1º grau a)  |                |          | 1        |    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  | 1  | 0  | 1          |   |       |
| Dirigente superior de 2º grau a)  |                |          | 2        |    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  | 2  | 0  | 2          |   |       |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                                      |                |          | 4        | 2  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  | 4  | 2  | 6          |   |       |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                                      |                |          | 10       | 5  |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  | 10   | 5  | 15         |   |       |
| Técnico Superior  |                |          | 15       | 22 |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  | 15   | 22   | 37         |   |       |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo |                |          | 2        | 17 |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  | 2  | 17   | 19         |   |       |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              |                |          | 4        |    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  | 4  | 0  | 4          |   |       |
| Informático   |                |          | 130      | 61 |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |  |  |  | 130  | 61   | 191        |   |       |
| <b>Total</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b> |          |    | <b>0</b>                                     | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                                   | <b>168</b>                                 | <b>107</b>                                 | <b>275</b> |   |       |

Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

| Grupo/cargo/carreira/<br>Modalidade de prestação do<br>trabalho extraordinário | Trabalho<br>extraordinário diurno |              | Trabalho<br>extraordinário<br>nocturno |              | Trabalho em dias de<br>descanso semanal<br>obrigatório |              | Trabalho em dias de<br>descanso semanal<br>complementar |               | Trabalho em dias<br>feriados |             | TOTAL          |               | TOTAL          |
|--|-----------------------------------|--------------|--|--------------|--|--------------|---|---------------|------------------------------|-------------|----------------|---------------|----------------|
|  | M                                 | F            | M                                      | F            | M  | F            | M   | F             | M                            | F           | M              | F             |                |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)                                 |                                   |              |  |              |  |              |   |               |                              |             | 0:00           | 0:00          | 0:00           |
| Técnico Superior   | 14:00                             | 26:00        | 9:21                                   | 7:56         | 26:00  | 2:00         | 47:00   | 11:00         |                              |             | 96:21          | 46:56         | 143:17         |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo        | 4:00                              | 12:53        | 4:07                                   | 1:21         |  |              |   |               |                              |             | 8:07           | 14:14         | 22:21          |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                                     |                                   |              |  |              |  |              |   |               |                              |             | 0:00           | 0:00          | 0:00           |
| Aprendizes e praticantes   |                                   |              |  |              |  |              |   |               |                              |             | 0:00           | 0:00          | 0:00           |
| Informático  | 13:32                             | 16:30        | 24:12                                  | 11:20        | 146:45   | 38:17        | 715:00  | 274:55        |                              |             | 899:29         | 341:02        | 1240:31        |
| <b>Total</b>   | <b>31:32</b>                      | <b>55:23</b> | <b>37:40</b>                           | <b>20:37</b> | <b>172:45</b>  | <b>40:17</b> | <b>762:00</b>   | <b>285:55</b> | <b>0:00</b>                  | <b>0:00</b> | <b>1003:57</b> | <b>402:12</b> | <b>1406:09</b> |

Quadro 14.1: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

| Grupo/cargo/carreira/<br>Horas de trabalho noturno                      | Trabalho nocturno normal |             | Trabalho nocturno extraordinário |              | TOTAL        |              | TOTAL        |
|---|--------------------------|-------------|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   | M                        | F           | M                                | F            | M            | F            |              |
| Técnico Superior  |                          |             | 9:21                             | 7:56         | 9:21         | 7:56         | 17:17        |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo |                          |             | 4:07                             | 1:21         | 4:07         | 1:21         | 5:28         |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                              |                          |             |                                  |              | 0:00         | 0:00         | 0:00         |
| Informático   |                          |             | 24:12                            | 11:20        | 24:12        | 11:20        | 35:32        |
| <b>Total</b>  | <b>0:00</b>              | <b>0:00</b> | <b>37:40</b>                     | <b>20:37</b> | <b>37:40</b> | <b>20:37</b> | <b>58:17</b> |

Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

| Grupo/cargo/carreira/<br>Motivos de ausência                               | Casamento   |            | Protecção na<br>parentalidade |              | Falecimento de<br>familiar |             | Doença       |              | Por acidente em<br>serviço ou doença<br>profissional |             | Assistência a<br>familiares |              | Trabalhador-estudante |             | Por conta do período<br>de férias |             | Greve       |             | Injustificadas |            | Outros      |             | Total          |                |
|--|-------------|------------|-------------------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------|--------------|--|-------------|-----------------------------|--------------|-----------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|------------|-------------|-------------|----------------|----------------|
|  | M           | F          | M                             | F            | M                          | F           | M            | F            | M  | F           | M                           | F            | M                     | F           | M                                 | F           | M           | F           | M              | F          | M           | F           | M              | F              |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)   |             |            |                               |              | 2,0                        |             |              |              |  |             |                             |              |                       |             |                                   |             |             |             |                |            |             |             | 2,0            | 0,0            |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)   |             |            |                               |              |                            |             |              |              |  |             | 3,0                         | 3,0          | 1,0                   |             | 3,0                               |             |             |             |                |            |             |             | 7,0            | 3,0            |
| Dirigente intermédio de 3º grau e<br>seguintes a)                          |             |            |                               |              |                            |             |              |              |  |             |                             |              |                       |             |                                   |             |             |             |                |            |             |             | 0,0            | 0,0            |
| Técnico Superior   |             |            | 60,0                          | 72,0         | 5,0                        | 4,0         | 3,0          | 507,0        |  |             | 1,0                         | 37,0         |                       | 32,0        | 6,0                               | 16,0        | 1,0         |             |                | 1,0        | 14,0        | 13,0        | 90,0           | 682,0          |
| Assistente técnico, técnico de nível<br>intermédio, pessoal administrativo |             |            |                               | 35,0         |                            | 4,0         |              | 142,0        |  |             |                             | 16,0         |                       | 45,0        |                                   | 4,0         |             | 1,0         |                | 1,0        |             | 8,0         | 0,0            | 256,0          |
| Assistente operacional, operário, auxiliar                                 |             |            |                               |              |                            |             |              |              |  |             |                             |              |                       |             | 1,0                               |             |             |             |                |            |             |             | 1,0            | 0,0            |
| Informático  | 11,0        |            | 183,0                         | 238,0        | 22,0                       | 11,0        | 441,0        | 178,0        | 5,0  | 99,0        | 34,0                        | 65,0         | 134,0                 | 6,0         | 23,0                              | 8,0         | 23,0        | 14,0        | 22,0           |            | 7,0         | 30,0        | 905,0          | 649,0          |
| <b>Total</b>   | <b>11,0</b> | <b>0,0</b> | <b>243,0</b>                  | <b>345,0</b> | <b>29,0</b>                | <b>19,0</b> | <b>444,0</b> | <b>827,0</b> | <b>5,0</b>   | <b>99,0</b> | <b>38,0</b>                 | <b>121,0</b> | <b>135,0</b>          | <b>83,0</b> | <b>33,0</b>                       | <b>28,0</b> | <b>24,0</b> | <b>15,0</b> | <b>22,0</b>    | <b>2,0</b> | <b>21,0</b> | <b>51,0</b> | <b>1 005,0</b> | <b>1 590,0</b> |

Quadro 16: Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

| Identificação da greve        |                                     |                                   |  |
|-------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Data                          | Âmbito (escolher da lista em baixo) |                                   | Motivo(s) da greve   |
| 27/06/2013                    | Greve Geral                         |                                   | Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve.<br>Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. |
| PNT*                          | Nº de trabalhadores em greve        | Duração da paralisação (em hh/mm) |  |
| 35 horas                      | 25                                  | 7:00                              |  |
| 40 horas                      |                                     |                                   |  |
| 42 horas                      |                                     |                                   |  |
| Semana 4 dias (D.L. 325/99)   |                                     |                                   |  |
| Regime especial (D.L. 324/99) |                                     |                                   |  |
| Outros                        |                                     |                                   |  |
| Total                         | 25                                  | 7:00                              |  |
| Identificação da greve        |                                     |                                   |  |
| Data                          | Âmbito (escolher da lista em baixo) |                                   | Motivo(s) da greve   |
| 08/11/2013                    | Greve Geral                         |                                   | Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve.<br>Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. |
| PNT*                          | Nº de trabalhadores em greve        | Duração da paralisação (em hh/mm) |  |
| 35 horas                      |                                     |                                   |  |
| 40 horas                      | 14                                  | 8:00                              |  |
| 42 horas                      |                                     |                                   |  |
| Semana 4 dias (D.L. 325/99)   |                                     |                                   |  |
| Regime especial (D.L. 324/99) |                                     |                                   |  |
| Outros                        |                                     |                                   |  |
| Total                         | 14                                  | 8:00                              |  |

## 2. Capítulo Instituto de Informática

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

### A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

(Excluindo prestações de serviço)

| Género / Escalão de remunerações | Número de trabalhadores |            |            |
|----------------------------------|-------------------------|------------|------------|
|                                  | Masculino               | Feminino   | Total      |
| 501-1000 €                       | 7                       | 5          | 12         |
| 1001-1250 €                      | 14                      | 10         | 24         |
| 1251-1500 €                      | 20                      | 17         | 37         |
| 1501-1750 €                      | 18                      | 16         | 34         |
| 1751-2000€                       | 17                      | 13         | 30         |
| 2001-2250 €                      | 12                      | 10         | 22         |
| 2251-2500 €                      | 24                      | 15         | 39         |
| 2501-2750 €                      | 8                       | 3          | 11         |
| 2751-3000 €                      | 10                      | 4          | 14         |
| 3001-3250 €                      | 5                       | 2          | 7          |
| 3251-3500 €                      | 9                       | 5          | 14         |
| 3501-3750 €                      | 4                       | 2          | 6          |
| 3751-4000 €                      | 5                       | 2          | 7          |
| 4001-4250 €                      | 6                       | 1          | 7          |
| 4251-4500 €                      | 2                       | 0          | 2          |
| 4501-4750 €                      | 2                       | 0          | 2          |
| 4751-5000 €                      | 1                       | 2          | 3          |
| 5001-5250 €                      | 2                       | 0          | 2          |
| 5251-5500 €                      | 0                       | 0          | 0          |
| 5501-5750 €                      | 1                       | 0          | 1          |
| 5751-6000 €                      | 1                       | 0          | 1          |
| <b>Total</b>                     | <b>168</b>              | <b>107</b> | <b>275</b> |

### B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

Período de referência: mês de Dezembro

| Remuneração (€) | Euros      |            |
|-----------------|------------|------------|
|                 | Masculino  | Feminino   |
| Mínima ( € )    | 717,46 €   | 683,13 €   |
| Máxima ( € )    | 4 729,91 € | 4 062,01 € |

Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoa

| Encargos com pessoal        | Valor (Euros)          |
|-----------------------------|------------------------|
| Remuneração base (*)        | 8 156 386,26 €         |
| Suplementos remuneratórios  | 493 370,66 €           |
| Prémios de desempenho       |                        |
| Prestações sociais          | 363 808,82 €           |
| Benefícios sociais          | 0,00 €                 |
| Outros encargos com pessoal | 2 010 843,96 €         |
| <b>Total</b>                | <b>11 024 409,70 €</b> |

Quadro 18.1: Suplementos Remuneratórios

| Suplementos remuneratórios  | Valor (Euros)       |
|---|---------------------|
| Trabalho extraordinário (diurno e nocturno)                       | 2 693,69 €          |
| Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*) | 21 822,51 €         |
| Ajudas de custo   | 20 244,01 €         |
| Representação   | 173 414,75 €        |
| Secretariado  | 1 399,56 €          |
| Outros suplementos remuneratórios                                 | 273 796,14 €        |
| <b>Total</b>  | <b>493 370,66 €</b> |

