

Instituto de Informática, I.P.

**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES**

2012

Título

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012

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

www.seg-social.pt

Coordenação

Conselho Diretivo

Concepção técnica

Área de Qualidade e Auditoria

Data de edição

maio de 2013

Versão 1.0

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

As cópias impressas representam versões não controladas.

Índice

MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	VII
1. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, IP.....	1
1.1. <i>Missão, Visão, Valores e Políticas do Sistema de Gestão Integrado.....</i>	<i>1</i>
1.2. <i>Estrutura do Instituto de Informatica.</i>	<i>3</i>
2. PRINCIPAIS INDICADORES.....	5
3. CLIENTES	10
4. QUALIDADE.....	14
4.1. <i>Sistema de Gestão Integrado</i>	<i>14</i>
4.1.1. <i>Desempenho dos indicadores dos processos</i>	<i>15</i>
4.1.2. <i>Auditorias Internas</i>	<i>15</i>
4.1.3. <i>Auditorias Externas</i>	<i>16</i>
4.1.4. <i>Avaliação Externa EFQM</i>	<i>17</i>
4.1.5. <i>Avaliação do Sistema de Controlo Interno</i>	<i>18</i>
5. PESSOAS.....	20
6. RESPONSABILIDADE SOCIAL	25
6.1. <i>Práticas de sustentabilidade</i>	<i>25</i>
7. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL	28
7.1. <i>Execução Orçamental 2012.....</i>	<i>28</i>
7.2. <i>Publicidade Institucional.....</i>	<i>39</i>
8. AUTOAVALIAÇÃO	41
8.1. <i>Modelo de Gestão.....</i>	<i>41</i>
8.2. <i>Análise conjuntural.....</i>	<i>42</i>
8.3. <i>Balanced ScoreCard</i>	<i>43</i>
8.3.1. <i>Resultados por Objetivo Estratégico 2012</i>	<i>43</i>
8.3.2. <i>Resultados por Perspetiva BSC e BSC Global</i>	<i>45</i>
8.4. <i>Quadro de Avaliação e Responsabilização</i>	<i>46</i>
8.4.1. <i>Estratégia, objetivos e resultados</i>	<i>46</i>
8.4.2. <i>Resultados do QUAR 2012</i>	<i>46</i>
8.4.3. <i>Meios disponíveis – recursos humanos e financeiros (execução).....</i>	<i>49</i>
8.4.4. <i>Fontes de verificação.....</i>	<i>51</i>
8.5. <i>Avaliação da Satisfação dos Clientes / Utilizadores</i>	<i>52</i>
8.5.1. <i>Monitorização do Serviço aos Clientes</i>	<i>52</i>
8.5.2. <i>Avaliação da satisfação com a formação presencial e e-Learning</i>	<i>61</i>
8.5.3. <i>Gestão de incidentes – satisfação dos utilizadores.....</i>	<i>64</i>
8.6. <i>Monitorização da Satisfação dos Colaboradores.....</i>	<i>65</i>
8.7. <i>Resultados da avaliação da Bolsa de Auditores</i>	<i>68</i>
9. PRODUTOS, PROJETOS E ATIVIDADES.....	71
10. GPTIC / AGENDA DIGITAL	75
10.1. <i>GPTIC.....</i>	<i>75</i>
10.2. <i>Agenda Digital.....</i>	<i>76</i>
11. AVALIAÇÃO FINAL.....	78

11.1. Menção proposta	80
12. ANEXOS	82
ANEXO N.º 1 – DEFINIÇÕES (GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS)	83
ANEXO N.º 2 – RESULTADO BSC 2012	89
ANEXO N.º 3 – RESULTADO QUAR 2012	90
ANEXO N.º 4 – RESULTADO QUAR 2012 (JUSTIFICAÇÕES)	91
ANEXO N.º 5 – AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	92
1. Ambiente de Controlo Interno	94
2. Estrutura Organizacional	97
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço	99
4. Fiabilidade dos sistemas de informação	103
ANEXO N.º 6 – BALANÇO SOCIAL ANALÍTICO DO II, IP, 2012	110
1. Recursos Humanos	112
2. Remunerações e Encargos	129
3. Higiene e Segurança	132
4. Formação Profissional	138
5. Relações Profissionais	142
ANEXO N.º 7 – PROJETOS E ATIVIDADES 2012 (RESUMO)	144
Projetos	144
Atividades correntes	157

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO II	3
FIGURA 2 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DO II.....	12
FIGURA 3 - TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DOS PROCESSOS 2012	15
FIGURA 4 - TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DOS PROCESSOS 2012 / POR PROCESSO	15
FIGURA 5 - EVOLUÇÃO DOS EFETIVOS DE PESSOAL AO SERVIÇO DO II.....	22
FIGURA 6 - COMPOSIÇÃO DO ORÇAMENTO CORRIGIDO 2012	29
FIGURA 7 - OPERAÇÃO SAMA I-BER – DESCRIÇÃO DAS DESPESAS ELEGÍVEIS APROVADAS.....	29
FIGURA 8 - EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2011/2012 (EM MILHÕES DE €).....	30
FIGURA 9 - EVOLUÇÃO MENSAL DA DESPESA 2012	31
FIGURA 10 - PESO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2011 /2012	31
FIGURA 11 - INDICADORES DE EXECUÇÃO – 2009 A 2012	32
FIGURA 12 - COMPOSIÇÃO DA DESPESA EXECUTADA.....	32
FIGURA 13 - EXECUÇÃO COMPARADA 2011 / 2012 DA DESPESA DE CORRENTE.....	33
FIGURA 14 - EXECUÇÃO COMPARADA 2011 / 2012 DA DESPESA DE INVESTIMENTO.....	34
FIGURA 15 - EVOLUÇÃO DA DESPESA DE INVESTIMENTO – 2009 A 2012.....	34
FIGURA 16 - EXECUÇÃO 2011 DAS OPERAÇÕES COFINANCIADAS PELO SAMA	35
FIGURA 17 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS (SÍNTESE)	38
FIGURA 18 - ESTRUTURA MATRICIAL DO II.....	41
FIGURA 19 - RESULTADO DO BSC DO II 2012	43
FIGURA 20 - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO II 2012.....	43
FIGURA 21 - RESULTADO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO II 2012	44
FIGURA 22 - RESULTADO DO BSC DO II 2012 POR PERSPETIVA.....	45
FIGURA 23 - RESULTADO GLOBAL DO BSC DO II 2012.....	45
FIGURA 24 - RESULTADO DO QUAR 2012	47
FIGURA 25 - RESULTADO DO QUAR DO II 2012 POR TIPO DE OBJETIVO.....	47
FIGURA 26 - RESULTADO DO QUAR DO II 2012 – OBJETIVOS OPERACIONAIS	47
FIGURA 27 - RESULTADO DO QUAR DO II 2012 – INDICADORES	48
FIGURA 28 - RECURSOS HUMANOS PLANEADOS VS EXECUTADOS (2012).....	49
FIGURA 29 - COMPARAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS PLANEADOS VS EXECUTADOS.....	50
FIGURA 30 - FONTES DE VERIFICAÇÃO – QUAR 2012	51
FIGURA 31 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESPOSTA GLOBAL 2008/2012	53
FIGURA 32 - ADESÃO AO INQUÉRITO POR ENTIDADE CLIENTE	54
FIGURA 33 - EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL 2008/2012.....	54
FIGURA 34 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR COMPONENTE DO INQUÉRITO	55
FIGURA 35 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR SUBSISTEMA	56
FIGURA 36 - EVOLUÇÃO NA SATISFAÇÃO GLOBAL - INFRAESTRUTURAS	56
FIGURA 37 - PERCEÇÃO GLOBAL/PRINCIPAIS ASPETOS DA INFRAESTRUTURA	57
FIGURA 38 - SATISFAÇÃO COM OS DIVERSOS CANAIS DE INTERVENÇÃO.....	58
FIGURA 39 - MÉDIO DE INTERVENÇÕES NECESSÁRIAS PARA SOLUCIONAR INCIDENTES	58
FIGURA 40 - SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA FORMAÇÃO E-LEARNING	59
FIGURA 41 - SATISFAÇÃO GLOBAL COM O SISS	60
FIGURA 42 - TAXA DE DISPONIBILIDADE MÉDIA ANUAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS (2009 A 2012).....	61
FIGURA 43 - EVOLUÇÃO 2009-2012 DA TAXA DE DISPONIBILIDADE POR GRUPOS DE SERVIÇOS.....	61
FIGURA 44 - TABELA: SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO PRESENCIAL.....	62
FIGURA 45 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO PRESENCIAL.....	62
FIGURA 46 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PARTICIPANTES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO E-LEARNING.....	64
FIGURA 47 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO E-LEARNING.....	64
FIGURA 48 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO AO UTILIZADOR – GESTÃO DE INCIDENTES	65
FIGURA 49 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO AO UTILIZADOR – GESTÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO	65
FIGURA 50 - TOTAL DE PARTICIPANTES NO QUESTIONARIO DE SATISFAÇÃO DE COLABORADORES VS TOTAL DE EFETIVOS DO II.....	66

FIGURA 51 - ÍNDICE GLOBAL DE SATISFAÇÃO	67
FIGURA 52 - DIMENSÃO DE SATISFAÇÃO	67
FIGURA 53 - ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES	68
FIGURA 54 - AVALIAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA INTEGRADA.....	69
FIGURA 55 – SÍNTESE DOS PROJETOS CONCLUÍDOS EM 2012	72
FIGURA 56 - RESUMO DA REPRESENTAÇÃO NACIONAL DO II	73
FIGURA 57 - RESUMO DA REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL DO II.....	73
FIGURA 58 - RESULTADO GLOBAL DO QUAR DO II 2012	80
FIGURA 59 – ANEXO 5 - MODELO DE GOVERNANÇA DE SI DO II.....	93
FIGURA 60 – ANEXO 5- SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO DO II	93
FIGURA 61 – (ANEXO 7) PEDIDOS DE DADOS ESTATÍSTICOS 2012	162
FIGURA 62 - (ANEXO 7) RANKING DO DESEMPENHO DOS SITES WEB – (EXEMPLO: OUTUBRO DE 2012)	166
FIGURA 63 – (ANEXO 7) RANKING DE DISPONIBILIDADE DOS SITES WEB – (EXEMPLO: SETEMBRO DE 2012).....	167
FIGURA 64 – (ANEXO 7) SITE DO INR	167
FIGURA 65 – (ANEXO 7) DISTRIBUIÇÃO DE POSIÇÕES/UTILIZADORES DO CONTACT CENTER PELOS DISTRITOS	168
FIGURA 66 – (ANEXO 7) NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO TRATADOS EM 2012	168

Mensagem do Presidente

Mensagem do Presidente

O ano de 2012 caracterizou-se pela prestação de um serviço de qualidade aos Clientes do Instituto de Informática, IP. (II), reconhecido externamente por entidades independentes como a Associação Portuguesa para a Qualidade / European Foundation for Quality Management, pelos organismos da Administração Pública cujos colaboradores / utilizadores responderam ao inquérito à satisfação dos clientes, pelo tipo e natureza das solicitações transversais e dos desafios colocados ao II, nomeadamente o reconhecimento e a procura de aplicações/soluções desenvolvidas internamente e, finalmente, pela concretização da generalidade das metas definidas no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização de 2012 e do BSC do II.