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

| Prestações sociais   | Valor (Euros)       |
|--|---------------------|
| Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção) | 811,30 €            |
| Abono de família   | 3 818,52 €          |
| Subsídio mensal vitalício  | 2 121,12 €          |
| Subsídio para assistência de 3ª pessoa   | 1 060,44 €          |
| Acidente de trabalho e doença profissional   | 978,13 €            |
| Subsídio de refeição   | 305 504,56 €        |
| Outras prestações sociais (incluindo Pensões)  | 49 514,75 €         |
| <b>Total</b>   | <b>363 808,82 €</b> |

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

| Benefícios de apoio social                                 | Valor (Euros) |
|--|---------------|
| Grupos desportivos/casa do pessoal                         |               |
| Refeitórios  |               |
| Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar |               |
| Colónias de férias   |               |
| Subsídio de estudos  |               |
| Apoio socio-económico                                      |               |
| Outros benefícios sociais                                  |               |
| <b>Total</b>   | <b>0,00 €</b> |

### 3. Capítulo Instituto de Informática

#### a. Higiene e Segurança

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género

| Acidentes de trabalho  |   | No local de trabalho |  |                        |                         |                                |        | In itinere |  |                        |                         |                                |        |
|--|---|----------------------|--|------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------|------------|--|------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------|
|  |   | Total                | Inferior a 1 dia<br>(sem dar lugar a<br>baixa) | 1 a 3 dias de<br>baixa | 4 a 30 dias de<br>baixa | Superior a 30<br>dias de baixa | Mortal | Total      | Inferior a 1 dia<br>(sem dar lugar a<br>baixa) | 1 a 3 dias de<br>baixa | 4 a 30 dias de<br>baixa | Superior a 30<br>dias de baixa | Mortal |
| Nº total de acidentes de trabalho (AT)<br>ocorridos no ano de referência                   | M | 1                    |  |                        |                         | 1                              |        | 0          |  |                        |                         |                                |        |
|  | F | 1                    |  |                        |                         |                                | 1      | 0          |  |                        |                         |                                |        |
| Nº de acidentes de trabalho (AT) <u>com</u><br><u>baixa</u> ocorridos no ano de referência | M | 1                    |  |                        |                         | 1                              |        | 0          |  |                        |                         |                                |        |
|  | F | 1                    |  |                        |                         |                                | 1      | 0          |  |                        |                         |                                |        |
| Nº de dias de trabalho perdidos por<br>acidentes ocorridos no ano                          | M | 5                    |  |                        |                         | 5                              |        | 0          |  |                        |                         |                                |        |
|  | F | 99                   |  |                        |                         |                                | 99     | 0          |  |                        |                         |                                |        |
| Nº de dias de trabalho perdidos por<br>acidentes ocorridos em anos anteriores              | M | 0                    |  |                        |                         |                                |        | 0          |  |                        |                         |                                |        |
|  | F | 0                    |  |                        |                         |                                |        | 0          |  |                        |                         |                                |        |

Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

| Casos de incapacidade                              | Nº de casos |
|--|-------------|
| <b>Casos de incapacidade permanente:</b>           | <b>0</b>    |
| - absoluta   |             |
| - parcial  |             |
| - absoluta para o trabalho habitual                |             |
| <b>Casos de incapacidade temporária e absoluta</b> |             |
| <b>Casos de incapacidade temporária e parcial</b>  | <b>2</b>    |
| <b>Total</b>                                       | <b>2</b>    |

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

| Doenças profissionais |            | Nº de casos | Nº de dias de ausência |
|-----------------------|------------|-------------|------------------------|
| Código(*)             | Designação |             |                        |
|                       |            |             |                        |
|                       |            |             |                        |

Quadro 22: Número e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

| Actividades de medicina no trabalho         | Número | Valor (Euros) |
|---|--------|---------------|
| <b>Total dos exames médicos efectuados:</b> | 0      | 0,00 €        |
| Exames de admissão                          |        |               |
| Exames periódicos                           |        |               |
| Exames ocasionais e complementares          |        |               |
| Exames de cessação de funções               |        |               |
| Despesas com a medicina no trabalho         |        | 50,00 €       |
| Visitas aos postos de trabalho              |        |               |

Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

| Segurança e saúde no trabalho<br>Intervenções das comissões | Número |
|---|--------|
| Reuniões da Comissão  |        |
| Visitas aos locais de trabalho                              |        |
| Outras  |        |

Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a ações de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano

| Segurança e saúde no trabalho<br>Acções de reintegração profissional | Número |
|--|--------|
| Alteração das funções exercidas                                      |        |
| Formação profissional  |        |
| Adaptação do posto de trabalho                                       | 1      |
| Alteração do regime de duração do trabalho                           |        |
| Mobilidade interna   |        |

Quadro 25: Número de ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

| Segurança e saúde no trabalho<br>Acções de formação | Número |
|---|--------|
| Acções realizadas durante o ano                     | 1      |
| Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas    | 200    |

Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

| Segurança e saúde no trabalho<br>Custos                       | Valor (Euros) |
|---|---------------|
| Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a) | 50,00 €       |

#### 4. Capítulo IV

##### a. Formação Profissional

Quadro 27: Contagem relativa a participações em ações de formação profissional durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

| Tipo de ação/duração | Menos de 30 horas | De 30 a 59 horas | de 60 a 119 horas | 120 horas ou mais | Total      |
|----------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------|
| Internas             | 38                |                  |                   |                   | 38         |
| Externas             | 223               | 60               |                   |                   | 283        |
| <b>Total</b>         | <b>261</b>        | <b>60</b>        | <b>0</b>          | <b>0</b>          | <b>321</b> |

Quadro 28: Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

| Grupo/cargo/carreira/<br>Nº de participações e de participantes         | Acções internas     | Acções externas     | TOTAL                   |                          |
|---|---------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|
|   | Nº de participações | Nº de participações | Nº de participações (*) | Nº de participantes (**) |
| Dirigente superior de 1º grau a)  | 0                   | 1                   | 1                       | 1                        |
| Dirigente superior de 2º grau a)  | 0                   | 4                   | 4                       | 2                        |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)                                      | 0                   | 11                  | 11                      | 3                        |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)                                      | 0                   | 34                  | 34                      | 11                       |
| Técnico Superior  | 16                  | 44                  | 60                      | 30                       |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 4                   | 13                  | 17                      | 10                       |
| Informático   | 18                  | 176                 | 194                     | 102                      |
| <b>Total</b>  | <b>38</b>           | <b>283</b>          | <b>321</b>              | <b>159</b>               |

Quadro 29: Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

| Grupo/cargo/carreira/<br>Horas despendidas                                 | Horas despendidas em ações<br>internas | Horas despendidas em ações<br>externas | Total de horas em ações de<br>formação |
|--|--|--|--|
| Dirigente superior de 1º grau a)   | 0:00                                   | 53:30                                  | 53:30                                  |
| Dirigente superior de 2º grau a)   | 0:00                                   | 111:30                                 | 111:30                                 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a)   | 0:00                                   | 590:30                                 | 590:30                                 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a)   | 0:00                                   | 429:30                                 | 429:30                                 |
| Técnico Superior   | 69:30                                  | 509:30                                 | 579:00                                 |
| Assistente técnico, técnico de nível<br>intermédio, pessoal administrativo | 17:30                                  | 136:30                                 | 154:00                                 |
| Informático  | 4:30                                   | 548:20                                 | 552:50                                 |
| Polícia Municipal  |  |  | 0:00                                   |

Quadro 30: Despesas anuais com formação

| Tipo de ação/valor         | Valor (Euros)       |
|----------------------------|---------------------|
| Despesa com ações internas | 0,00 €              |
| Despesa com ações externas | 113 553,43 €        |
| <b>Total</b>               | <b>113 553,43 €</b> |

## 5. Capítulo V

### a. Relações Profissionais

Quadro 31: Relações profissionais

| Relações profissionais                              | Número |
|---|--------|
| Trabalhadores sindicalizados                        | 23     |
| Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores | 0      |
| Total de votantes para comissões de trabalhadores   | 0      |

Quadro 32: Disciplina

| Disciplina  | Número |
|---|--------|
| Processos transitados do ano anterior                 | 0      |
| Processos instaurados durante o ano                   | 0      |
| Processos transitados para o ano seguinte             | 0      |
| Processos decididos - total:                          | 0      |
| * Arquivados  | 0      |
| * Repreensão escrita                                  | 0      |
| * Multa   | 0      |
| * Suspensão   | 0      |
| * Demissão (1)  | 0      |
| * Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2) | 0      |
| * Cessação da comissão de serviço                     | 0      |

# ANEXO n.º 7 – Projetos e Atividades 2013 (Resumo)

---

## Projetos

### Área de Qualidade e Auditoria

- **Auditoria interna ao cumprimento do Plano de Continuidade de Negócio**

Foram realizados testes intercalares ao PCN e um simulacro de ativação do PCN para um dos cenários de desastre contemplados no mesmo. Foi detetada a necessidade de melhorar o reporting associado às atividades de teste do PCN. Foi testada uma extensão do cenário de desastre na sede do Instituto com corte de comunicações total.

- **Melhoria contínua do sistema de gestão**

Na sequência da revisão pela gestão do final de 2012 e da aprovação dos novos Estatutos do Instituto, foi realizada a reavaliação global do Programa de Certificação,. Foram revistos e aprovados cerca de 3/4 dos processos da cadeia de valor, e foi realizada um auditoria interna aos processos revistos, de acordo com o referencial ISO/IEC 20000-1:2011, bem como o seguimento das principais ações corretivas e de melhoria pendentes. No final do ano foi realizada a reunião de revisão pela gestão, da qual resultaram iniciativas de simplificação e otimização dos processos da cadeia de valor e respetivos indicadores, a implementar em 2014.

- **Monitorização do plano global do SGI**

A monitorização do desempenho dos processos do SGI sofreu diversos constrangimentos tendo a medição dos resultados sido feita irregularmente ao longo do ano. Na reunião de revisão pela gestão foi evidenciada a necessidade se adotar uma abordagem mais eficaz para a monitorização e reporte do SGI, passando pela integração dos indicadores dos processos no novo “Sistema de gestão de iniciativas”, em articulação com as iniciativas de simplificação e otimização dos processos da cadeia de valor e respetivos indicadores, a implementar em 2014.

- **PESI 2014-2016**

Foi elaborado e aprovado o documento de definição do projeto e iniciado o processo de aquisição.O processo de contratação sofreu diversos atrasos devido a aprovações externas, tendo conseqüentemente o projeto sido recalendarizado para 2014. Foi organizado o evento para

promover uma reflexão estratégica sobre a nova visão 2.0 para o sistema de informação da segurança social e do emprego e sobre a adoção de uma nova arquitetura de referência e modelo de relacionamento, com a participação da equipa de Gestão do Instituto, do qual resultaram as grandes linhas de suporte à visão estratégica para o Instituto para os próximos 3 anos.

## **Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento**

- **Apoio Técnico aos Tribunais Fase 2**

Implementação do alargamento da solução SIATT, no ramo de Promoção e Proteção de crianças e jovens em risco, incluindo as actividades de acompanhamento da execução das medidas determinadas pelos Tribunais.

- **Carta Cheque SEPA**

Operacionalização do protocolo financeiro de suporte aos pagamentos da Segurança Social, através do meio de pagamento Carta Cheque, baseado no formato SEPA (ISO 22001)

- **Débitos Directos SEPA**

Desenvolvimento do protocolo financeiro de suporte às cobranças da Segurança Social, através do meio de cobrança Débitos Diretos, baseado no formato SEPA (ISO 22001)

- **PCIRPC – Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos**

Desenvolvimento da solução de suporte à task force do cdist do porto, para tratamento do históricos de pedidos do processo de confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos

- **Disponibilização da aplicação de Níveis de Serviço – CNP**

Realização de prova de conceito para abordagem de suporte para medição de níveis de serviço de pedidos do CNP aos vários cdist.

- **Evolução do Smartdocs**

Avaliação da evolução da atual plataforma SmartDocs v3 para a solução corporativa definida para o SISS.

- **Gestão de Identidades (IDM)**

Preparação do processo de aquisição para o projeto de Gestão de Identidades.

- **Grau de Integração/Utilização das Soluções Transversais (FRAB, CCM, MPA, IMP-OFF) pelo SISS**

Esta iniciativa tinha por objectivo alargar o grau de utilização por parte das aplicações das soluções transversais assinaladas. Em 2013, passaram a utilizar a FraB as aplicações GFCT e MIE, em todos os seus processos batch, enquanto que SEF e MICAP desenvolveram os seus primeiros batch através da FraB. A Solução de Tratamento de Ficheiros também foi desenvolvida tirando partido desta framework. Em relação ao CCM, em 2013, o alargamento foi concretizado a três processos batch de SICC e a um de SVI.

- **Estudo/avaliação sobre a evolução do AppServer**

Decisão, sustentada no estudo e no resultado da PoC, sobre a evolução em termos de Application Server. Concretização da avaliação. Concretizou-se a PoC do servidor Weblogic e JBoss com análise e avaliação comparativa destes produtos e tendo como baseline o que está atualmente em exploração –JES.

- **Alargamento de utilização dos atuais canais de pagamento**

Alargamento dos atuais canais de pagamento (multibanco) a novos subsistemas/âmbitos (GFCT, SEF, SICC-Açores, GC e SEF Madeira)

## **Departamento de Análise e Gestão de Informação**

- **Alteração a datamarts na sequência de alterações realizadas nos modelos operacionais do SISS**

Foram efectuadas alterações a vários datamarts na sequência de novos requisitos definidos pelo ISS(ASGB,GESRISP,CPCJ) e/ou alterações dos sistemas operacionais(COOP,RSI,DES).

Os novos desenvolvimentos implicaram a construção de novos relatórios no SESS e alterações ao nível dos processos de carregamento.

- **Desenvolvimento de dashboards no âmbito do SISS**

Foram desenvolvidos dashboards em duas plataformas mobile distintas, Micostrategy e Roambi.

Na plataforma Roambi, foram desenvolvidos os seguintes dashboards:

- Prestações (dados físicos) - com base na informação dos datamarts de Desemprego, Rendimento Social de Inserção, Incapacidades Temporárias para Trabalho, Complemento Solidário para Idosos, Prestações Familiares;
- Prestações (pagamentos) - com base na informação do datamart conta corrente (prestações);
- Regex - Informação com dados de execução financeira do processo extraordinário de regularização de dívida à SS
- Indicadores Institucionais - com base na informação do datamart Sistema de Gestão de Indicadores (BSC e QUAR)
- Medida Incentivo Emprego
- Atendimentos Contact Center

Na plataforma Microstrategy

Foram desenvolvidos alguns protótipos de dashboard, para determinados âmbitos, tendo ainda sido efectuados alguns testes ao nível de parametrizações e optimizações de performance.

- **Geração e extração da informação estatística a disponibilizar no site da SS (Novos conteúdos)**

Em 2013 foi efectuada uma renovação de conteúdos, organização, imagem e funcionalidade da informação estatística no site da Segurança Social.

Este processo concentrou no DAGI, para além do desenvolvimento dos processos de extracção e disponibilização no portal, a articulação com o ISS, GEP, IGFSS e GSESS.

Este processo teve como principais actividades:

- Redefinição de conteúdos;
- Adaptação dos processos de extracção face aos novos conteúdos definidos;
- Redefinição da organização e disponibilização dos conteúdos no novo portal da Segurança Social;
- Definição de um calendário geral de actualização dos dados.

- **Indicadores Institucionais**

O Instituto de Informática redefiniu em 2013 a estratégia de recolha e disponibilização de indicadores institucionais, nomeadamente do Balance Score Card e QUAR, tendo incumbido o DAGI da coordenação do desenvolvimento da aplicação de recolha de dados de evolução das iniciativas, da formação e da disponibilização dos indicadores de gestão associados.

Este projecto teve um conjunto vasto de actividades, que envolveu a construção de uma aplicação e posteriormente o desenvolvimento do respectivos datamart datamart.

No âmbito da aplicação:

- Coordenação da identificação de todas as iniciativas relevantes, bem como de toda a informação a elas associadas (datas início, fim, metas, responsáveis, intervalos de cumprimento, ...);
- Organização do ficheiro master de acordo com estrutura BSC e QUAR;
- Desenvolvimento de apresentação ao Instituto de Informática da nova estratégia;
- Definição de requisitos da aplicação;
- Desenvolvimento de toda a documentação associada;
- Coordenação do desenvolvimento da aplicação;
- Testes à aplicação
- Formação aos KeyOwners
- Desenvolvimento de scripts de carregamento de dados históricos
- Desenvolvimento da 2ª versão da aplicação
- Testes à 2ª versão da aplicação

No âmbito do Datamart:

- Definição de requisitos de indicadores de gestão
- Definição do modelo datamart
- Desenvolvimento dos processos ETL
- Testes
- Desenvolvimento de metadata microstrategy
- Construção de relatórios
- Desenvolvimento Dashboards
- Testes
- Disponibilização da informação à organização

- **Otimização da performance das cadeias de carregamento dos datamarts**

Por força do crescente volume de dados tratados, e tendo em conta o aumento da complexidade dos carregamentos, otimizar as cadeias de carregamento com vista à diminuição dos tempos de

refrescamento, com impactos directos na disponibilidade dos dados. Este processo de optimização pretende assim rentabilizar as potencialidades oferecidas por novas funcionalidades/módulos/objectos do datastage (ferramenta de canalização dos dados).

O DAGI realizou em 2013 realizou processos de optimização para as cadeias de carregamento de:

- SAF
- SEF
- RSI
- DES
- Carregamento AT
- ASGB

Neste contexto, as principais actividades desenvolvidas foram:

- Análise detalhada da cadeia de carregamento;
- Identificação dos processos (jobs) mais relevantes e passíveis de optimização
- Alteração dos processos
- Lançamento da cadeia e análise dos tempos de processamento
- Teste à coerência dos dados carregados
  
- **Processos legislativos de troca de dados com entidades externas**

No âmbito do protocolo com a AT, foi desenvolvido todo o processo de extracção e disponibilização de dados para o modelo 43, a usar na aferição do direito à isenção de pagamento das taxas moderadoras da saúde.

Neste âmbito foram realizadas as seguintes actividades:

- Análise da legislação associada ao modelo 43 e comunicação à AT dos valores de prestações pagas anualmente;
- Articulação com o ISS e responsáveis da aplicação na definição regras de extracção;
- Desenvolvimento do processo de extracção
- Articulação com a AT na definição de layout de ficheiro
- Montagem do processo de disponibilização/transferência dos dados à AT

Ainda no âmbito da AT, foi desenvolvida a alteração ao processo de extracção de dados da SS para AT, com vista à disponibilização de dados mensais de remunerações.

Esta alteração implicou:

- Reformulação do modelo de dados,

- Desenvolvimento de um novo processo de extracção, transformação e carregamento de dados;

Redefinição das regras processuais de envio dos dados

## **Departamento de Administração de Sistemas**

- **Projeto de Instalação do Advanced Compression (GPTIC)**

Redução de espaço ocupado pelas tabelas existentes na Base de Dados do SISS. Redução de custo em storage e aumento do desempenho aplicacional.

- **Disponibilidade do Serviço de Segurança Social Directa**

Manutenção do canal online – serviço SSD – atualizando com novas funcionalidade e versões correctivas.

- **Gestão e monitorização de forma integrada de todos os produtos SOA e Weblogic no OEM (Packs OEM para Adm. e Monit. SOA + Weblogic) - GPTIC**

Monitorização e administração de forma integrada, numa única consola, do middleware weblogic e do SOA. Redução no tempo de alerta, análise e resolução do problema nesta plataforma com beneficio para a qualidade de serviço.

- **Implementação de rede Wireless na sede do Instituto de Informática,I.P.**

A implementação de rede Wireless na sede do Instituto de Informática,I.P. permite reforçar a eficiência dos acessos à rede de dados do edifício. A tecnologia implementada visa permitir o acesso de equipamentos móveis (portáteis, tablets, smartphones, etc), facilitando a mobilidade dos utilizadores dos sistemas de informação, assim como assegurar conectividade em zonas não cobertas por cablagem estruturada. Paralelamente constituirá a plataforma de autenticação/gestão central de futuros edifícios a dotar desta tecnologia, no âmbito do Ministério (em consonância com medidas de racionalização sectorial).

- **Renegociação/implementação contrato de comunicações**

A renegociação e implementação do contrato de comunicações permitiu:

- Instalação de fibra ótica em mais de 280 locais

- Duplicação da largura de banda nos locais principais e quadruplicou-se nos restantes locais (mínimo atual é 2Mbits)
  - Potenciar o upgrade dos links de ligação dos Datacenters para Gigabit
  - Remoção do router do operador em 229 locais, terminando a fibra ótica no router do Instituto de Informática, I.P.
- 
- **Renovação de Activos de rede dos Edifícios Sede dos Centros Distritais**

O I.I. IP administra atualmente a rede de dados e voz do MSESS, distribuída geograficamente por aproximadamente 600 localizações dispersas por território nacional e fornecendo o suporte básico de comunicações para mais de 10.000 utilizadores.

Esta infraestrutura baseia-se em vários componentes (routers, switches, servidores) essenciais para o adequado funcionamento dos serviços de rede.

A exploração desta rede de dados e voz requer uma infraestrutura e arquitetura tecnológica de suporte adequada, reforçando principalmente os vetores de capacidade, segurança e desempenho.

Foi neste contexto que procedeu à renovação de equipamentos activos, nomeadamente de alguns edifícios sede dos Centros Distritais.

- **Soluções de Backup (Renovação, consolidação e replicação de Backups)**

As cópias de segurança dos sistemas distribuídos do Instituto de Informática, I.P. são efetuadas de forma descentralizada, com metodologias díspares; períodos de retenção distintos; controlo de execução e alarmísticas inexistentes, colocando em causa a proteção eficaz de algumas localizações. Acresce o facto de as cópias de segurança estarem a ser realizadas para dispositivos de backups localizados no mesmo local dos servidores, situação que não se enquadra nas melhores práticas para a proteção de cópias de segurança de dados.

A implementação de uma nova solução de salvaguarda dos dados dos sistemas distribuídos permite atingir os seguintes objetivos:

- Implementar uma solução consolidada para a salvaguarda dos dados da Segurança Social dispersos pelos sistemas distribuídos, com um âmbito nacional.
- Aumentar a resiliência dos dados departamentais (file server; mail).
- Incluir na Política de Backups do Instituto de Informática, I.P. os sistemas distribuídos, com períodos de retenção de backups definidos e métricas para tempos de execução das cópias de segurança e recuperação.

- Assegurar a replicação de backups dos sistemas distribuídos entre os dois Centros de Processamento de Dados.
- Dotar as equipas de administração de capacidade de uma ferramenta única para todo o território nacional.
- Incluir a execução e controlo de backups dos sistemas distribuídos nos processos de alarmística 24/7 do Instituto de Informática, I.P.
- Incluir os sistemas distribuídos no Processo de Gestão de Capacidade.
- Redução de custos operacionais.

## **Departamento de Apoio ao Utilizador**

- **Acções de melhoria da Gestão de Incidentes**

As acções de melhoria enquadravam-se na necessidade de gerir de forma mais assertiva o tratamento de Incidentes designados por Graves, ou seja, aqueles cujo o impacto sobre o negocio dos nossos clientes é muito significativo.

- **Actualização da Plataforma de Gestão por Processos (EasyVista)**

Face à alteração dos requisitos da norma ISO 20.000 e a necessidade de melhoria continua da gestão dos nossos processos, procedemos à instalação de uma nova versão da ferramenta EasyVista e à adequada adaptação.