Foi um ano de transição, em que se verificou a mudança de Conselho Diretivo e, igualmente, marcado por alterações legislativas com elevado impacto operacional e geradoras de pressão e dificuldades acrescidas, tendo o II assegurado as resposta necessárias com a solidez e maturidade que lhe são reconhecidas.

É devida uma palavra de agradecimento ao anterior Conselho Diretivo, pelo trabalho e resultados concretizados pelo II ao longo dos diversos mandatos, pela solidez de processos e nível de empenho das pessoas do Instituto e pelo compromisso em assegurar uma transição equilibrada e com o menor peso possível no dia-a-dia, em termos operacionais.

Realçam-se, já no âmbito do mandato do novo Conselho Diretivo, a excelente receção por parte de todos os Dirigentes e Equipas do II e a dinâmica inicial de reuniões e encontros com todas as pessoas do Instituto, quer para auscultar e conhecer a cultura organizacional, e as necessidades e expectativas, quer para iniciar a definição de objetivos para 2013.

O corrente ano de 2013 será marcado pela mudança de modelo gestor, pela adoção de uma nova estrutura organizacional e pelo início de uma nova fase para o Instituto, com diferentes atribuições no quadro da sua Lei Orgânica e Estatutos que permitem redirecionar a estratégia e

os objetivos para um espectro mais alargado, de prestação de serviços e disponibilização de produtos de tecnologias de informação aos setores público e privado, quer nacional, quer internacionalmente, sob a marca identitária da “Confiança e Inovação”.

As concretizações e resultados do II, só foram possíveis com o compromisso, a motivação, o empenho e a coesão de todas as pessoas, equipas e estruturas que integram o Instituto. A todos se deve o Bom desempenho do II, em 2012 e a todos é devido o reconhecimento do Conselho Diretivo.

Porto Salvo, 30 de maio de 2013

Pedro Corte Real

Presidente

O Instituto de Informática, IP.

1. O Instituto de Informática, IP.

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

Missão e atribuições

O Instituto de Informática IP. (II) foi criado em 1999, e em 2012 a sua missão era “*definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MSSS.*”

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

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

Visão

“*O Instituto de Informática, IP. pretende ser uma referência nacional das melhores práticas na conceção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação.*”

Valores

A Carta de Valores estabelece os princípios éticos e deontológicos que devem reger a atuação do II, enquanto prestador de serviço público, nos seguintes termos:

“O Instituto de Informática, IP., rege-se por princípios de dedicação exclusiva ao serviço do interesse público, observando os valores fundamentais e princípios da atividade administrativa: legalidade, justiça, imparcialidade, competência, responsabilidade, proporcionalidade, transparência e boa-fé”.

A atividade do II, é orientada pela **Política integrada de Qualidade, Segurança da Informação, Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação (TI) e Responsabilidade Social** definidas e desdobradas no âmbito do Sistema de Gestão Integrado (SGI), nos termos que se seguem:

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

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

Este compromisso é traduzido pela:

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

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 II, no âmbito do SGI.

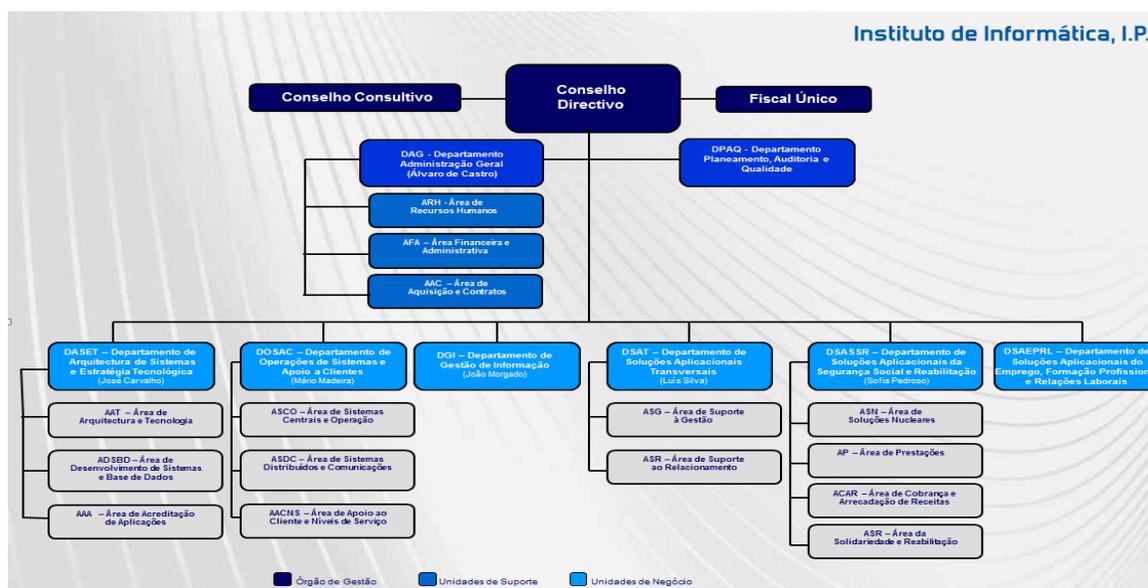
1.2.Estrutura do Instituto de Informatica.

A estrutura organizacional em 2012 estava organizada de acordo com os estatutos do II.

O II 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.

Na figura seguinte apresenta-se o organograma do II em 31 de dezembro de 2012:

Figura 1 - Organograma do II



Estão previstos nos estatutos do II, para além do Conselho Diretivo, os seguintes órgãos, de acordo com a publicação a 23 de Agosto de 2012, do Decreto-Lei n.º 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 II, 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, 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, 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; encontra-se em processo de nomeação.

Principais Indicadores

2. Principais Indicadores

De seguida destacam-se os principais indicadores do desempenho e da atividade do II, relativamente a 2012:

Gestão do Relacionamento e do Serviço ao Cliente

- Os sistemas de informação geridos pelo II, dão suporte à atividade de aproximadamente **12.000 utilizadores**, dos quais 7.000 utilizam o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS);
- No âmbito dos **sistemas de informação geridos pelo II** existem **76 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);
- Foi consolidada a gestão e o suporte aos produtos no âmbito da gestão do atendimento, comercializados e fornecidos a Organismos da Administração Pública. No âmbito do **Sistema Integrado de Gestão do Atendimento - SIGA**, realçam-se no final de 2012 (valores anuais):
 - N.º de utilizadores no Sistema da Segurança Social: 2.608;
 - N.º de utilizadores na Rede de Lojas do Cidadão: 2.059 (serviço prestado à Agência para a Modernização Administrativa);
 - N.º médio de atendimentos por dia: 34.461 no Sistema de Segurança Social e 15.943 na Rede de Lojas do Cidadão;
- No âmbito do sistema **Visita por Marcação Prévia (VMP)**, foram realizadas 2032 marcações no sistema, entre a data de entrada em produção (27 de julho) e o final do ano, e que deram origem a (valores anuais):
 - N.º de marcações realizadas: 1413;
 - As marcações registadas foram feitas para os seguintes serviços de atendimento do Instituto da Segurança Social (ISS):
 - “Serviço Informativo da Sede – Santarém”; “Serviço Local de Tomar”;

“Serviço Local de Torres Novas”; “Serviço Informativo da Sede – Setúbal”; “Serviço Local de Almada”; “Serviço Local do Barreiro”; “Serviço Local do Montijo”; “Serviço Local do Seixal”; “Serviço Local de Sesimbra”; “Centro Nacional de Pensões – Lisboa”; “Serviço Local da Moita”.

- **O Centro de Contacto da Segurança Social** registou 5.177.431 chamadas oferecidas e 343.999 *correio eletrónico*s tratados;
- No âmbito do **Suporte ao Utilizador** foram resolvidos todos os pedidos de resolução de 1ª prioridade (100% de concretização), correspondendo a 30.118 incidentes e 37.149 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 2012, 90 funcionalidades em produção realçando-se as seguintes volumetrias (valores anuais):
 - N.º de Pessoas Singulares não Entidade Empregadora (diretamente em SSD) - 2.648.419;
 - N.º de Pessoas Coletivas e de Pessoa Singular Entidades Empregadoras (via DRO/I) – 538.092;
 - N.º Total de Acessos – 13.242.569;
 - N.º de Acessos por Pessoas distintas - 1.544.076;
- **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 1,511 segundos;
- **O índice de satisfação dos clientes** (numa escala de 1 a 5) situou-se nos 3,5; a satisfação com a resolução de incidentes e pedidos de serviço foi, respetivamente, de 4,67 e de 4,79; a satisfação com os serviços de formação prestados pelo II registou um resultado de 4,3 (satisfação com a formação de uma forma geral), 4.7 (satisfação com a monitoria) ao nível da formação presencial e 4,18 ao nível da satisfação com a formação em e-Learning;
- Foram **formados 3.472 utilizadores** do Sistema da Segurança Social durante o ano de 2012.

Gestão das aplicações e da informação de suporte ao negócio da Segurança Social (Valores anuais com referência a 05-01-2013)

- Número de **peças singulares** ativas (ativos não mortos): 14.784.122;
- Número de **Entidades Empregadoras**: 1.131.438;
- Número de **Pensionistas**: 2.302.667;
- Número de **Remunerações e de Declarações de Remuneração**:
 - N.º médio de linhas de remuneração: 6.721.276;
 - N.º médio de Declarações de Remuneração: 592.126;
- Número de **prestações pagas** (média mensal): 3.156.491;
- Número de **pagamentos à Segurança Social** (média mensal): 851.042;
- **Despesa corrente com prestações sociais em percentagem do PIB** (dados do último trimestre de 2012 – fonte BPSStat, Banco de Portugal): 24,2%.

Gestão do Serviço de Infraestrutura e Comunicações (Valores anuais relativos a 2012)

- Foi dado suporte aos 76 módulos dos sistemas de informação em produção tendo sido realizados **753 deployments** nos ambientes de produção e pré-produção;
- Foram executados 11.962 *scripts*, 791 processos *batch* e 2.932 pedidos no âmbito da supervisão e operação;
- 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 **99,30%**;
- É assegurada a gestão de **2 Datacenters**, um principal e um alternativo, em sintonia com as diretrizes do Plano de Continuidade de Negócio;
- Foram geridos **380 TB de “storage”**;
- Foram geridos **14 TB no âmbito da gestão de bases de dados**, com um crescimento médio de 200 GB por mês;
- A média diária de **tráfego de rede é de 300 GB**;
- Foram realizados, em média, **400 backups** por dia;

- Foram salvaguardados em média, por mês, **180 TB em Tapes**, com execução de 11.500 *backups*, com uma taxa de sucesso de 96%.