- **Actualização do parque informático e revisão do Plano de Aquisições**

Foram adquiridos em 2013 um total 2820 Equipamentos para renovação do Parque:

- 1700 PC's
- 950 Portáteis
- 170 Quiosques
- 115 Scanners

Foi alvo de actualização da Solução Estação Padrão:

- Para suportar novas versões de sistema Operativo (Windows 8.1);
- Suporte para as versões de 64 Bits (Window 7 e Windows 8.1);
- Software das versões 7.x e 8.x, já em produção
- Atualização da “Solução de Quiosques” baseados na Estação Padrão para suportar o acesso dos cidadãos e empresas nos postos de atendimento da Segurança Social ( Projecto Fundos) .

- Nova versão do processo de instalação para suportar a instalação das plataformas de 32 Bits e 64 Bits
- Implementação de novas imagem de fundo por entidade
- Foi desenvolvida uma nova versão 9.x da Estação Padrão (Windows 8.1 32 e 64 Bits) , que tem como principais objetivos:
  - Atualização para a última tecnologia disponível no mercado (tornando o Instituto de Informática numa das primeiras organizações de grande dimensão em Portugal a actualizar o seu Desktop Corporativo;
  - Suporte para a Mobilidade dos utilizadores através da funcionalidade de Acesso Direto (Direct Access) assegurando o acesso transparente aos recursos e aplicações internas via Internet;
  - Suporte para Hardware de última geração, nomeadamente, as novas plataformas de mobilidade (Portáteis Híbridos e Tablets).
  - Implementação e integração de uma solução para manutenção e gestão das Estações Padrão, o System Center Configuration Manager, de que se destacam as seguintes funcionalidades:
    - Instalação remota de Software e atualizações;
    - Instalação de Software pelos utilizadores;
    - Gestão de energia dos Postos de Trabalho (Power Management).
    - Solução distribuída por mais de 10.000 postos de trabalho
    - Assegurou a disponibilização de Browser e Link para acesso dos utilizadores internos a aplicação dos Fundos.
    - Atualização de Solução de Patching
- **Grau de Satisfação dos Utilizadores com a resposta a incidentes e pedidos de serviço**

Procedemos à análise corrente e sistemática das respostas dadas pelos utilizadores após a resolução de um incidente e o tratamento de um pedido de serviço, no âmbito da avaliação da satisfação.

- **Redução do numero de reclamações do cliente sobre os incidentes ocorridos**

Procedemos à análise corrente e sistemática de todas as situações de reclamação dos utilizadores na sequência da resolução de um incidente ou do tratamento de um pedido de serviço.

- **Utilização de VoIP entre locais da Segurança Social (roll-out global) – GPTIC**

Em 2013 ficou concluída a primeira fase do projecto VoIP que consistiu:

- Avaliação das necessidades globais das várias entidades do MSESS
- Definição de Perfis e características dos Equipamentos padrão

- Preparação de Processo de Aquisição

Esta fase ficou concluída em fim de Dezembro a Aquisição de 12.000 telefones. Devido as economias de escala geradas pelo volume da aquisição, o Instituto de Informática conseguiu uma poupança na aquisição dos equipamentos superior a 490.000 € + IVA ~ 603.470 € C/IVA

- **Virtualização e consolidação de servidores em Private Cloud do MSSS (GPTIC)**

O Projecto de Consolidação de Servidores em Private Cloud tinha como principais objectivos:

- Alinhar a prestação dos serviços com os Modelos de Mercado;
- Potenciar a lançamento de novas soluções necessárias aos clientes atuais e futuros, de forma rápida e dinâmica;
- Otimizar soluções já existentes;

Foram obtidos os seguintes resultados:

- Assegurada a Implementação de Plataforma de Gestão da Cloud, destacando-se a atualização da solução de gestão para a última versão, disponibilização de templates para criação em poucos minutos de novas máquinas virtuais, implementação de solução de monitorização.
- Plataforma web para acesso a Cloud Privada do MESSS (Acesso via Web a Cloud idêntica as soluções de Cloud Pública Existentes);
- Implementada Solução de Private Cloud Drive com as seguintes funcionalidades: Sincronização com o Posto de Trabalho, partilha de ficheiros e Edição utilizando Office Web Apps, complementos on-line do Word, Excel, PowerPoint e OneNote que possibilitam trabalhar com documentos do Office de qualquer lugar usando um browser como suporte.

## **Departamento de Gestão de Aplicações**

Enquadramento: Em seguida são apresentadas grandes atividades do departamento, não se esgotando na descrição o trabalho desenvolvido, mas procurando centrar nos temas cuja relevância, quer em termos de resultados quer em termos de conteúdo, se afigura relevante no âmbito da Segurança Social, e consequentemente cidadão e empresas.

- **Código de Regime Contributivo (CRC) - decorrente da Lei n.º 110/2009**

Este tema tem como base de suporte legislativo a Lei n.º 110/2009. Para efeitos de âmbito de intervenção, acresce a Lei n.º 119/2009, o Decreto-Lei n.º 140-B/2010, a Lei n.º 55-A/2010 (OE

2011) e a correspondente regulamentação – Decreto Regulamentar (DR) n.º 1-A/2011 e Portaria n.º 66/2011. Temos ainda a legislação publicada em sede de OE 2012 (Lei n.º 64-B/2011), Orçamento Retificativo 2012 (Lei n.º 20/2012) e OE 2013 (Lei n.º 66-B/2012).

Salientamos o regime dos Trabalhadores Independentes, cujas alterações legislativas têm sido múltiplas e com impactos elevados, o que tem obrigado a um esforço maior neste regime do que o esperado e a uma revisão de prioridades frequente, de forma a ir contemplando as questões mais urgentes em cada momento.

Neste âmbito, durante 2013, foram desenvolvidas:

- 8 Funcionalidades “on-line” relativas à gestão de informação de cessação de atividade, gestão de pedidos de alteração, gestão de pedidos de alteração em atraso e consulta de informação de processo;
- “Batch” para tratamento de pedidos de alteração de TI em atraso e para gestão automática de suspensões de cônjuges de TI;
- Alterações a funcionalidades, de acordo com novas regras solicitadas pelo ISS relativamente ao tratamento de pedidos de alteração;
- Alterações decorrentes do novo anexo da SS ao modelo 3 do IRS relativamente ao reenquadramento anual automático de todos os TI registados no SISS, pedidos de alteração e recálculo manual;
- Notificações no âmbito do reenquadramento anual automático de TI de 2013 e do tratamento de pedidos de alteração de TI.

- **Desemprego de trabalhadores independentes**

Implementação de funcionalidades base do novo módulo para o sistema de DESEMPREGO que visa responder aos requisitos legais publicados pelo Decreto-Lei n.º 65/2012 de 15 de março que institui um regime jurídico de proteção na eventualidade desemprego, de natureza contributiva, que tem como âmbito pessoal os trabalhadores independentes que prestam serviços a uma entidade contratante da qual dependam economicamente.

- **GFCT - Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT)**

De Abril a Dezembro de 2013 foi concebido, implementado e disponibilizado em exploração a 15 de outubro de 2013, o sistema de Informação Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho (GFCT). Este sistema visa suportar toda a operação dos Fundos, inovando em 2 aspetos, a saber:

Desmaterialização total de processos, com disponibilização online de todos os serviços aos empregadores e entidades gestoras;

- Conta certa - todo o sistema assenta no cálculo prévio de valores a pagamento, validados pelo empregador (rutura com a figura da autoliquidação), pago por referência multibanco na exata quantia, após a emissão online do respetivo documento de pagamento.
- Em 2013 foi possível finalizar a parte de Acumulação de Capital, nomeadamente a adesão dos empregadores aos Fundos, à admissão de trabalhadores, gestão de contratos e pagamento das entregas mensais e respetiva gestão de saldos das contas do empregador e trabalhador.

O mesmo será concluído em 2014, contemplando as partes relativas à Utilização de Capital e Cedência/Transferência de trabalhadores, a saber, Pagamento de Reembolso (FCT), Pagamento de Compensação (se acionada pelo Trabalhador) (FGCT), Devolução de Valores pagos a mais por engano, gestão de dívida voluntária e coerciva.

- **Implementar as novas funcionalidades no âmbito dos Interfaces:**

- SEF-SIF: componente de contribuições (Perspetiva SAP)
- SEF-SIF: componente de contribuições (Perspetiva SISS)
- SICC-SIF: Multibanco (1ª fase)

No início de Julho de 2013 foi disponibilizado em produção, o “Interface SEF-SID-SIF” (Multibanco SICC), um conjunto de soluções que permitem melhorar toda a componente de gestão contabilística. Trata-se de um interface do Sistema de Execução Fiscal (SEF) e Sistema Integrado de Dívida (SID), com o Sistema de Informação Financeiro (SIF).

O projeto envolveu um grande número de aplicações/subsistemas e dois grandes clientes do Instituto de Informática, o Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP) e o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P (IGFSS, IP), o que o torna particularmente difícil de gerir, e só o excelente relacionamento entre todos os interlocutores, internos e externos, possibilitou a sua concretização.

Esta interface permite a contabilização automática e diária da cobrança realizada em sede de Execução Fiscal e a respetiva Conciliação Bancária. A automatização garante uma elevada taxa de integração dos registos contabilísticos, uma diminuição do número de lançamentos manuais e uma maior facilidade na análise dos pedidos de intervenção.

Em articulação entrou em produção a nova plataforma Gestão Tesourarias - Sistema de Informação Financeiro (GT-SIF) permitindo às Tesourarias receber valores conjuntos de

prestações e contribuições num único pagamento.

Houve ainda a necessidade de disponibilizar a 1ª Fase de Multibanco do Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC e SIF). Esta componente permite a emissão de Notas de Reposição em SICC para recuperação de pagamentos de prestações sociais realizados indevidamente com a introdução da Referência Multibanco para pagamento.

Realizou-se também uma alteração ao Programa de Regularização de Operações de Tesouraria (REGOT) em SIF, passando os movimentos de multibanco a ter uma regularização automática em SIF.

Dados estatísticos referentes a 2013:

- Emissão de 353.503 Notas de Reposição com referência multibanco – 81.379.548,44€
- Pagamento de 139.865 notas de reposição por multibanco (equivale a 69% das Notas de Reposição pagas) - 19.968.727,03€.

- **Implementação do Regime Excecional de Regularização de Dívidas Fiscais à Segurança Social**

Entre o dia 1 de novembro a 30 de dezembro de 2013 esteve em vigor o Regime Excecional de Regularização de Dívidas Fiscais à Segurança Social, um conjunto de medidas extraordinárias de recuperação das dívidas.

Estas medidas permitiram a dispensa ou a redução do pagamento dos juros e das custas do processo de execução fiscal, nos casos de pagamento da dívida de capital.

No Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) as alterações refletiram-se nos seguintes sistemas:

### **Execuções Fiscais**

- Alteração dos Documentos Únicos de Cobrança (DUCs) emitidos por Sistema de Execuções Fiscais (SEF) que passaram a referir a dispensa de pagamento de juros de mora e custas processuais, para os casos abrangidos pelo regime excecional.
- Cálculo do valor de juros de mora e custas processuais dispensado de pagamento, de acordo com as regras definidas pelo Regime Excecional, para os pagamentos efetuados entre 1 de novembro a 20 de dezembro, inclusive.
- Inclusão dos valores de dispensa na Conta Corrente (SEF) e Visão Conjunta (Sistema de Integrado de Dívida - SID).

- Adaptação da funcionalidade de Correção de DUCs (SEF) à medida excecional.
- Extinção de processos que só tenham dívida relativa a juros de mora e de custas processuais.
- Aplicação da medida para anulações por pagamento comunicadas por Gestão de Contribuições (GC).
- Inclusão do novo campo na emissão de DUC manual para permitir a inclusão na medida de pagamentos efetuados após o terminus da medida.