Sistema de Gestão Integrado

- Foi assegurada a renovação do **Reconhecimento R4E (“Recognized for Excellence”)** – **4 estrelas**, pela *European Foundation for Quality Management (EFQM)*;
- Ao nível da **satisfação dos colaboradores** registou-se um índice global de satisfação de 66%, realçando-se um resultado de 73% na dimensão “satisfação global“ e de 84% na dimensão “níveis de motivação “ (detalhe no ponto n.º 8.6);
- No âmbito do plano trianual de **formação e desenvolvimento de competências** registou-se uma **taxa de participação de 45%** de colaboradores com frequência de pelo menos uma ação de formação, para uma **meta de 50%**;
- Foram **concretizados os principais objetivos e metas definidos para 2012** com um desempenho global de 105% ao nível do Balanced Scorecard e de 106% ao nível do Quadro de Avaliação de Responsabilização (QUAR).

Cientes

3. Clientes

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

Desde logo, e no contexto do MSSS, 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 datacenters, 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 II 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 MSSS. 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 II a resposta a auditorias e avaliações no âmbito da operação do SISS, Sistema de Informação Financeira (SIF) e SSD de suporte ao negócio da Segurança Social.

Ao nível dos **canais de relacionamento**, os serviços prestados incidem na gestão do portal da Segurança Social, do canal transaccional “Segurança Social Direta” e da gestão das “intranet”. São igualmente geridas as aplicações de suporte ao centro de contacto da Segurança Social, sendo também prestados os serviços de suporte aplicacional, instalações e equipamento ao Centro de Contacto do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

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.

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, que em 2012 tiveram um incremento considerável com a implementação e expansão, no primeiro caso, no âmbito da rede de lojas do cidadão da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), no segundo caso, na rede de serviços de atendimento do ISS; realça-se ainda o suporte aplicacional ao Centro de Contacto do ISS e do IEFP, anteriormente mencionado, a gestão documental e a gestão de recursos humanos (Aplicação E-Valor, SAP-RH).

A principal ferramenta de comunicação e de relacionamento com os clientes do II, é o seu [catálogo de serviços](#), definido no âmbito do sistema de gestão de serviços de TI e que traduz a contratualização dos níveis de serviço com os serviços a prestar e com os produtos disponibilizados.

Figura 2 - [Catálogo de Serviços do II](#)



O [catálogo de serviços](#) documenta 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.

Qualidade

4. Qualidade

4.1. Sistema de Gestão Integrado

O SGI tem vindo a aumentar a abrangência do respetivo âmbito e a ser sucessivamente avaliado e auditado externamente, desde 2007. Tendo sido certificado em 2008 de acordo com o referencial normativo NP EN ISO9001:2008, o II 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**.

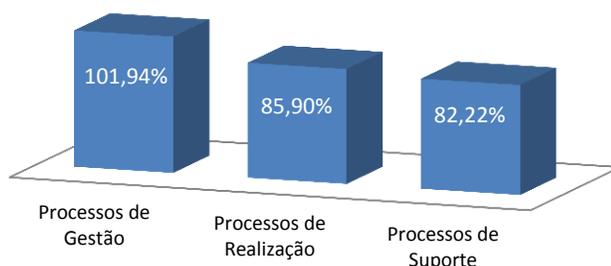
Em 2012, e contrariamente ao planeado, não foi possível realizar as auditorias externas para acompanhamento, seguimento e renovação das certificações pelos referenciais normativos ISO9001, 20000 e 27001, devido a constrangimentos procedimentais e administrativos. No âmbito da reflexão estratégica daí decorrente, sobre o programa de certificação do II, estes processos terão a devida continuidade em 2013.

4.1.1. Desempenho dos indicadores dos processos

Apresenta-se de seguida um resumo global dos resultados dos indicadores dos processos em 2012.

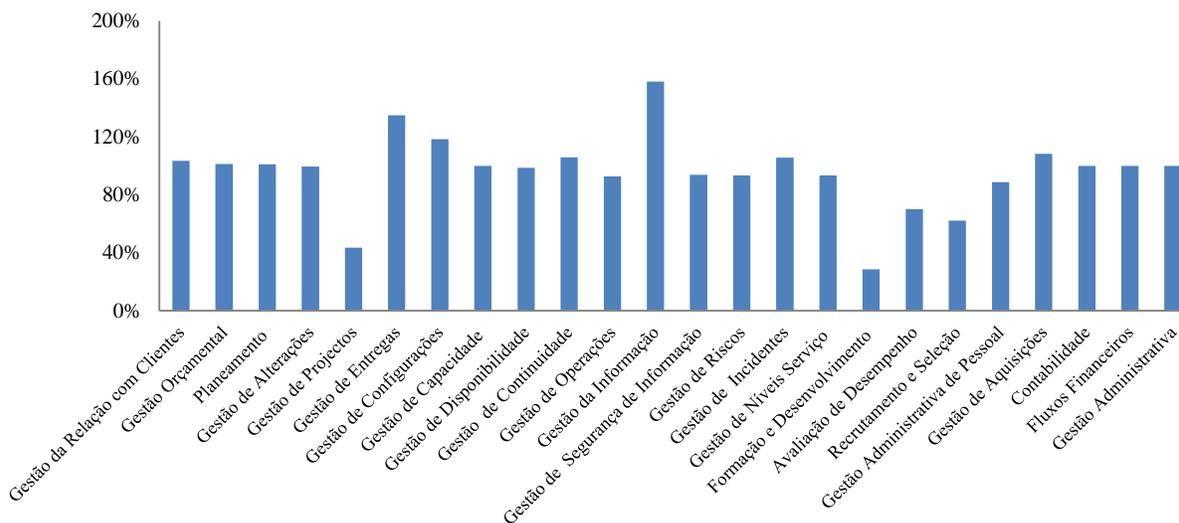
Observa-se que as metas dos processos de gestão e de realização foram concretizadas, respetivamente a 101,94% e a 85,90%. Já no que diz respeito aos processos de suporte verifica-se uma concretização de 82,22%.

Figura 3 - Taxa de concretização dos indicadores dos processos 2012



Na figura seguinte apresentam-se os resultados por processo.

Figura 4 - Taxa de concretização dos indicadores dos processos 2012 / Por processo



4.1.2. Auditorias Internas

Em 2012 realizou-se uma auditoria interna integrada aos 3 referenciais normativos NP EN ISO9001:2008, ISO/IEC 27001:2005 e ISO/IEC 20000-1:2011, que abrangeu todos os processos incluídos nos âmbitos do SGI definidos para cada referencial. Realizaram-se também durante o

ano de 2012 duas Auditorias Internas de Seguimento, para verificação de ponto de situação de ações corretivas, preventivas e de melhoria identificadas.

As equipas auditoras foram constituídas por 1 auditor coordenador, por referencial normativo, e por 5 auditores na norma ISO9001, 4 auditores na norma ISO27001 e por 7 auditores na norma ISO20000.

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

Foi evidenciado que o SGI se encontra documentado e implementado de acordo com as normas ISO 9001:2008, 27001:2005 e 20000-1:2005 (ainda em transição para a versão de 2011 da norma) e, no âmbito destas normas, o sistema fornece o nível de confiança mínimo em todos os requisitos aplicáveis, com maturidade média e até elevada em alguns processos.

Foram identificadas 53 ações de melhoria, que se somam a um conjunto de 7 ações de melhoria identificadas em 2011, 27 ações de melhoria identificadas em auditorias internas em 2010 e 26 ações de melhoria identificadas em 2009. Estes resultados realçam que os anos de 2009 e 2010 foram de implementação e consolidação dos processos para alinhamento com as boas práticas e referenciais normativos internacionais, ao passo que em 2011 se verificou uma aposta estratégica, menos em ações de melhoria operacionais e mais, em ações e iniciativas estruturantes e transversais ao II.

Durante o ano de 2012 apostou-se na identificação de ações resultantes de requisitos não implementados da nova versão da norma ISO20000-1:2011, bem como numa ação de formação em auditoria aos novos requisitos, para a Bolsa de Auditores e responsáveis de Processo.

4.1.3. 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 II, quer indiretamente, em auditorias aos processos dos clientes, Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) e ISS.

4.1.4. Avaliação Externa EFQM

Em Março de 2012 uma equipa de avaliação externa da APQ/EFQM esteve nas instalações do II, para comprovar o seu percurso de excelência com base no esquema europeu de Níveis de Excelência. Esta visita confirmou e reconheceu de novo o II com a atribuição das 4 Estrelas no modelo EFQM – *Recognised for Excellence*.

Do processo de avaliação externa, salientam-se os seguintes aspetos chave:

Pontos Fortes

- Envolvimento da Gestão de Topo;
- Integração dos Sistemas de Gestão;
- Comunicação Interna;
- As Pessoas sentem-se bem no II;
- Processos de Realização bem estruturados;
- Permanente atualização/otimização das tecnologias;
- Monitorização dos serviços;
- Definição de SLA com os clientes;
- Áreas de Melhoria;
- Benchmarking (requer tempo e recursos);
- Sistematização da metodologia de avaliação e refinamento das abordagens;
- Repensar painel de indicadores relevantes relacionados com os Objetivos Estratégicos;
- Indicadores Financeiros;
- Gestão das pessoas através das competências e criar fatores de atratividade e retenção.

De forma a dar resposta às **áreas de melhoria** registadas tanto pela equipa de autoavaliação interna, como pela de avaliação externa, bem como dar *inputs* para a revisão pela gestão e para o ciclo e processos de melhoria contínua do SGI, foram definidas as seguintes ações de melhoria para implementar ao longo de 2012:

- AM1 - Definir e implementar o Modelo de Competências da *Pool* de Recursos (em curso devido ao processo de reestrututação do II; continuidade em 2013);
- AM2 - Reestruturação/Melhoria da Cadeia de Valor, Indicadores e Processos do SGI (concluída com o projeto Mais Qualidade);
- AM3 - Alargamento do uso das Wikis para promover a Gestão do Conhecimento (concluída a fase de piloto com definição da área e tipo de conteúdos para a Equipa de Qualidade e Auditoria e formação na ferramenta de suporte à Wiki);
- AM4 - Definir/identificar indicadores para *Benchmarking* com outros organismos (concluída a 1ª fase no âmbito do projeto Mais Qualidade, com aprovação pelo Conselho Diretivo no início de 2013).

4.1.5. 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.

Pessoas

5. Pessoas

Em 2012 o II deu continuidade à visão estratégica na gestão de recursos humanos, assumindo que o cumprimento da sua missão requer um corpo de profissionais estável e permanente, com perfis adequados às competências chave necessárias para o desenvolvimento das suas atividades, e que esteja altamente qualificado e motivado.

De entre outras iniciativas, destaca-se a preparação e apresentação à tutela do documento “Recursos Humanos Plano de Recrutamento Proposta 2012-2013” que visou, designadamente:

- Identificar e caracterizar as necessidades operacionais de recursos humanos do II, e propor um plano de recrutamento, em alinhamento com o plano estratégico de sistemas de informação (PESI) 2011-2013 (que preconiza uma redução no recurso à contratação da prestação de serviços externos), com a atual conjuntura política, socioeconómica e gestonária, com o objetivo de suprir necessidades permanentes, substituindo-se, desta forma, a contratação de recursos externos com menos competências no negócio da Segurança Social e com elevada rotatividade entre empresas e nas empresas a que pertencem;
- Especificar necessidades permanentes de recursos humanos com perfil tecnológico, apresentando-se uma estratégia de atuação para a resolução do problema e a sua justificação, com destaque para as áreas funcionais da programação, acreditação e testes de *software*, e de operação, administração e supervisão de sistemas e de bases de dados, incluindo a avaliação da economia financeira resultante da adoção do plano proposto.

A proposta mereceu apreciação da Tutela e conduziu à apresentação de “Plano de Recrutamento de II: 2012 – 2013”.

Foi aprovado o Mapa de Pessoal para 2012-2013 com a implementação dos procedimentos legalmente previstos para a ocupação de 46 Postos de Trabalho vagos, dos 326 previstos.

Foram desenvolvidas melhorias nos processos da gestão de recursos humanos visando, entre outros, a reflexão sobre as qualificações e conhecimentos para as funções desempenhadas, a atualização do Manual de Funções e o incremento da qualidade do Sistema de Informação de Recursos Humanos (SIRH).

É de destacar a disponibilização de base de dados do histórico de formação profissional, desde 1999 até 2012, enquanto portefólio de reflexão das aprendizagens das pessoas ao serviço do II, permanentemente atualizado. Concretizou-se a exploração e disponibilização de dados do SIRH,

através de novas parametrizações e da utilização dos dados do Sistema de Informação de Acessos e Tempos no Edifício.

Proseguiram os trabalhos de aplicação dos normativos legais vigentes, nomeadamente a Lei n.º 12.º-A/2008, de 28 de Fevereiro, que aprovou os novos regimes de Vínculos, Carreiras e Remunerações (LVCR) e do Código de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP), com os impactos decorrentes da Lei n.º 64-B/2011, de 30 de Dezembro – Orçamento do Estado para 2012 (LOE 2012), em matéria gestão dos organismos da AP, de que se destaca as normas do “Capítulo III – Disposições relativas a trabalhadores do sector público” – (Artigo 20º a 54º)” e “Capítulo X” (Artigo 108º).

A aplicação do Acordo Coletivo de Entidade Empregadora Pública n.º 7/2011, de 8 de Julho (ACEEP), concretizou-se na implementação das medidas sobre horários de trabalho para os trabalhadores abrangidos, relativas a utilização de saldo mensal e interrupções ocasionais, compreendidas no período de trabalho diário.

O II, em 2012, participou na implementação e avaliação do Plano de Iniciativas para a Igualdade do Género, de acordo com o Plano de Ação para a Igualdade setorial e IV Plano Nacional para a Igualdade — Género, Cidadania e não Discriminação, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2011, de 18 de Janeiro.

Concluiu-se o processo de avaliação de desempenho individual relativo ao ano de 2011 e lançaram-se as bases para o processo relativo a 2012, assente numa melhoria significativa da solução informática de suporte à gestão processo. Aplicaram-se os impactos da Avaliação de 2011, designadamente em matéria de incremento de dias de férias, de acordo com os nsº4 e nº5 do Artigo 52º da Lei nº66-B/ 2007, de 28 de Dezembro (SIADAP).

A realização do Inquérito de Satisfação aos Colaboradores, em 2012, veio confirmar algumas tendências de que se destacam, global e comparativamente, entre os anos de 2008 a 2012 (detalhe no ponto n.º 8.6):

- Crescimento de Índice de Satisfação, com um resultado médio de 55% nos 4 anos, tendo atingido o registo mais elevado em 2012 (64%);
- Crescimento de Índice de Motivação, com um registo médio de 75% nos 4 anos, atingindo o valor mais elevado em 2012 (84%);
- Decréscimo da taxa de participação, próximo dos 45% de média nos 4 anos, tendo atingido o registo mais reduzido em 2012 (36%).

Mapa de pessoal a 1 de Janeiro de 2012

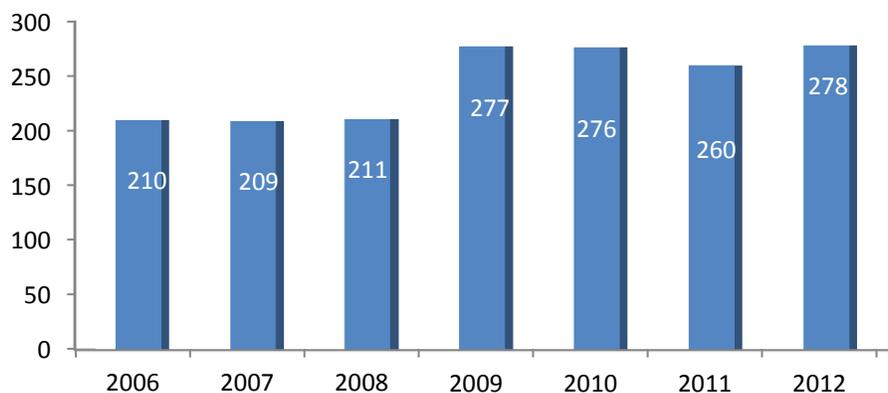
O Mapa de Pessoal (MP) aprovado para o ano de 2012, com 326 Postos de Trabalho Necessários (PTN), foi elaborado com a participação dos responsáveis de unidades e aprovado superiormente, nos termos dos artigos 4º a 7º LVCR. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 68% nas atividades de TIC, 23% nas de apoio à gestão e 9% ao nível do pessoal dirigente.

O total da previsão dos PTN para o ano de 2012, correspondeu a um incremento da despesa de pessoal, relativamente à execução prevista para 2012, com mais 18 PTN que em 2011.

Afetação real de Recursos Humanos

O II contava ao seu serviço, em 31 de Dezembro de 2012, com um total de 278 trabalhadores, número que ficou aquém dos PTN do Mapa de Pessoal. Em 31 de Dezembro de 2012, comparativamente a igual período de 2011, registou-se um total de mais dezoito (+18) pessoas ao serviço, resultado da reintegração da equipa que desempenhava funções no Centro Nacional de Pensões em regime de mobilidade. Esta equipa continua a exercer funções no âmbito de novos desenvolvimentos e dos processos de manutenção evolutiva e corretiva do atual Sistema de Informação de Pensões.

Figura 5 - Evolução dos efetivos de pessoal ao serviço do II



Movimentos de entrada e saída

No ano de 2012 verificaram-se 35 entradas de novos colaboradores e regressos, resultado do lançamento de Procedimentos de Mobilidade Internas (PMI) e do regresso de colaboradores que

se encontravam em Mobilidade Interna. Entretanto, em igual período, saíram 17 pessoas.

Procedimentos Concurrais

A implementação e conclusão do Plano de Operacionalização do Exercício de Cargos Dirigentes (POECD), nos termos da legislação aplicável, designadamente da Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro, que aprovou o Estatuto do Pessoal Dirigentes e da Portaria 1329-A de 30 de Dezembro que aprova a 1º alteração aos Estatutos do II, Anexo à portaria n.º 635/2007, de 30 de Maio, conduziu ao preenchimento de 10 PT, pelo provimento em cargos de Direção intermédia de 1º e 2.º grau, em regime de comissão de serviço, pelo período de três anos.

Entretanto, foram concluídos os Períodos Experimentais (PE) em PT, resultado de procedimentos concursais lançados em 2012 e celerados os novos CTFP.

Balanço Social

Ao nível das práticas da Gestão de Pessoas o relatório do Balanço Social assume, anualmente, uma efetiva importância como *input* para a tomada de decisão ao nível da gestão do II.

No **Anexo n.º 6 – Balanço Social Analítico 2012 do II**, detalha-se o respetivo conteúdo.

Responsabilidade Social

6. Responsabilidade Social

6.1. Práticas de sustentabilidade

Em 2012 foi feita a operacionalização do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (SGRS) de acordo com a Política de Responsabilidade Social aprovada em 2011 e com os procedimentos definidos com base no referencial normativo NP 4469-1:2008.

Foram criadas 4 áreas de atuação, cada uma com um responsável, tendo sido definidas ações com objetivos, metas e indicadores ao nível de:

- Campanhas e Voluntariado;
- Controlo de Consumos;
- Green IT e Gestão de Resíduos;
- Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.

A gestão, organização e documentação de toda a atividade do sistema, incluindo as auditorias internas efetuadas em 2012, e o apoio aos responsáveis de cada uma das áreas, foi feito pelo responsável do SGRS.

Foram elaborados, a Estratégia para 2012, o respetivo Plano de Atividades, o documento de Monitorização; todos os conteúdos relevantes foram publicados na *Intranet* e na *Internet*. Foram realizados inquéritos de avaliação da perceção da responsabilidade social às partes interessadas internas (colaboradores) e externas (fornecedores de tecnologia e serviços). O SGRS foi também auditado nas duas auditorias ao SGI. O II esteve representado na equipa dinamizadora da Rede para o Desenvolvimento da Responsabilidade Social no MSSS (Rede SMSSS).

Campanhas e Voluntariado

Foram realizadas campanhas de recolha de roupas e bens alimentares, para as quais foi feita na *Intranet* uma divulgação prévia, e um destaque após a concretização das entregas. Foi também feita uma recolha permanente de sapatos, roupas, brinquedos, livros e material escolar, que permitiu fazer várias entregas a diferentes instituições.

Todas as doações foram devidamente monitorizadas, de acordo com os indicadores pré definidos,

e tendo em vista os objetivos e as metas contemplados no Plano de Ações anual.

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 das casas de banho e das copas com temporizadores e reguladores de caudal. Estas medidas resultaram numa redução do consumo, em relação a 2011, de cerca de 30% de água e de cerca de 20% de eletricidade.

Green IT e Gestão de Resíduos

Encontra-se prevista para 2013 a concretização das ações planeadas para a área de Green IT. Na gestão de resíduos foi monitorizada de forma mais eficaz a quantidade reciclada de papel, plástico e *toners*, prática há muito instituída no II, e foi também colocado no refeitório um contentor para recolha de embalagens plásticas.

Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho (SHST)

Por várias razões conjunturais, as ações do plano de SHST para 2012 e praticamente todas as do Plano de Emergência Interno, serão concluídas em 2013.