### **Gestão de Contribuições**

- Alterações das funcionalidades de compensação para o perdão de juros.
- Alterações das funcionalidades de anulação de compensação para o perdão de juros.
- Alterações na interface Gestão de Contribuições (GC) e Gestão de Tesourarias (GT) para o perdão de juros.
- Alterações no documento de pagamento para o perdão de juros e apresentação dos débitos de Contra Ordenações.
- Alterações do Módulo do Acordos para perdão de juros e para antecipação das prestações.
- Bloqueio dos juros gerados em Conta Corrente, após o dia 20 de dezembro e até à execução do processo de perdão.

### **Contra Ordenações**

- Implementações de processo para cálculo da atenuação a todas as contraordenações do âmbito de contribuições em vigor que tenham valor ativo em Gestão de Contribuições (GC), a executar no dia 1 de novembro.
- Implementação de processo para recalcular de todas as contraordenações do âmbito de contribuições atenuadas e não pagas no dia 20 de dezembro.
- Alteração do processo de notificação automático retirando a notificação de processos de estabelecimentos e beneficiários durante o período de vigência do novo regime.
- Alteração, preparação e execução dos processos para notificar massivamente, durante o período de vigência do regime, de todas as contraordenações por entrega em atraso da Declaração de Remunerações desde outubro 2011 a julho 2013.

Integrados todos os ficheiros de cobrança da medida, o valor final cobrado pela Segurança Social foi de 234.2M€.

- **Integração das prestações geridas pelo Centro Nacional de Pensões no SISS**

Este programa iniciou-se em maio de 2012 e prevê a integração no SISS do atual sistema de informação de pensões.

Integra os seguintes projetos:

- Migração de dados de toda a informação que não existe no SISS e respetivo enriquecimento;
- Gestão de toda a nova infraestrutura de suporte;
- Desenvolvimento da nova solução de forma a responder aos requisitos e regras do negócio e, às necessidades de interoperabilidade com outros organismos da Administração Pública;
- Gestão da informação de gestão e estatística;
- Gestão da mudança e transição para a nova realidade.

Em 2013 foram realizadas/concluídas as seguintes atividades da fase de elaboração:

- Casos de uso e regras do negócio da gestão de requerimentos (1ª iteração)
- Casos de uso e regras do negócio Cálculo base (1ª iteração)
- Extração dos registos das bases de dados do atual sistema de informação de pensões
- Cálculo
- Gestão de pensionistas
- Definição dos processos de “matching” de beneficiários entre SISS e atual SIP
- Início dos trabalhos para a definição:
  - Das interfaces e interoperabilidade com os vários organismos externos
  - Da gestão dos Ofícios e Templates da gestão de requerimentos e cálculo
  - Da componente do Cálculo relativa a gestão de atrasados e legislação adicional à matriz base
- Prototipagem de uma solução de otimização dos processos de “finishing”

A fase de construção iniciou-se no último trimestre para a realização da primeira prova de conceito (já em 2014), contemplando os requerimentos de velhice regime geral, invalidez regime geral, reembolso de quotizações e transferência atuarial e o cálculo base da velhice do regime geral.

Foram definidos os “layouts” e écrans para a gestão de requerimentos alinhados com a nova Framework Web.

- **Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio – SAPA**

Elaboração, construção e colocação em produção da fase 1 do âmbito do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio, que inclui a gestão de processos SAPA e prescrição de produtos de apoio, consulta a lista de produtos, histórico de prescrições e manutenção de informação auxiliar.

- **SSD - Porte Tecnológico - Concretização de POC e definição de linhas orientadoras de experiência de utilização**

Tendo por objetivo final a concretização de uma base sólida, robusta e flexível, em termos de canal SSD na nova plataforma web para depois se poder migrar, com a devida revisão, os serviços já disponibilizados na atual SSD e disponibilizar novos serviços que surjam no âmbito dos projetos, iniciaram-se os trabalhos neste âmbito em 2013, com as seguintes concretizações:

- Efetuada prova de conceito para comprovar a adequação da nova arquitetura web ao porte tecnológico da SSD;
- Elaborada a documentação base com linhas orientadoras de experiência de utilização para desenvolvimento de aplicações web da SS na nova arquitetura.

- **Desemprego e Impedimentos Temporários para o Trabalho**

As prestações de Doença e de Desemprego passaram a ser sujeitas a uma contribuição de 5 % e 6% respetivamente. Fez-se a implementação e aplicação da contribuição às prestações de Doença e de Desemprego definidas na Lei de Orçamento de Estado, a regressão na sequência da declaração de inconstitucionalidade pelo Tribunal de Contas e nova implementação sujeita a outras regras definidas em orçamento rectificativo.

- **Complemento Solidário para Idosos**

O Decreto-Lei n.º 13/2013 vem alterar o valor de referência do Complemento Solidário para Idosos, aplicando-se essa alteração às prestações em curso à data da entrada em vigor do referido Decreto-Lei, 01-02-2013. O Decreto-Lei n.º 13/2013 veio introduzir um novo conceito na actualização de prestações de CSI, que até então se aplicava estritamente a novas prestações. Uma vez que esta alteração de conceito implica uma reestruturação significativa do sistema que operacionaliza a prestação, implementou-se uma solução de contingência para actualização de prestações de acordo com o Decreto-Lei n.º 13/2013 num mais curto espaço de tempo.

## **Departamento de Gestão de Clientes**

- **Ações de Formação a utilizadores/formadores**

### **Formação presencial**

- Em 2013, na modalidade de formação presencial realizaram-se 24 acções de formação, que envolveram 278 participantes.

### **Formação e-Learning**

- No ano de 2013 continuou o acréscimo e diversificação da oferta formativa na modalidade e-learning. Os cursos e-learning foram concluídos por 4.449 formandos.
  - Em paralelo, na ARE - Área de Recursos e-learning, área de aprendizagem informal acessível a todos os formandos e-learning e em parceria com a Secretaria Geral do MSESS, com o objetivo de facilitar a preparação para os exames ECDL. Estes cursos foram acedidos por 1.939 formandos.
- **Manutenção evolutiva e correctiva da Gestão Documental**

Foram efetuadas ações de manutenção evolutiva e correctiva ao sistema de Gestão Documental durante o ano de 2013, no sentido de assegurar o bom funcionamento do sistema nos Clientes seguintes;

- Direcção Geral da Segurança Social;
- Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social;
- Inspeção Geral do MSESS;
- Instituto Nacional de Reabilitação;
- Instituto da Segurança Social;
- - “Gestão Documental Nacional”;
- - “Gestão Documental dos Riscos Profissionais”
- - “Tratamento da Documentação Acumulada”;
- Secretaria-Geral do MSESS.

- **Manutenção evolutiva e correctiva do Ccenter**

No âmbito da manutenção evolutiva e correctiva dos Contact Center foram efectuadas as seguintes iniciativas;

**Contact Center da Segurança Social;**

- Foram efectuadas actividades de manutenção evolutiva e correctiva no sentido de obter redução significativa nos custos de comunicações e na melhoria significativa da qualidade do atendimento aos cidadãos e empresas.

**O Contact Center do Instituto de Emprego e Formação Profissional;**

- Disponibiliza desde 01 de Janeiro de 2013, nas instalações do Instituto de Informática, I.P., um contacto mais imediato às entidades e candidatos com o IEFP, com o de prestar informação sobre as medidas de emprego e formação profissional .

**O Contact Center dos Fundos de Compensação do Trabalho (Instituto de Informática)**

- O Contact Center dos Fundos de Compensação do Trabalho disponibilizado pelo Instituto de Informática a 1 de Outubro de 2013, assegura a disponibilização das infraestruturas técnicas e serviços aplicacionais com vista à implementação de um conjunto de medidas direcionadas ao crescimento, competitividade e emprego bem como por respeito pelos compromissos assumidos no Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica.

### **O Contact Center da Medida Extraordinária de Recuperação da Dívida**

- Para dar suporte ao atendimento aos devedores em sede de Segurança Social, o Instituto de Informática disponibilizou um Call Center de 01 de Novembro a 30 de Dezembro de 2013.
- Foram atendidas 38.011 chamadas com um tempo médio de atendimento de 50 segundos e foram solicitados e enviados 25.826 DUC, evidenciando uma taxa de sucesso de 67,9%.

- **Visita por Marcação Prévia - Fase II**

Foram efectuadas acções de manutenção evolutiva e correctiva ao VMP – Fase Instituto de Informática durante o ano de 2013 tendo sido registados os dados seguintes;

- Foram registadas no sistema VMP 97.835 marcações;
- Foram registados no sistema VMP 67.969 atendimentos efectuados.

### **Departamento de Organização e Gestão de Pessoas**

- **Execução do Plano de Formação do Instituto de Informática**

O Plano de Formação do Instituto de Informática tem como objetivo reforçar as qualificações e competências de todos os colaboradores, contribuindo para o cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais definidos no QUAR e no Plano de Atividades. Na vertente da aprendizagem e inovação, o investimento direciona-se para as áreas e ações de formação que respondam aos desafios do PESI 2011-2013, da Carta de Missão 2009 – 2013 e do QUAR 2012/2013, que têm como um dos seus objetivos “Enriquecer o Capital Humano”.

- **Implementar um Sistema de Gestão de Inventário**

Foi efetuado um trabalho exaustivo de cruzamento da informação do SIF e do inventário operacional de equipamento informático tendo em vista a atualização da informação residente na contabilidade, designadamente ao nível da localização dos bens e identificação dos bens obsoletos, que se encontram dispersos pelas instalações da Segurança Social.

Foi, também, efetuada a verificação física de imobilizado do Edifício sede do Instituto com vista à atualização em SIF do parâmetro de localização dos bens e de identificação de bens obsoletos e inoperacionais para procedimento de abate.

- **Implementar um Workflow de processos de contratação (bens e serviços)**

Aproveitando as potencialidades da ferramenta BPM foi desenhado o fluxo de circulação da documentação, interna e externa, contemplado a figura de aprovador/despacho, o que na prática se traduziria na eliminação da circulação de papel, e foi realizada uma prova de conceito no final do 1.º semestre.

Como a solução acima descrita não teve continuidade, foi adotada uma solução alternativa que passou pelo aproveitamento da atual solução de Sistema de Gestão Documental. Esta foi concretizada através da adoção de uma numeração única para todas as informações internas, entrada no Smartdocs, e da respetiva circulação através da ferramenta, permitindo, desta forma, saber a localização das informações.

- **Manutenção evolutiva e correctiva do e-Valor**

O e-ValorRH – Sistema de Informação de Recursos Humanos, comporta uma componente para o desenvolvimento dos processos da área de recursos humanos, designada por componente ERP. Esta componente agrega um conjunto de módulos aplicativos do SAP HCM, que se encontram adaptados às realidades dos Institutos associados ao projecto e-ValorRH. A componente ERP encontra-se dividida em dois grandes blocos de atividades, que decorrem da natural separação de tarefas dentro da Gestão de Recursos Humanos, sendo elas:

- A Administração de Pessoal – que engloba as tarefas de registo dos dados dos colaboradores, assiduidades, abonos, descontos e respetivo processamento salarial.
- O Desenvolvimento Pessoal – que engloba as áreas de desenvolvimento das competências dos colaboradores nas atividades de formação, avaliação do desempenho, recrutamento e saúde no trabalho.

Destas premissas surge da implementação do e-ValorRH – Sistema de Informação de Recursos Humanos e Portal do Colaborador.

O e-ValorRH está dividido em duas grandes componentes:

- ERP – onde se encontram suportados os processos da área de recursos humanos (ARH) e onde os elementos da ARH desenvolvem as suas tarefas de administração de pessoal.