Relações de colaboração / parceria

O II colaborou com a Comissão Social da Junta de Freguesia de Porto Salvo com a doação de cabazes com bens alimentares não perecíveis a seis famílias carenciadas da freguesia de Porto Salvo.

O II esteve representado na rede temática de responsabilidade social “RSOpt”, integrou o Grupo ISO 26000, coordenando o subgrupo de direitos humanos e práticas laborais e participando no grupo de ambiente.

Execução Orçamental

7. Execução Orçamental

7.1. Execução Orçamental 2012

Orçamento inicial e revisões em 2012

Em Janeiro de 2012 o II dispunha de um Orçamento global de 31,311 milhões de euros. Deste montante, 18,960 milhões de euros diziam respeito a despesas de Administração e 12,351 milhões de euros a despesas de Capital.

O montante total da dotação inicial representou uma redução de 4,200 milhões de euros (-11,8%) em relação ao orçamento atribuído do ano anterior, sendo que as despesas de Administração registaram uma quebra de 1,769 milhões de euros (-8,5%) e as despesas de Capital uma quebra de 2,431 milhões de euros (-16,4%).

Inicialmente a distribuição do orçamento teve em conta os procedimentos de aquisição críticos e inadiáveis que foram sendo firmados no final do ano anterior, cujas declarações de cabimento orçamental foram emitidas no final de 2011, no montante total de 10,657 milhões de euros, tendo-se finalizado a distribuição total do orçamento no final do mês de Janeiro, de acordo com a previsão de despesas dos departamentos.

A 30 de março, o II sofreu um cativo no seu Orçamento de Capital, no montante de 1,544 milhões de euros, que ocorreu na sequência da autorização das cativações previstas na Lei de Orçamento de Estado (artigo 3º da Lei 64-B de 2011 de 30 de dezembro), por Despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado da Solidariedade e da Segurança Social do dia 13 de março de 2012. Respeitando o montante total cativo, foi elaborada uma proposta de distribuição por diferentes orgânicas, face ao orçamento disponível das mesmas.

Em abril, o II foi informado do montante a cativar em despesas de Administração, no agrupamento D.02 - Aquisição de Bens e Serviços. Face ao montante total do cativo, de 549 mil euros, procedeu-se a uma análise dos montantes a cativar por rubrica, considerando os cabimentos já realizados e as necessidades de execução previstas para os restantes meses do ano.

Assim, no ano de 2012, o montante total cativado, em Administração e Capital, refletiu-se em 2,093 milhões de euros. Este montante veio dificultar a realização de aquisições previstas e necessárias em matéria de assistência técnica, conservação e trabalhos especializados, entre outras rubricas.

Orçamento final

O orçamento final do II, após concluídas todas as operações de transferências, líquido de cativo, foi o que consta da tabela seguinte.

Figura 6 - Composição do Orçamento Corrigido 2012

valores em €

Grupos de Despesa	Orçamento
Despesas Correntes	18.903.343
Despesas com Pessoal	9.453.543
Aquisição Bens e Serviços	9.414.914
Juros e Outros Encargos	5.000
Subsídios	25.786
Outras Despesas	4.100
Despesas de Capital	12.351.000
TOTAL	31.254.343

Investimentos orçamentados por Fundo de Financiamento

No âmbito do Programa Operacional Fatores de Competitividade (POFC), o II deu continuidade às operações SAMA em curso, tendo sido aprovada, a 3 de Agosto, a proposta da candidatura da operação IBER - Integração de Beneficiários e requerentes no SISS, que decorrerá até 2014. Nesta operação o II apresenta-se como promotor e o ISS como parceiro. Do montante total elegível aprovado, de 1,280 milhões de euros, a comparticipação FEDER corresponde a 745 mil euros (58,23%), cabendo ao II, o montante de 669 mil euros e ao ISS 76 mil euros, conforme quadro abaixo.

Figura 7 - Operação SAMA I-BER – descrição das despesas elegíveis aprovadas

Classificação da despesa	Elegível	Compart. FEDER (58,23%)	Compart. Nacional (41,77%)
Aq. de serviços a terceiros - Assistência Técnica e Consultoria	30.000	17.468	12.532
Aq. de equipamento informático	210.000	122.273	87.727
Aq. de software	784.000	456.484	327.516
Total Investimento - II,IP	1.024.000,00	596.224	427.776
D. Pessoal - II,IP	125.560,84	73.108	52.453
D. Pessoal - ISS	130.439,16	75.948	54.491
Total D. Pessoal	256.000,00	149.056	106.944
Total da Operação	1.280.000,00	745.280	534.720

Durante o ano de 2012, ocorreram custos com a alocação de colaboradores internos do II, no montante de 82 mil euros.

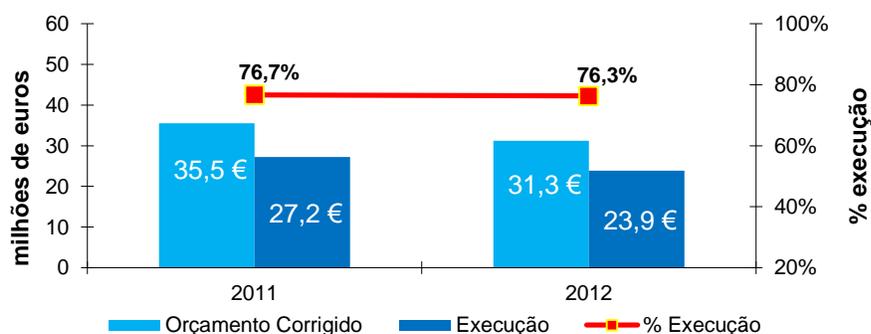
Nos termos da RCM n.º 33/2012, de 1 de março, a AMA anunciou a rescisão do seu contrato de financiamento da operação Visita por Marcação Prévia (VMP), uma vez que a execução das suas despesas não atingia os mínimos exigidos naquela resolução.

Em Agosto de 2012, o II foi informado pela AMA do aumento da taxa máxima de cofinanciamento – de 70% para 85% - deliberada pela Comissão Ministerial de Coordenação do COMPETE, e aplicável a operações não encerradas até o dia 1 de Agosto. Nesse sentido, a taxa de reembolso aplicada às operações PMA (5651), IECC (7958) e FWSC-I (7959), passou de 47,95% para 58,23%. As restantes operações mantêm a taxa de financiamento FEDER em 47,95%, com exceção da operação GO-PRO cuja taxa de financiamento é de 47,79%.

Execução orçamental

A percentagem de execução do orçamento final de 2012 (76,3%) foi inferior em 0,4 pontos percentuais face ao verificado no ano anterior (76,7%), conforme se pode verificar no gráfico seguinte.

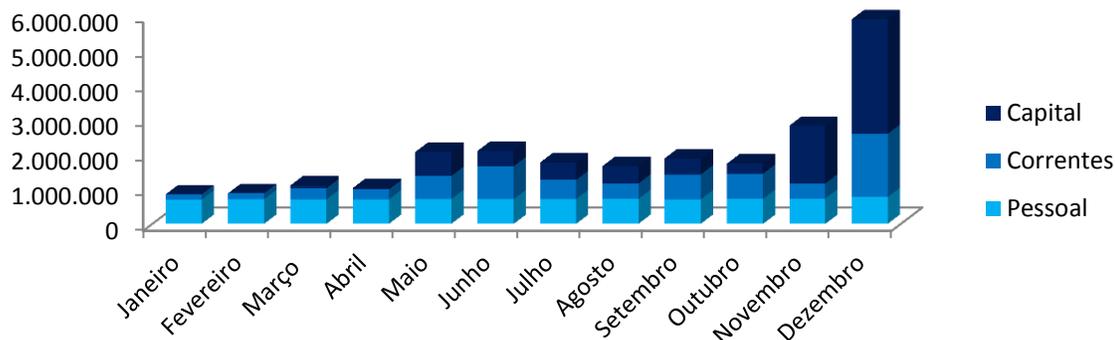
Figura 8 - Execução orçamental 2011/2012 (em milhões de €)



A despesa global executada no final de dezembro atingiu 23,852 milhões de euros, registando uma variação negativa de 12,4% (-3,364 milhões de euros), relativamente ao valor acumulado no período homólogo do ano anterior. As Despesas Correntes ascenderam a 15,864 milhões de euros e as Despesas de Capital a 7,988 milhões de euros.

No que respeita à evolução mensal da despesa, verificou-se, comparativamente com os meses anteriores, que, no mês de dezembro, a execução registou um impulso substancial, relativamente à tendência dos meses anteriores, como demonstra o gráfico seguinte.

Figura 9 - Evolução Mensal da Despesa 2012



No mês de dezembro, foram executadas cerca de 41% das Despesas de Capital e 25% das Despesas com Aquisição de Bens e Serviços do ano inteiro. A assimetria, na distribuição mensal das despesas executadas, verificou-se sobretudo na execução do último trimestre, substancialmente superior. Esta tendência deriva, entre outros motivos, da obtenção dos pareceres prévios, implicando a execução no último mês do ano.

Quanto à composição da despesa de 2012, o peso das Aquisições de Bens e Serviços e da Despesa de Capital foi de 30,3% e 33,5% respetivamente. O ano anterior registou uma estrutura análoga, com um acréscimo de 2 pontos percentuais no peso da Despesa de Capital.

A Despesa com o Pessoal representou 36,0% da despesa executada em 2012 mantendo um peso ligeiramente inferior ao do ano anterior (diminuição de 2 pontos percentuais).

Figura 10 - Peso da execução Orçamental 2011 /2012

	Valores em €			
	Execução 2011	Peso exec. 2011	Execução 2012	Peso exec. 2012
Despesas Correntes				
Despesas c/ Pessoal	10.348.583	38,0%	8.593.424	36,0%
Aq. Bens e Serviços	8.198.562	30,1%	7.239.000	30,3%
Juros e Outros Encargos	3.696	0,0%	3.260	0,0%
Subsídios	83.854	0,3%	24.662	0,1%
Outras Despesas Correntes	3.508	0,0%	3.660	0,0%
Despesas de Capital				
Aq. Bens de Capital	8.581.899	31,5%	7.988.022	33,5%
Total	27.220.102	100,0%	23.852.027	100,0%

Em termos gerais, os pagamentos acumulados de 2012 ascenderam a 23,852 milhões de euros, registando-se um decréscimo de 12 % relativamente ao ano anterior.

Figura 11 - Indicadores de Execução – 2009 a 2012

em milhares de euros

Grupos de Despesa	2009	2010	2011	2012	Tvha 09/10	Tvha 10/11	Tvha 11/12
Despesas Correntes	21.211,0	22.093,8	18.638,3	15.864,0	4,2%	-15,6%	-14,9%
Despesas c/ Pessoal	10.775,5	11.212,2	10.348,6	8.593,4	4,1%	-7,7%	-17,0%
Aq. Bens e Serviços	10.345,3	10.786,7	8.198,6	7.239,0	4,3%	-24,0%	-11,7%
Juros e Outros Encargos	4,3	4,3	3,7	3,3	0,3%	-14,3%	-11,8%
Subsídios	84,2	90,7	83,9	24,7	7,7%	-7,5%	-70,6%
Outras Despesas Correntes	1,7	0,6	3,5	3,7	-64,7%	484,6%	4,3%
Despesas de Capital	12.696,7	13.614,3	8.581,9	7.988,0	7,2%	-37,0%	-6,9%
TOTAL	33.907,7	35.708,2	27.220,2	23.852,0	5,3%	-23,8%	-12,4%
Indicador de Exec. Orç.							
Orçamento Inicial	38.010,0	39.976,8	35.510,1	31.310,6	5,2%	-11,2%	-11,8%
% Exec. Orçamento Inicial	89,2%	89,3%	76,7%	76,2%	0%	-13%	0%
Orçamento Corrigido	40.707,8	39.976,8	35.510,1	31.254,3	-1,8%	-11,2%	-12,0%
% Exec. Orçamento	83,3%	89,3%	76,7%	76,3%	6,0%	-12,7%	-0,3%

Composição da Despesa

Do total da despesa do II, 36% foi com Despesas de Pessoal, 30,3% com Aquisição de Bens e Serviços e 33,4% com Capital, concluindo-se que dois terços representam despesas de funcionamento e um terço despesas de investimento

Figura 12 - Composição da Despesa Executada

valores em €

Grupos de Despesa	Orçamento
Despesas Correntes	15.863.488
Despesas com Pessoal	8.593.279
Aquisição Bens e Serviços	7.238.629
Juros e Outros Encargos	3.259
Subsídios	24.662
Outras Despesas	3.660
Despesas de Capital	7.988.022
TOTAL	23.851.510

Despesa Corrente

Em 2012 a Despesa Corrente registou um decréscimo de 2,774 milhões de euros (-14,9%) face ao ano anterior que se deveu sobretudo ao corte de 1,775 milhões de euros nos pagamentos afetos a Despesa com Pessoal (-17,0%), assim como à redução das Aquisições de Bens e Serviços, que registaram um decréscimo da despesa de 960 mil euros (-11,8%).

A quebra nos compromissos assumidos com despesas correntes, está estreitamente relacionada com os cortes realizados nas Despesas de Pessoal, no valor cativo do orçamento de Administração, assim como na obtenção dos pareceres prévios enviados ao Ministério das Finanças, responsável por um atraso substancial na execução dos contratos.

Este decréscimo de despesa realizou-se a par com o alargamento das competências do II, a gestão e disponibilização de um maior número de aplicações, sistemas e infraestruturas e serviços de TI e com o aumento do grau de integração e/ou comunicação de informação com clientes e entidades externas.

Despesa Corrente - Pessoal

A Despesa com Pessoal ascendeu a 8,593 milhões de euros em 2012, o que correspondeu a uma redução de 17% no período 2011/2012 (-1,755 milhões de euros). A redução referida deve-se, em grande parte, à redução remuneratória, resultante do quadro de financiamento restritivo que aprovou o Orçamento de Estado 2012. Associada a esta situação observou-se inclusive, a redução no valor do Subsídio de Férias e de Natal, assim como a redução no trabalho extraordinário.

Despesa Corrente – Aquisição de Bens e Serviços

As Aquisições de Bens e Serviços registaram uma quebra de 11,7%. Tal decréscimo deve-se sobretudo à redução de 91 mil euros em Estudos, pareceres e projetos de consultoria e 1,204 milhões de euros em Comunicações, quando comparado com a execução do ano anterior. A elaboração do orçamento 2012 de Administração, condicionou, inclusive, a dotação inicial programada para estas rubricas.

Despesa Corrente – Grau de execução

Figura 13 - Execução comparada 2011 / 2012 da Despesa de corrente

Rubricas		2011			2012			Var.	
		Orçamento Corrigido	Executado Acumulado	% Exec.	Orçamento Corrigido	Executado Acumulado	% Exec.	Homóloga 2011/2012	Tvha
		1	2	3 = 2:1	4	5	6 = 5:4	7 = 5-2	8 = 5:2-1
D.01	Despesa com Pessoal	10.872.141	10.348.583	95,2%	9.453.543	8.593.424	90,9%	-1.755.159	-17,0%
D.01.01	Remun.cert.e perman.	8.780.579	8.406.946	95,7%	7.409.853	7.072.603	95,4%	-1.334.343	-15,9%
D.01.02	Abon.var.ou event.	74.000	57.079	77,1%	100.000	32.169	32,2%	-24.910	-43,6%
D.01.03	Segurança Social	2.017.562	1.884.558	93,4%	1.943.690	1.488.652	76,6%	-395.905	-21,0%
D.02	Aquisição Bens e Serviços	9.762.411	8.198.562	84,0%	9.414.914	7.239.000	76,9%	-959.562	-11,7%
D.02.01	Aquisição de bens	133.412	51.753	38,8%	114.507	51.885	45,3%	132	0,3%
D.02.02	Aquisição serviços	9.628.999	8.146.809	84,6%	9.300.407	7.187.115	77,3%	-959.694	-11,8%
D.03	Juros e out. encarg.	5.000	3.696	73,9%	5.000	3.260	65,2%	-437	-11,8%
D.05	Subsídios	83.854	83.854	100,0%	25.786	24.662	95,6%	-59.192	-70,6%
D.06	Outr.desp.correntes	4.662	3.508	75,2%	4.100	3.660	89,3%	152	4,3%
DESPESA CORRENTE		20.728.068	18.638.203	89,9%	18.903.343	15.864.005	83,9%	-2.774.197	-14,9%

Fonte: Dados do SIF SAP

Despesa de Capital

As percentagens finais de execução em 2012 das rubricas de *Hardware* e *Software* Informático foram de 62,3% e 65,6% respetivamente.

Valores em €

Rubricas	2011			2012			Var. Homóloga 2011/2012	Tvha
	Orçamento Corrigido	Executado Acumulado	% Exec.	Orçamento Corrigido	Executado Acumulado	% Exec.		
	1	2	3 = 2:1	4	5	6 = 5:4	7 = 5-2	8 = 5:2-1
D.07.01.04 Construções diversas	17.120	14.999	87,6%	75.000	5.138	6,9%	-9.861	-65,7%
D.07.01.07 Equipam.informática	5.336.222	1.627.428	30,5%	2.196.349	1.368.715	62,3%	-258.714	-15,9%
D.07.01.08 Software informático	9.420.658	6.934.507	73,6%	10.071.651	6.611.943	65,6%	-322.564	-4,7%
D.07.01.09 Equip.administrativo	4.500	1.524	33,9%	5.000	2.226	44,5%	702	46,1%
D.07.01.15 Outros investimentos	3.500	3.441	98,3%	3.000	0	0,0%	-3.441	-100,0%
DESPESA DE CAPITAL	14.782.000	8.581.899	58,1%	12.351.000	7.988.022	64,7%	-593.877	-6,9%
TOTAL II.IP	35.510.068	27.220.102	76,7%	31.254.343	23.852.027	76,3%	-3.368.075	-12,4%

Fonte: Dados do SIF SAP

Figura 14 - Execução comparada 2011 / 2012 da Despesa de Investimento

A Despesa de Capital ascendeu a 7,988 milhões de euros, registando uma execução de 64,7% face ao orçamento corrigido de 12,351 milhões de euros. A redução de 594 mil euros, relativamente ao ano anterior, representa um decréscimo de 6,9%.

O quadro seguinte mostra a evolução da Despesa de Capital executada entre o período de 2009 e 2012. O triénio de 2010 / 2012 registou uma quebra da despesa de Capital de 33,2%

Figura 15 - Evolução da Despesa de Investimento – 2009 a 2012

em milhares de euros

Designação	2009	2010	2011	2012	Tvha 09/10	Tvha 10/11	Tvha 11/12
Hardware	1.420,2	3.216,5	1.627,4	1.368,7	126,5%	-49,4%	-15,9%
Software	11.265,6	10.203,0	6.934,5	6.611,9	-9,4%	-32,0%	-4,7%
Outros	10,9	194,8	20,0	7,4	1687,2%	-89,8%	-63,1%
Total	12.696,7	13.614,3	8.581,9	7.988,0	7,2%	-37,0%	-6,9%

Despesa de Capital – SAMA

As operações SAMA em curso, cofinanciadas pelo FEDER, registaram uma execução geral de 64,5% face ao montante elegível programado de 8,566 milhões de euros, conforme se verifica no quadro resumo abaixo.

Face ao valor executado de 2009 a 2012, nas diversas operações, no montante total de 5,524

milhões de euros, verificou-se, a 31 de dezembro de 2012, uma elevada percentagem de pedidos de reembolso submetidos à AMA, atingindo os 98,0%.

Dos pedidos de reembolso submetidos para análise, o II, obteve do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional, IP, o montante de 2,103 milhões de euros, que correspondente à parte cofinanciada pelo FEDER.

A diferença entre o montante total executado e o montante total submetido ascende a 106 mil euros, relativo à operação SAMA FWSC-I e I-BER que serão submetidos no início de 2013.

O quadro abaixo resume todas as operações SAMA com a informação dos montantes aprovados, executados, submetidos e reembolsados

Figura 16 - Execução 2011 das Operações Cofinanciadas pelo SAMA

em euros

Operação	Elegível Programado	Total Executado	%Exec.	Reembolsos Realizados	% Compart. FEDER	Reembolsos recebidos
ASU (3584)	538.762	412.896	76,64%	412.896	47,95%	228.388
DPN (1872)	2.014.000	2.201.973	109,33%	2.201.973	47,95%	1.282.099
GO PRO (3560)	919.526	351.579	38,23%	351.579	47,95%	0
PORTAL (3608)	419.922	416.107	99,09%	416.107	47,95%	197.607
ÚNICA (3575)	1.244.336	925.395	74,37%	925.395	47,95%	0
PMA (5651)	844.931	0	0,00%	0	58,23%	0
IECC (7958)	510.589	296.960	58,16%	296.960	58,23%	0
FWSC-I (7959)	560.878	366.921	65,42%	343.463	58,23%	193.530
IBeR (22981)	1.149.561	82.377	7,17%		58,23%	0
PCF (3590)	320.175	407.200	127,18%	407.200	47,95%	177.101
CC (1874)	43.300	62.774	144,98%	62.774	47,95%	23.951
Total	8.565.980	5.524.184	64,49%	5.418.348		2.102.676

Resultado Líquido

O exercício de 2012 encerrou com o apuramento de um Resultado Líquido negativo no montante de 4.295.593,47 euros.