- Portal – onde se encontram suportados os processos colaborativos em que os colaboradores dos Institutos podem interagir com a Área de Recursos Humanos.
- **Melhoria do Plano de Emergência Interno**

O Plano de Emergência Interno do Instituto de Informática, I.P., foi elaborado e entrou em vigor em 2002 e visa assegurar a resposta pronta e adequada a situações de emergência, suscetíveis de ocorrer e afetar as suas instalações, minimizando as suas consequências. Tem por objetivo garantir a salvaguarda dos seus colaboradores internos e externos assim como a dos visitantes e a proteção do património e do ambiente.

O Plano de Emergência Interno é revisto anualmente e divulgado a todos os colaboradores internos e externos. A efetivação do Plano de Emergência passa por o mesmo ser testado periodicamente e de forma a validar a sua adaptabilidade.

Para que este processo tenha sucesso, devem ser desenvolvidas ações de formação, sensibilização e simulação da ativação do Plano de Emergência Interno periodicamente (simulacros e exercícios de evacuação).

- **Ocupação de postos de trabalho vagos no mapa de pessoal do Instituto de Informática**

Dotar o Instituto de Informática de RH permanentes, em número e perfis de competências adequados, em consonância com a gestão previsional de recursos humanos, refletida no dimensionamento adequado do mapa de pessoal, em número de postos de trabalho necessários às atividades do Instituto, por carreiras e skills. O Mapa de Pessoal fundamenta-se nas necessidades de resposta às atividades acometidas ao Instituto de Informática decorrentes da sua missão e, conseqüente alargamento do âmbito, como fornecedor de TIC ao MSESS.

## **Gabinete de Comunicação e Imagem**

- **Execução do Plano de Comunicação e Imagem Corporativa**

Descrição detalhada em actividades correntes.

- **Execução do Plano de Responsabilidade Social**

Descrição detalhada no capítulo 6.

- **Execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energética**

Descrição detalhada no capítulo 6.

## **Atividades correntes**

### **Área de Qualidade e Auditoria**

- **Planeamento e Controlo Interno**

Foram realizadas as atividades correntes relacionadas com o Planeamento Estratégico e Operacional, Avaliação do Desempenho Organizacional e Reporting, sendo de destacar a conclusão do desenvolvimento, testes e formação ao utilizador do projeto de Contabilidade Analítica (SAP Project System, que foi descontinuado).

- **Manutenção do Sistema de Gestão Integrado**

#### Auditorias aos Sistemas de Informação (AudiSISS)

Foi realizada formação sobre a utilização de ferramenta de auditoria a dados, para a Bolsa de Auditores de Sistemas de Informação.

#### Manutenção do Subsistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Foram realizadas as seguintes atividades:

- Controlo de Documentos e Registos;
- Recolha e Monitorização de Indicadores;
- Acompanhamento das ações corretivas, preventivas e de melhoria (ACPM);
- Finalização do relatório de Avaliação das Satisfação dos Clientes referente a 2011 e realização do inquérito 2012, incluindo uma nova estrutura e abordagem de tratamento dos resultados.

#### Manutenção do Subsistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI)

Foram realizadas as seguintes atividades:

- Implementação do Plano de Tratamento dos Riscos e ACPM;
- Gestão de Incidentes, Alterações e da Equipa Técnica de Segurança da Informação;
- Revisão do Plano de Comunicação do SGSI;

- Revisão e atualização de Políticas, Normas e Procedimentos;
- Revisão formal dos riscos no âmbito do SGSI.

#### Manutenção do Subsistema de Gestão de Serviços de TI (SGSTI)

Foram realizadas as seguintes atividades:

- Avaliação Pós-implementação das Alterações (PIR) e otimização da respetiva abordagem;
- Elaboração e monitorização do plano de manutenção e melhoria do SGSTI.

#### Manutenção do Subsistema de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS)

Foram realizadas as seguintes atividades:

- Elaboração da Estratégia para 2013 e do respetivo Plano de Atividades, documento de Monitorização do SGRS 2011 e um resumo da atividade de 2012;
- Publicação de todos os documentos e conteúdos relevantes na Intranet e na Internet;
- Promoção de reuniões mensais com a equipa e semestrais com os interlocutores departamentais;
- Elaboração dos inquéritos de avaliação da perceção da responsabilidade social para partes interessadas internas (colaboradores) e externas (fornecedores de tecnologia e serviços);
- Apoio aos responsáveis das Áreas Operacionais na elaboração e na implementação dos respetivos planos anuais de atividades;
- Colaboração nas auditorias internas integradas ao SGI;
- Colaboração com a Rede para o Desenvolvimento da Responsabilidade Social no MSSS, a Comissão Social da Junta de freguesia de Porto Salvo e a Rede temática de responsabilidade social RSOpt no Grupo de Trabalho para a norma internacional ISO 26000 - subgrupo de direitos humanos e práticas laborais e subgrupo do ambiente;
- Na Área de Campanhas e Voluntariado, foram realizadas várias campanhas de recolha de roupas e bens alimentares, para as quais foi feita uma divulgação prévia, e um destaque após a concretização das entregas, tendo as doações sido devidamente monitorizadas, de acordo com os indicadores pré definidos, e tendo em vista os objetivos e as metas contemplados no plano anual;
- Na Área de Controlo de Consumos, procedeu-se a um ajustamento das luzes permanentemente acesas, nomeadamente na garagem e nas casas de banho, e à afinação de torneiras com temporizadores e reguladores de caudal;
- Na Área de “Green IT” e Gestão de Resíduos, foi realizada a aferição da quantidade reciclada de papel, plástico e toners, de modo a permitir uma mais correta monitorização;
- Na Área de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho, devido a atrasos no processo de administrativo de aquisição de serviços de SHST, só a partir de novembro foram retomadas as consultas de medicina interna e do trabalho, e se realizou a vacinação anti gripe.

#### Outras atividades:

- Produção de Newsletters;
- Gestão da Bolsa Auditores;
- Acompanhamento do Plano de Combate à Corrupção.

- **Reconhecimentos e Certificações**

#### Renovação/Acompanhamento das Certificações do SGI

Foram realizadas as seguintes atividades:

- Auditorias Internas Integrada e de Seguimento;
- Autoavaliações ISO 20000-1:2011 e ISO 27001:2005;
- Implementação de Ações Corretivas;
- Revisão pela Gestão;
- Processo de Aquisição de Auditoria Externa Integrada;
- Avaliação de eficácia dos Controlos de Segurança da Informação;
- Reuniões periódicas de acompanhamento com Conselho Diretivo e Responsáveis do Sistema de Gestão;
- Formação sobre Auditorias a Sistemas de Gestão, segundo a nova norma ISO 19011:2011, para a Bolsa de Auditores Internos.

Devido a constrangimentos externos nas autorizações e no processo administrativo de aquisição da Auditoria Externa de Certificação/Acompanhamento, não foi possível realizar esta auditoria e, conseqüentemente, não foi possível revalidar em tempo útil os certificados existentes.

#### Renovação do reconhecimento R4E pela EFQM

Foram realizadas as seguintes atividades:

- Foi elaborado e submetido o “Documento de Candidatura” e realizada a Avaliação Externa que permitiu renovar este reconhecimento, com 4 estrelas;
- Foi iniciada a implementação de Ações de Melhoria resultantes da Autoavaliação de 2011 e da Avaliação Externa de 2012.

### **Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento**

- **Testes não Funcionais**

Definição e implementação de um ambiente segregado para execução de testes não funcionais, nomeadamente de carga e de segurança. Iniciativa concretizada com novo modelo de funcionamento, organização e com recurso a novas ferramentas open source.

- **SSAUDIT**

Upgrade para a nova versão do Audit Vault com repositório em Oracle 11g. Consolidação desta infraestrutura no cluster de BDs Oracle.

- **Wiki**

Concluído no âmbito definido. Apresentação e publicação da versão base, suporte aos utilizadores. Promoção e alargamento do conceito a outras áreas/departamentos. Foi alargado à Área da Qualidade. Modelação em BPA. Análise crítica relativamente à versão atualmente em vigor e eventuais revisões, quer em termos de âmbito, quer em termos de definição.

- **RA Açores 2013 – Nova Empresa**

Implementação de alterações a 24 aplicações do SISS para suportar a nova empresa dos Açores. Testes funcionais e de regressão a 24 aplicações do SISS e do SIF.

- **Sistema de Gestão de Iniciativas**

Concepção, implementação e disponibilização em produção da versão que contemplou o âmbito inicialmente previsto para esta aplicação.

- **SIGA**

Unificação das várias versões da aplicação em solução única adaptada ao conceito multi-empresa e multi-entidade.

- **Interoperabilidade**

Implementação do processo de interoperabilidade, denominado Anexo SS, que consistiu na troca eletrónica, entre a AT e a SS, dos dados declarados pelos contribuintes através de anexo específico constante da declaração Modelo 3.

Alteração do processo de interoperabilidade que tinha sido desenvolvido para a Justiça com o objectivo de descontinuar a antiga plataforma MULE, e inclusivamente responder às alterações legislativas, publicadas em portaria, relativas ao novo Código de Processo Civil.

- **Framework Web**

Iniciativa que visou criar uma framework na qual fossem definidos os pressupostos, conceitos e forma de implementação prática de aplicações web no âmbito do sistema da segurança social, de acordo com os princípios orientadores da Visão 2.0. Esta framework teve por base um conjunto de

tecnologias que seguem as opções estratégicas tecnológicas definidas.

## **Departamento de Análise e Gestão de Informação**

- **Processos Extraordinários de Extração de Dados**

### **REGEX**

No âmbito do processo extraordinário de regularização de dívidas à Segurança Social, o DAGI foi responsável pelo desenvolvimento dos processos de extração de dados relativos à cobrança de dívida.

Este processo englobou dados de GC, SEF e CO e foi executado diariamente com disponibilização dos dados ao IGFSS.

Foi um processo complexo com sucessivas alterações de requisitos de extração dos dados, que implicou as necessárias adaptações aos processos de extração, aliado ao facto de ter prazos muito restritivos para o desenvolvimento e disponibilização dos dados.

Foi ainda montando um processo de disponibilização e atualização da informação via dashboard em plataforma mobile, de acesso restrito ao Conselho Diretivo e Ministro da SSS.

### **CSI**

Para efeitos de atualização das prestações de CSI, foi desenvolvido pelo DAGI um processo de apuramento das prestações por atualização do índice de preços do consumidor desde 2005.

O processo desenvolvido, englobou um conjunto de extrações iniciais de dados para os responsáveis operacionais avaliarem impactos e analisarem os respetivos resultados.

Após a definição final de requisitos, o DAGI desenvolveu todo o de extração dos dados e disponibilizou para produção o respetivo apuramento de valor das prestações.

### **FUNDOS**

No âmbito da operacionalização do fundo compensação do trabalho e fundo garantia compensação do trabalho e no que à disponibilização de dados diz respeito, o DAGI após a necessária análise do modelo de dados operacional, desenvolveu um conjunto de processos de extração de dados, que permitiu para além dos indicadores mais sintéticos, a disponibilização de informação com detalhe adicional.

Tem ainda no âmbito deste processo, elaborado análise aos dados registados no sistema operacional dos fundos e à sua coerência com o registado no sistema IDQ, nomeadamente ao nível de qualificações.

Paralelamente iniciou ainda o desenvolvimento de dashboard para disponibilização de dados via plataforma mobile.

## **CONSELHO DE FINANÇAS PÚBLICAS**

No âmbito do acompanhamento do processo de consolidação orçamental em Portugal, foi criado o Conselho de Finanças Públicas, para o qual o DAGI envia mensalmente um vasto conjunto de dados das principais prestações sociais, nomeadamente, desemprego, doença, parentalidade, rendimento social de inserção, complemento solidário para idosos, e pensões.

São ainda gerados neste processo, dados de remunerações e contribuições do subsistema de gestão de remunerações.

## **TROIKA**

Para efeitos das avaliações do processo de ajustamento de Portugal por parte da Troika, foram desenvolvidos vários processos e disponibilizados dados ao ISS e IGFSS no âmbito da dívida à SS.

## **SEF Mensal**

Processo de extração mensal efetuada no Sistema de Execuções Fiscais (SEF) com vista ao fornecimento de informação ao Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. O objetivo é cumprir as orientações internas do Instituto de Informática, I.P., decorrentes do ofício remetido em 27/12/2012 pelo Tribunal de Contas relativamente ao “Parecer da Conta da Segurança Social”.

O DAGI montou o processo que permite ao Departamento de Gestão de Aplicações - Área de Receita e Contas (DGA-ARC) produzir os mapas a fornecer no âmbito deste processo, e que são enviados ao IGFSS e ao TC.

- **Estatísticas**

Este tópico engloba toda a vertente de disponibilização de informação estatística, através dos vários canais existentes:

Divulgação de estatísticas:

- Gestão e manutenção do SESSWeb;
- Gestão da informação estatística na Internet e Intranet;
  
- Reposta a pedidos de dados:

Em 2013, foram respondidos 1922 pedidos de dados estatísticos, repartidos da seguinte forma:

| <b>Pedidos de Informação</b> |                  |                        |              |
|------------------------------|------------------|------------------------|--------------|
| <b>Âmbito</b>                |                  |                        |              |
| <b>Fiscalização</b>          | <b>Qualidade</b> | <b>Inf.Estatística</b> | <b>Total</b> |
| 72                           | 830              | 1189                   | 1922         |

No âmbito do protocolo existente com o Banco de Portugal, é gerada informação do sistema de gestão de remunerações da SS (GR), que constitui a fonte de dados para estudos, análises e publicação de dados de remunerações por esta entidade. A informação fornecida a esta entidade varia em conteúdo e periodicidade:

- Mensalmente: Total de Pessoas singulares e respetivo valor das remunerações declaradas à Segurança Social;
- Trimestralmente: Total de Pessoas singulares e respetivas remunerações declaradas à Segurança Social desagregadas por mês, secção CAE e dimensão da entidade empregadora.
- Anualmente: Pessoas singulares e respetivo valor das remunerações declaradas no ano à Segurança Social;
- A informação de GR anual é ainda complementada com informação dos diversos sistemas prestacionais, nomeadamente DES, ITPT, PF e RSI.

No contexto das necessidades do INE, são gerados e atualizados relatórios (cerca de 20) de todas as prestações sociais, para incorporação nos boletins estatísticos do INE. Igualmente, é fornecida informação do sistema de gestão de remunerações da SS com o seguinte conteúdo e periodicidade:

- Mensalmente: Total de Pessoas singulares e respetivo valor das remunerações declaradas à Segurança Social;
- Trimestralmente: Total de Pessoas singulares e respetivas remunerações declaradas à Segurança Social desagregadas por mês, secção CAE e dimensão da entidade empregadora.

É ainda gerado um conjunto de estatísticas de subsistemas de gestão de remunerações, nomeadamente o nº de pessoas e valor de remunerações declaradas.

No âmbito do fornecimento de estatísticas ao Ministério das Finanças, são gerados e atualizados mensalmente, cerca de 10 relatórios.

- **Ugrade das Ferramentas de ETL e BI**

Foi efectuado o upgrade para as novas versões de duas das principais ferramentas do DAGI.

Ferramenta ETL – Datastage

Ferramenta BI - Microstrategy

- **Qualidade de Dados**

- Enriquecimento de NIF

Processo que através do cruzamento de dados com a AT, identifica NIFs não existentes em IDQ para o respetivo enriquecimento.

Em 2013 foram enriquecidos 50000 NIFs

- Atualização códigos freguesia

Para responder a uma alteração crítica em IDQ por força da alteração legislativa das novas freguesias, o DAGI desenvolveu todo o processo de atualização dos códigos de freguesia em IDQ, através do insert e update da freguesia de morada de pessoas singulares em produção.

- Análise de qualidade dados CPCJ

No âmbito da deteção de incoerências de dados no sistema operacional de CPCJ, o DAGI realizou um conjunto de atividades de:

- Deteção de situações anómalas;
- Disponibilização de casos detetados à DGA para análise
- Identificação para as situações incoerentes, qual deveria ser a correção
- Apoio ao DGA na solução a implementar em produção
- Apoio nos testes após implementação em produção

- **Cruzamento de dados inter-temas e análises**

- Cruzamento de dados efetuado entre os vários Datamarts, quer no âmbito de respostas a solicitações de dados, quer para análise de situações passíveis de gerar alertas para fiscalização;
  - Análise da participação massiva e reclamações;
  - Análise e produção de listagens para a ação social escolar;
  - Processo de extração de ficheiros para alimentação da BD local do complemento açoriano de Abono de Família.
  - Extração de dados em sede de auditoria
- **Cruzamento de dados com entidades externas**
    - Cruzamento com dados IEFP;
- **Protocolos**

Em 2013 foi assegurada a manutenção dos protocolos existentes:

- Administração Tributária;
  - IEFP,
  - IRE;
  - Banco de Portugal;
  - Direção Geral do Orçamento;
  - Fundação Francisco Manuel dos Santos (Pordata);
  - Gabinete de Estratégia e Planeamento;
  - Instituto Nacional de Estatística.
- **Fiscalização/Fraude**

Foi desenvolvido em 2012 um conjunto alargado de atividades no âmbito do combate à fraude nas prestações sociais, que tiveram como resultado a disponibilização de listagens de pessoas singulares e pessoas coletivas nas diversas áreas de negócio, que têm sido a base das ações de fiscalização pelos diversos serviços da Segurança Social.

Foram geradas várias listagens, abrangendo listas nacionais e listas a nível de Centro Distrital:

- ITPT (subsídio doença);
- DES;
- RSI;
- GIL;
- GC;

- Qualificações de NISS's para determinadas entidades empregadoras.
- **Plataforma Combate à Fraude**

No âmbito do plano de combate à fraude e durante 2013, foi realizada a manutenção e o apoio à utilização do ISS, da Plataforma de Combate à Fraude.

- **Otimização Processos/Parallel**

Em 2013, foram otimizados na totalidade ou parcialmente, utilizando a funcionalidade Parallel do Datastage, os processos (cadeias) de carregamento dos seguintes Datamarts:

- SAF
- SEF
- RSI
- DES
- Carregamento AT
- ASGB

Foram ainda desenvolvidas atividades com vista à otimização da infraestrutura, nomeadamente ao nível da Monitorização e manutenção da base de dados e execução de backups.

- **Sistema Estatístico Nacional**

No âmbito do sistema estatístico nacional, foi assegurada a participação durante o ano de 2013 no grupo de trabalho Labour Market Policies, que pressupõe atualização de uma base de dados para o Eurostat.

- **Processos Internos de Qualidade/ Certificação**

No âmbito da melhoria contínua do SGI nos referenciais ISO9001, 27001 e 20000, foi assegurada a participação em todas as ações, nomeadamente com a:

- Elaboração e revisão do processo de Gestão de Informação;
- Colaboração com a área de recursos humanos na identificação/cálculo dos índices de satisfação global com o SISS;
- Construção e disponibilização mensal dos indicadores de processo de gestão de informação;
- Participação nas auditorias internas relacionadas com os processos de certificação.

## Departamento Geral de Clientes

- **Disponibilidade e eficiência dos sistemas e serviços**

- **Serviços Web**

Os padrões habituais de elevada disponibilidade e desempenho dos serviços Web que usualmente são externamente qualificados (Markeware) no Top10 dos sites nacionais, foram mantidos durante o ano 2013. Como se pode observar na informação publicada pela Marketware, os sites Web da Segurança Social (ex: em fevereiro de 2013), estavam no ranking há 16 semanas consecutivas com um desempenho significativamente acima do observado em sites da Banca ou mesmo de Operadores Públicos e empresas líderes do mercado mundial em TIC. Na última semana do ano de 2013, os sites Web da segurança Social, estavam no ranking há 62 semanas consecutivas.

Figura 61 – (Anexo 7) Ranking do desempenho dos sites WEB – (Exemplo: Fevereiro de 2013)

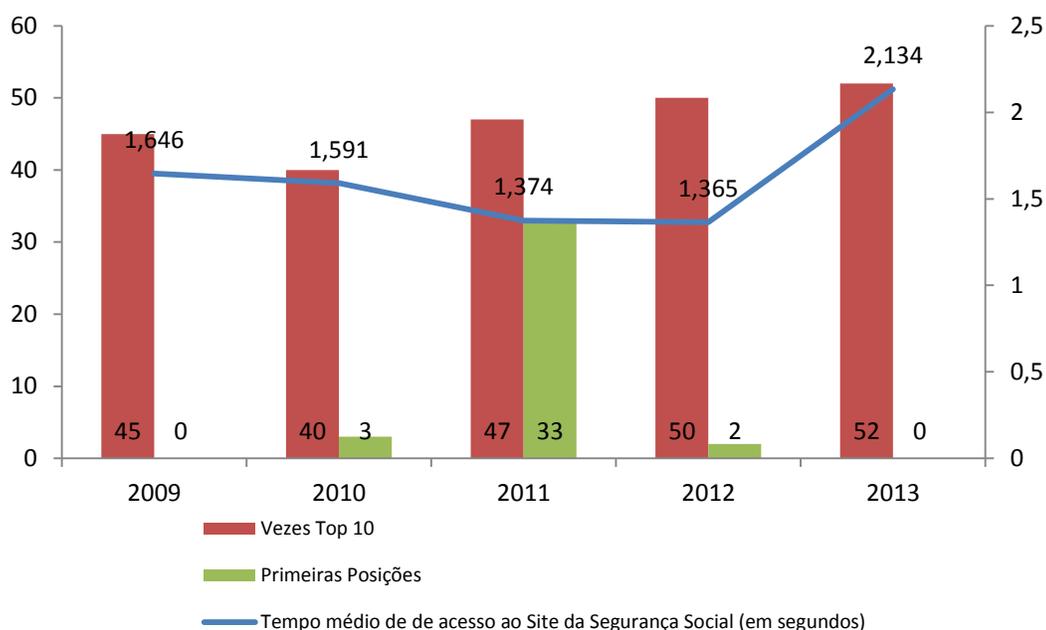
| Top 10 - 11 a 15 Fevereiro 2013 |                      |             |
|---------------------------------|----------------------|-------------|
| Cl.                             | WebSite              | Seg.        |
| 1º                              | Portal Finanças (59) | 0.54        |
| 2º                              | Microsoft (97)       | 1.44        |
| 3º                              | Seg. Social (16)     | 1.56        |
| 4º                              | TAP (59)             | 1.77        |
| 5º                              | Barclays (87)        | 2.00        |
| 6º                              | Santander Totta (34) | 2.57        |
| 7º                              | Banif (5)            | 2.70        |
| 8º                              | Portugal Telecom (2) | 3.22        |
| 9º                              | BPI                  | 3.26        |
| 10º                             | Millennium BCP (6)   | 3.39        |
| <b>Índice KPBI30</b>            |                      | <b>4.50</b> |
| (Último)Anónimo                 |                      | 19.63       |

Durante o ano 2013 o site da Segurança Social continuou no ranking de sites nacionais e manteve-se nos primeiros lugares de disponibilidade como se observa na figura seguinte:

Figura 62 – (Anexo 7) Ranking de Disponibilidade dos sites WEB – (Exemplo: Setembro de 2013)

| Top 10 - 30 Setembro a 4 Outubro 2013 |                      |        |
|---------------------------------------|----------------------|--------|
| Cl.                                   | WebSite              | Disp.  |
| 1º                                    | Santander Totta (14) | 100.00 |
| 2º                                    | Millennium BCP (4)   | 100.00 |
| 3º                                    | CGD (3)              | 100.00 |
| 4º                                    | Banif (3)            | 100.00 |
| 5º                                    | TAP (2)              | 100.00 |
| 6º                                    | Portal Finanças      | 100.00 |
| 7º                                    | Seg. Social          | 100.00 |
| 8º                                    | Clix                 | 100.00 |
| 9º                                    | Staples              | 100.00 |
| 10º                                   | Barclays (2)         | 99.65  |

Figura 63 – (Anexo 7) Comportamento do Site da Segurança Social ao longo dos anos



- **Contact Center – Via Segurança Social**

Durante do Ano 2013 o Contact Center da Segurança Social assegurou o tratamento do seguinte número de chamadas e emails:

- Chamadas oferecidas: 3.341.527;

## **Departamento de Organização e gestão de Pessoas**

- **Área de Recursos Humanos**

Os resultados e de 2013 da área de Recursos Humanos são detalhados no ponto n.º 4.