O Resultado Líquido apurado está afetado pela contabilização de despesas de investimento no valor total de 7.988.021,71 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 15.380.570,55 euros.

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

O Resultado Líquido negativo apurado de 4.295.593,47 euros será levado à conta de Resultados Transitados, em conformidade também com as citadas normas contabilísticas.

Na figura seguinte apresenta-se uma síntese da demonstração de resultados. A demonstração de resultados para o exercício de 2012 evidencia um decréscimo em relação ao ano anterior, situação ainda decorrente dos impactos da legislação produzida na sequência do PAEF em que o país se encontra. De seguida, explica-se de forma resumida algumas das contas com variações mais significativas.

Conta 63 Transferências correntes concedidas e prestações sociais

Esta conta teve um decréscimo bastante significativo, uma vez que em 2012 os apoios financeiros ao CCD passaram a ser definidos pelo SESSS, mais concretamente através do Despacho n.º 7593/2012, de 1 de junho.

Conta 66 Amortizações do exercício

O aumento de mais de 36% nas amortizações do exercício deve-se à integração de imobilizado em curso em 2012, sendo este acréscimo o que concorre em maior grau para o resultado líquido negativo do exercício.

Conta 71 Vendas e prestações de serviços

Esta conta na rubrica de venda de produtos teve um decréscimo de 100%, uma vez que em 2012 não houve qualquer faturação referente à emissão de cartões CESD. Em relação à rubrica de prestações de serviços houve um acréscimo de sensivelmente 32%, referente à faturação de mais um trimestre que no ano anterior do projeto SIGA. Estas vendas e prestações de serviços estão ao abrigo de protocolos celebrados entre o II e outras entidades públicas.

Conta 74 Transferências e subsídios correntes obtidos

Esta conta teve um decréscimo em valores efetivos de mais de três milhões de euros; esta diferença refere-se à diminuição de faturação do protocolo celebrado com a ACT em 441.402,43 euros, da diminuição dos valores financiadas pelo Fundo de Administração do Orçamento de Administração da Segurança Social em 2.951.536,83 euros e pelo acréscimo dos valores dos projetos cofinanciados pela AMA de 215.505,38 euros.

Conta 79 Proveitos e ganhos extraordinários

Esta conta tem um acréscimo de aproximadamente 27%, este valor refere-se maioritariamente à correção de amortizações acumuladas referentes a períodos anteriores.

Figura 17 - Demonstração de resultados (síntese)

Unidade monetária: Euro

POCISS	SS	Exercício				Evolução 2011/2012 (%)
		2012		2011		
Custos e perdas						
61	CM VMC Mercadorias Matérias					
62	Fornecimentos e serviços externos	7.273.406,24		8.306.222,04		-12,43%
64	Custos com o pessoal:					
64+642	Remunerações	6.563.228,98		7.771.330,07		-15,55%
643 a 648	Encargos sociais:					
	Pensões	12.104,51		12.909,89		-6,24%
	Outros	1.377.291,45	15.226.031,18	1.691.419,75	17.781.881,75	-18,57%
63	Transf. correntes concedidas e prest. sociais	24.661,60	24.661,60	83.854,00	83.854,00	-70,59%
66	Amortizações do exercício	15.380.570,55		11.275.490,45		36,41%
67	Provisões do exercício		15.380.570,55		11.275.490,45	
65	Outros custos perdas operacionais (A)	3.659,66	3.659,66	3.507,65	3.507,65	4,33%
			30.634.922,99		29.144.733,85	5,11%
68	Custos e perdas financeiras (C)		3.259,69		3.696,29	-11,81%
			30.638.182,68		29.148.430,14	5,11%
69	Custos e perdas extraordinários (E)		13,09		4,31	203,71%
			30.638.195,77		29.148.434,45	5,11%
88	Resultado líquido do exercício		-4.295.593,47		-1.954.258,28	119,81%
			26.342.602,30		27.194.176,17	-3,13%
Proveitos e ganhos						
71	Vendas e prestações de serviços Vendas de mercadorias Vendas de produtos Prestações de serviços			7.256,80		-100,00%
		24.027,68	24.027,68	18.153,28	25.410,08	32,36%
72	Impostos e taxas Variação da produção					
75	Trabalhos para a própria entidade					
73	Proveitos suplementares					
74	Transf. e subsídios correntes obtidos:					
741	Transferências - Tesouro					
742+743	Outras	15.397.999,42		18.575.433,30		-17,11%
76	Outros proveitos e ganhos operacionais (B)		15.397.999,42		18.575.433,30	
			15.422.027,10		18.600.843,38	-17,09%
78	Proveitos e ganhos financeiros (D)	1,75	1,75	1,34	1,34	30,60%
			15.422.028,85		18.600.844,72	-17,09%
79	Proveitos e ganhos extraordinários (F)	10.920.573,45	10.920.573,45	8.593.331,45	8.593.331,45	27,08%
			26.342.602,30		27.194.176,17	-3,13%
RESUMO:						
	Resultados operacionais (B) - (A) =		-15.212.895,89		-10.543.890,47	44,28%
	Resultados financeiros (D-B) - (C-A) =		-3.257,94		-3.694,95	-11,83%
	Resultados correntes (D) - (C) =		-15.216.153,83		-10.547.585,42	44,26%
	Resultado líquido do exercício (F) - (E) =		-4.295.593,47		-1.954.258,28	119,81%

7.2.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.

O II não teve custos no âmbito de ações publicitárias a nível institucional. Os encargos com publicidade decorrem de obrigações legais no âmbito da publicitação de anúncios na imprensa ou em Diário da República. Nesse sentido, detalham-se os respetivos custos em 2012:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
 - Imprensa Nacional Casa da Moeda - *3.278,91 euros*.

Autoavaliação

8. Autoavaliação

8.1. Modelo de Gestão

O modelo de gestão do II 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 18 - Estrutura Matricial do II



A Gestão por Objetivos adotada no II 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 MSSS considerados no seu âmbito;
- Plano anual de atividades, que operacionaliza a estratégia definida;
- Desdobramento anual do Balanced Scorecard (BSC);
- QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), que contém os objetivos considerados mais relevantes para a avaliação de desempenho anual;
- Monitorização periódica do grau de execução do Plano de Atividades e dos projetos que dele fazem parte, do QUAR e da Carta de Missão;
- Relatório Anual de Atividades.

O sistema de avaliação de desempenho organizacional baseado na metodologia de *Balanced Scorecard* (BSC), permite uma leitura global e integrada do desempenho do II, 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 II.

O SGI tem como ferramenta fundamental de comunicação e de relacionamento com os clientes do II, o catálogo de serviços, definido no âmbito do sistema de gestão de serviços de TI, cuja descrição foi feita no ponto n.º 3 “Clientes”.

8.2. Análise conjuntural

O ano de 2012 colocou desafios acrescidos no quadro do funcionamento do II, 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 2012, 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 II tal como já tinha acontecido em 2011.

Por outro lado, e no âmbito do recrutamento na AP, foi confirmada a 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.

Finalmente e ao nível da análise dos Pontos Fortes e Áreas de Melhoria aquando da avaliação

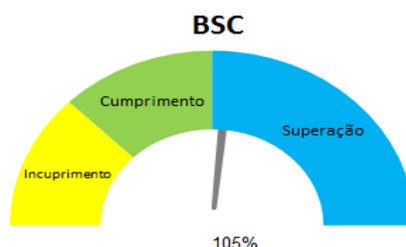
externa para a re-certificação do nível Recognised for Excellence da EFQM, em 2012, foram identificados alguns pontos fortes e ações de melhoria (ver ponto n.º 4 do presente relatório).

8.3. Balanced ScoreCard

Nos pontos seguintes apresentam-se os resultados de 2012, por objetivo estratégico, por perspectiva do BSC e finalmente, a síntese global do resultado do BSC do II.

Em termos globais o resultado do BSC global do II foi de **105%**. No anexo n.º 2 apresenta-se o quadro completo com os resultados do BSC de 2012.

Figura 19 - Resultado do BSC do II 2012



8.3.1. Resultados por Objetivo Estratégico 2012

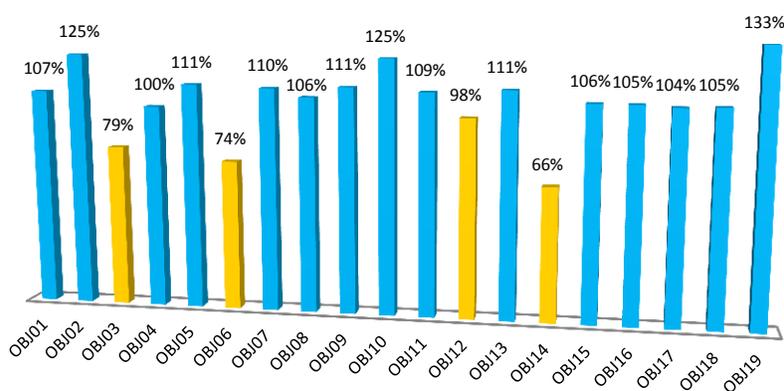
Dos 19 objetivos estratégicos definidos para 2012 (descrição de cada objetivo na figura seguinte), 15 foram superados com resultados acima dos 100% e 4 tiveram resultado abaixo dos 100%.

Figura 20 - Objetivos estratégicos do II 2012

Objetivo estratégico 2012	Descrição
O1	Realizar revisão / alteração dos sistemas decorrentes de legislação
O2	Promover o alargamento dos sistemas de suporte a Arrecadação e Controlo de Receitas
O3	Promover o alargamento dos sistemas de suporte a Prestações
O4	Promover o alargamento dos sistemas de suporte à Ação Social
O5	Promover o alargamento dos sistemas transversais de suporte aos organismos
O6	Criar integrações e automatismos entre subsistemas da SS
O7	Promover o cruzamento e integração de dados com entidades externas
O8	Automatizar e desmaterializar os processos de negócio
O9	Implementar novos Datamarts no Sistema de Gestão da Informação
O10	Implementar ações de melhoria da qualidade dos dados
O11	Atualizar a infraestrutura tecnológica
O12	Consolidar a Arquitetura Tecnológica Aplicacional
O13	Promover a Revisão das Tendências Tecnológicas
O14	Promover a evolução dos sistemas de Gestão do Cliente

Objetivo estratégico 2012	Descrição
O15	Promover melhorias no portal da Segurança Social
O16	Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou corretiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental
O17	Assegurar a melhor capacidade de resposta e disponibilidade das infraestruturas
O18	Otimizar os processos de gestão interna
O19	Desenvolver ações que promovam o incremento da motivação e competências dos colaboradores

Figura 21 - Resultado dos Objetivos estratégicos do II 2012



O objetivo n.º3 foi concretizado a 79%, sendo o desvio devido, essencialmente, a projetos em curso cuja taxa de execução dependia da interface com outras iniciativas que tiveram taxas de execução reduzidas, por força de alterações legislativas e de redefinição de prioridades.