- **Área de Organização**

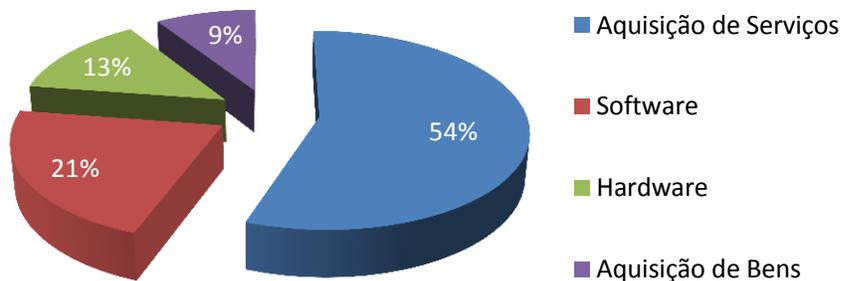
Os resultados e concretizações de 2013 da área de Organização, sendo esta uma área de suporte à gestão, são o reflexo, essencialmente, do cumprimento de todas as normas e preceitos legais, inerentes aos processos de gestão administrativa, gestão financeira e orçamental e gestão de aquisições e contratos.

- No âmbito da gestão administrativa destacam-se, como atividades correntes, a gestão do expediente, gestão do arquivo, gestão da frota automóvel, gestão de consumos gerais de funcionamento, gestão das comunicações móveis e gestão do edifício.
- No âmbito da gestão financeira e orçamental, destaca-se o conjunto de rotinas desenvolvidas diária, mensal e anualmente, no âmbito da gestão e planeamento orçamental, contabilidade e tesouraria.
- No âmbito da gestão de aquisições e contratos, importa fazer uma síntese dos processos com execução em 2013.
- Como resumo, destaca-se em 2013, a execução de 251 contratos de aquisição de bens e serviços, resultantes de procedimentos de aquisição iniciados ainda em 2012, num total de 45 processos, e 206 desenvolvidos exclusivamente em 2013.

Em termos de avaliação dos processos por natureza de despesa, de acordo com a demonstração gráfica abaixo, verifica-se uma maior percentagem de adjudicações em processos relacionados com a aquisição de serviços. Estas aquisições representam um peso de 54%, correspondendo a 141 processos.

A aquisição de Software teve uma expressão de 21%, com 55 processos e a aquisição de Hardware atingiu os 13% com 34 processos.

#### **Percentagem de processos por tipo de aquisição**



Apresenta-se ainda a síntese de processos por tipo de procedimento de contratação.

| <b>Tipo de Procedimento</b>                  | <b>Qt.</b> | <b>Peso</b> |
|--|------------|-------------|
| AJUSTE DIRETO                                | 167        | 67%         |
| ACORDO QUADRO                                | 37         | 15%         |
| CRITÉRIOS MATERIAIS                          | 26         | 10%         |
| CONCURSO PÚBLICO                             | 11         | 4%          |
| CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL               | 5          | 2%          |
| CONTRATAÇÃO EXCLUÍDA                         | 3          | 1%          |
| CONC. LIMITADO P/ QUALIFICAÇÃO INTERNACIONAL | 1          | 0%          |
| CONCURSO PÚBLICO URGENTE                     | 1          | 0%          |
| <b>Total</b>                                 | <b>251</b> | <b>100%</b> |

Aqui, destaca-se o conjunto de procedimentos desenvolvidos no âmbito do ajuste direto, num total de 167, com um peso de 67%, face ao total de procesos.

### **Gabinete de Comunicação e Imagem**

O Gabinete de Comunicação e Imagem desenvolveu a sua atividade em alinhamento com a estratégia e objetivos institucionais e de acordo com o planeamento definido

O seu contributo para o desempenho da instituição e para a mobilização e satisfação dos colaboradores centrou-se na atuação integrada nos domínios da Comunicação Interna e Institucional, Gestão da Imagem Corporativa, Envolvimento e Participação dos colaboradores e Responsabilidade Social da organização.

- **Comunicação Interna**

Para integrar, manter informados e mobilizar os trabalhadores do Instituto foram desenvolvidas diversas ações de comunicação interna, destacando-se:

- Webletter semanal, enviada por email para todos os colaboradores, divulgando notícias e os principais factos relacionados com a vida da organização, bem como iniciativas internas e externas;
- Reuniões do Conselho Diretivo com os Departamentos – todos os colaboradores tiveram oportunidade de reunir pelo menos uma vez com o Conselho Diretivo, podendo colocar questões e trocar opiniões diretamente;
- Reuniões gerais de colaboradores – realizaram-se duas reuniões dirigidas a todos os trabalhadores, a primeira das quais para apresentação de resultados e comunicação de objetivos e prioridades, e a segunda para apresentação da nova estrutura orgânica;

- Convenção das Equipas Locais - dedicada aos colaboradores a desempenhar funções em locais distantes da sede do Instituto;
  - Reuniões mensais do Grupo de Comunicação, constituído por representantes de todas as áreas de departamentos da organização;
  - Reflexão Estratégica – encontro de quadros da instituição para definição de propostas e linhas estratégicas para o futuro da organização;
  - Gestão e dinamização dos conteúdos da Intranet - disponibilização e atualização de informação relevante e útil sobre a organização e a sua operação;
  - Curso de acolhimento e integração – conceção do principal suporte de comunicação do novo programa de ações pensadas para facilitar e acelerar o processo de integração de novos colaboradores;
  - Sessões de Esclarecimento Internas – encontros para partilha de informação e conhecimentos técnicos;
  - Suporte técnico ao Conselho Diretivo, Departamentos e Equipas, designadamente através da produção, edição e divulgação de conteúdos.
- **Participação e Envolvimento**

Acreditando que a confiança na instituição, o espírito de equipa, a coesão organizacional e o reconhecimento do mérito são essenciais na cultura organizacional do Instituto, foram desenvolvidas diversas ações para proporcionar interação e participação individual:

- Apresentação dos novos colaboradores da organização, através de suporte digital criado para o efeito e com divulgações para toda a organização;
- Comemoração do aniversário da Instituição
- Distinção “Colaborador do Ano” – escolha, participada pelos colaboradores, do profissional a quem foram reconhecidos especiais méritos pessoais e profissionais;
- Vídeo do Colaborador do Ano – breve filme apresentando o perfil e o quotidiano do anterior como “Colaborador do Ano”;
- Diplomas “10 Anos de Instituto” – assinalando a antiguidade e o desempenho profissional dos colaboradores
- Celebração do aniversário dos colaboradores, através de um postal eletrónico enviado para o email de cada colaborador;
- Sessões informais para partilha de conhecimentos sobre assuntos de interesse particular ou geral, conduzidas por colaboradores ou convidados;
- Encontros para convívio entre os colaboradores, a pretexto das reuniões gerais e épocas festivas
- Postal de Natal electrónico para utilização pelos colaboradores

- Inquéritos aos colaboradores - consultas aos colaboradores, visando conhecer a sua opinião sobre iniciativas previstas
- **Imagem Corporativa**

Ao nível da comunicação institucional e imagem corporativa, o ano foi marcado pela criação e difusão da nova representação gráfica do Instituto – novo logotipo e assinatura –, que afirmaram o novo posicionamento da instituição:

- Processo de conceção, normalização, implementação e disseminação da nova identidade corporativa do Instituto de Informática – logotipo e assinatura institucional;
- Lançamento e divulgação da nova identidade corporativa do Instituto, através de um conjunto de iniciativas dirigidas aos colaboradores, aos seus postos de trabalho e às instalações da sede do Instituto;
- Gestão e atualização de conteúdos do sítio do Instituto;
- Organização e coordenação de visitas institucionais à sede do Instituto;
- Representação institucional em projetos, reuniões e grupos de trabalho.

- **Responsabilidade Social**

Ao nível da Responsabilidade Social foi conduzido e executado o Plano de Responsabilidade Social assente na escolha de 3 pilares de atuação – Colaboradores, Comunidade e Ambiente – e num conjunto alargado de domínios de intervenção.

Foi criada uma marca com imagem própria para a Responsabilidade Social da organização, designada “Instituto de InformáticaSR – Instituto de Informática Socialmente Responsável” e para a qual foi criado um logotipo, que esteve presente em todas ações de comunicação.

Constituiu-se uma Equipa de Responsabilidade Social interna, constituída por colaboradores de diversas áreas e departamentos, que reuniu mensalmente, e que, de forma interessada e voluntária, colaborou na organização, realização e promoção das ações desenvolvidas.

Na perspetiva dos “Colaboradores” promoveram-se ações direcionadas ao “Bem-estar dos colaboradores”, tais como, a criação de uma sala de refeições (“Sala .Com”) e o lançamento do “Dia da Alimentação Saudável”, fomentou-se o convívio e a interação interna – Encontros de Natal, Dia do Instituto, Convívio das Equipas Locais e Kick-Off – e organizaram-se iniciativas destinadas à “Família Instituto de Informática”, pensando no agregado familiar dos colaboradores

(“Banco de Livros Escolares”, “Carnaval com Crianças” e “Dia da Criança”).

Noutro plano assumiu-se também o compromisso de contribuir para a interação e desenvolvimento da “Comunidade”, nomeadamente, através da realização de ações de cariz social. Promoveu-se a venda de Pirlampos (Cercioeiras) e de campanhas a favor da Casa da Criança, divulgaram-se campanhas de recolha de material escolar, didático e recreativo (Casa Pia de Lisboa), de recolha de vestuário, calçado e brinquedos (instituições de caridade), de pedido nacional de pilhas e baterias (a favor do IPO) e de recolha de bens a favor do Núcleo de Apoio a Animais Abandonados de Sintra. Internamente, lançou-se ainda o projeto “Segunda Oportunidade” para conjugar a identificação de necessidades com a oferta de bens e serviços, enquanto no meio envolvente se estabeleceu uma parceria com o projeto “Oeiras Solidária” (Câmara Municipal de Oeiras).

Na vertente “Ambiente” – suportada na execução do Plano de Sustentabilidade Ambiental e Energética – destacam-se a criação de um espaço dedicado à Reciclagem (criação de pontos de recolha de cabos, toners e tinteiros, plástico, papel e cartão, pilhas e rolhas de cortiça), a realização de algumas ações para uma melhor racionalização dos consumos de energia elétrica e água (redução do número de lâmpadas acesas e colocação de redutores nas torneiras), a utilização de critérios ecológicos na escolha das tecnologias a adquirir e a participação em diversas iniciativas no âmbito da preservação ambiental.

De sublinhar ainda a representação do Instituto na Rede de Responsabilidade Social do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (RSMSESS), na qual fez parte da Equipa Dinamizadora, e também da colaboração na rede de Responsabilidade Social das Organizações (RSOpt).

# CONFIANÇA E INOVAÇÃO



**INSTITUTO  
DE INFORMÁTICA**  
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

Instituto de Informática,  
Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark  
2740-120 Porto Salvo  
Tel. +(351) 214 230 000