No que diz respeito ao objetivo n.º 6, cuja concretização foi de 74%, o desvio deveu-se sobretudo aos constrangimentos e menor disponibilidade dos organismos externos para as implementações necessárias (exemplo: reformulação de interface SICC-SIF com adaptação à TU (SICC) - Conceção + Elaboração).

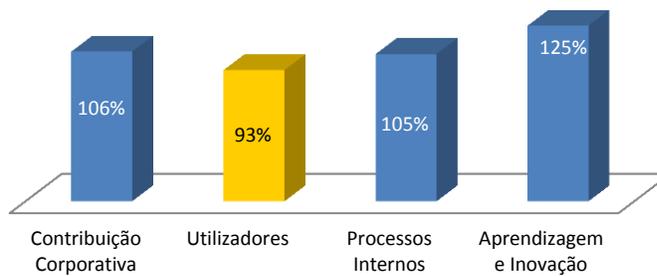
No que diz respeito ao objetivo n.º 12, cuja concretização foi de 98%, o desvio deveu-se sobretudo à reduzida percentagem de execução do projeto “Comunicação e Impressão Massiva de Outputs” (CIMO).

Finalmente, o objetivo n.º 14 com uma concretização de 66% deve o respetivo desvio ao projeto de integração de aplicações de suporte ao Atendimento Presencial (SGR/SIGA/GERA) e de Sistema de Gestão de Relacionamento - generalização da solução a nível nacional, que apresentaram taxas de execução de 30% e 15% respetivamente.

8.3.2. Resultados por Perspetiva BSC e BSC Global

Verificou-se a superação nas perspetivas “Contribuição corporativa” (106%), “Processos internos” (105%) e “Aprendizagem e Inovação” (125%) e um incumprimento na perspetiva “Utilizadores”(93%).

Figura 22 - Resultado do BSC do II 2012 por perspetiva



O resultado global do BSC do II em 2012 teve a seguinte estrutura de ponderações de cada perspetiva e taxa de concretização dos objetivos:

Figura 23 - Resultado global do BSC do II 2012

Perspetiva BSC	Resultado 2012	Peso no BSC Global	Resultado Global
Contribuição corporativa	106%	60%	105%
Utilizadores	93%	20%	
Processos internos	105%	15%	
Aprendizagem e Inovação	125%	5%	

8.4. Quadro de Avaliação e Responsabilização

8.4.1. 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 2012 do II foram considerados os seguintes objetivos estratégicos plurianuais constantes da Carta de Missão 2009-2012:

- 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.

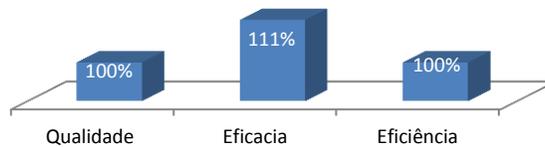
8.4.2. Resultados do QUAR 2012

Os dez objetivos operacionais e os treze indicadores do QUAR 2012 foram monitorizados trimestralmente, com reporte ao Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP). O resultado global do QUAR em 2012 foi de **106%**, com a seguinte taxa de realização por tipo de objetivo:

Figura 24 - Resultado do QUAR 2012

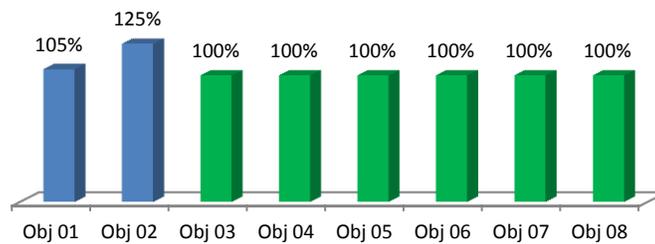


Figura 25 - Resultado do QUAR do II 2012 por tipo de objetivo



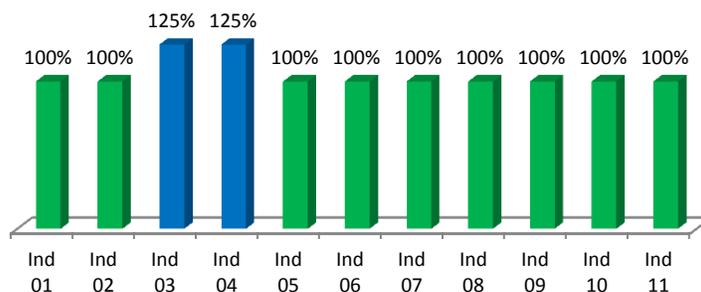
No Anexo n.º 3 apresenta-se o resultado global do QUAR 2012, para cada objetivo e indicador, no *template* base definido pelo GEP.

Figura 26 - Resultado do QUAR do II 2012 – Objetivos operacionais



No que diz respeito aos objetivos foram concretizadas 75% das metas definidas e foram superadas 25%. Em termos dos resultados dos indicadores, verifica-se que 18% foram superados e 82% concretizados.

Figura 27 - Resultado do QUAR do II 2012 – Indicadores



Apresenta-se de seguida o resultado do QUAR 2012 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 – 111%

Objetivo n.º 1 - Implementar novos Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção

Indicador do QUAR	Meta	Tolerância	Resultado	Desvio (%)
Nº de novos projetos plataforma SISS	5	2	7	0%
Nº de novos projetos plataforma SAP	2	1	3	0%
Nº de novos datamarts plataforma SESS	1	0	2	+100%

Objetivo n.º 2 - Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social

Indicador do QUAR	Meta	Tolerância	Resultado	Desvio (%)
Nº de Acções de melhoria	2	0	3	+50%

Critério Eficiência – 100%

Objetivo n.º 3 - Aumentar o nº de serviços disponíveis na Segurança Social Direta

Indicador do QUAR	Meta	Tolerância	Resultado	Desvio (%)
Nº de novos serviços	3	1	3	0%

Objetivo n.º 4 - Aumentar o grau de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou correctiva

Indicador do QUAR	Meta	Tolerância	Resultado	Desvio (%)
Nº de processos internos automatizados	95%	3%	96%	0%

Objetivo n.º 5 - Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II

Indicador do QUAR	Meta	Tolerância	Resultado	Desvio (%)
Tempo médio de espera (seg)	20	4	16	0%

Objetivo n.º 6 - Manter o grau de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Direta

Indicador do QUAR	Meta	Tolerância	Resultado	Desvio (%)
Nº de horas de disponibilidade/24h	98%	1%	98.5%	0%

Objetivo n.º 7 - Implementar acções de melhoria de qualidade de dados

Indicador do QUAR	Meta	Tolerância	Resultado	Desvio (%)
Nº de processos concretizados	3	1	4	0%

Critério Qualidade – 100%

Objetivo n.º 8 - Enriquecer o capital humano

Indicador do QUAR	Meta	Tolerância	Resultado	Desvio (%)
Nº de processos concretizados	50%	10%	45%	0%
Nº de iniciativas de Segurança e Higiene no Trabalho	5	1	6	0%

Resumo do desempenho do QUAR em 2012

Na sequência dos pontos anteriores é possível constatar o bom nível de desempenho do II no âmbito do QUAR 2012. Com efeito todos os indicadores foram concretizados ou superados: dos 11 indicadores, 9 foram concretizados e 2 superados, tendo-se verificado:

- A superação para o objetivo eficácia: 111%;
- Todos os objetivos foram concretizados ou superados: dos 8 objetivos propostos, foram superados 2 e concretizados 5.

8.4.3. Meios disponíveis – recursos humanos e financeiros (execução)

Recursos Humanos

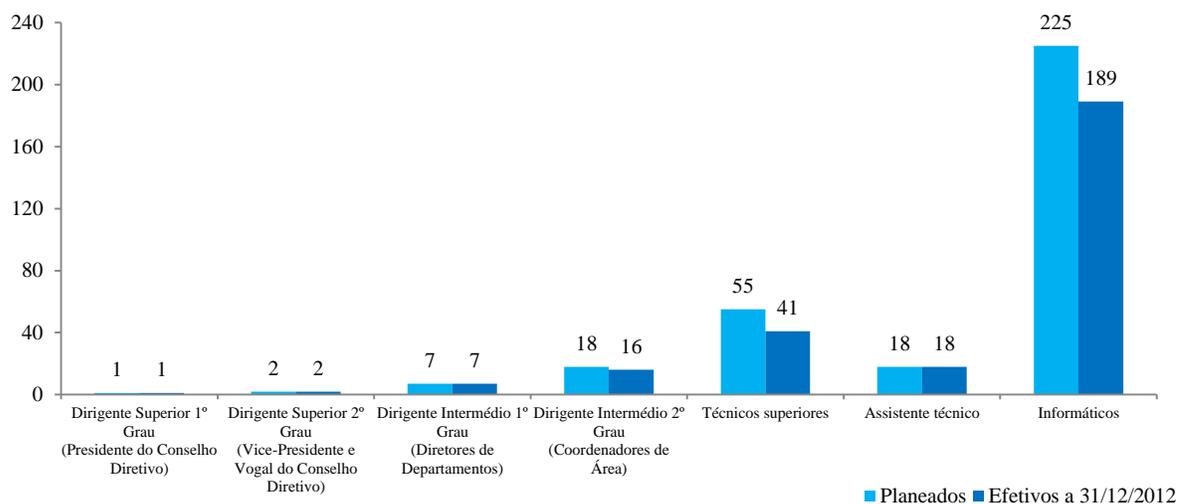
Ao nível dos recursos humanos, o número de efetivos “executado” em 2012 apresentou um diferencial negativo de 15% face ao número de efetivos planeado para 2012, conforme a tabela abaixo.

Figura 28 - Recursos Humanos Planeados vs Executados (2012)

Grupos profissionais	Planeados	Efetivos a 31/12/2012	Varição
Dirigente Superior 1º Grau (Presidente do Conselho Diretivo)	1	1	0%

Grupos profissionais	Planeados	Efetivos a 31/12/2012	Variación
Dirigente Superior 2º Grau (Vice-Presidente e Vogal do Conselho Diretivo)	2	2	0%
Dirigente Intermédio 1º Grau (Diretores de Departamentos)	7	7	0%
Dirigente Intermédio 2º Grau (Coordenadores de Área)	18	16	-11%
Técnicos superiores	55	41	-25%
Assistente técnico	18	18	0%
Assistente operacional	0	4	-
Informáticos	225	189	-26%
Total	326	278	-15%

Figura 29 - Comparação de Recursos Humanos Planeados vs Executados



Face à diferença percentual do orçamento estimado versus executado, constata-se que, particularmente nos 2 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 189 efetivos face a 200 planeados, tendo ainda assim sido possível concretizar os objetivos estratégicos e operacionais a que o II se propôs.

Para 2013, 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 2012.

Recursos Financeiros

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

8.4.4. Fontes de verificação

Na figura seguinte apresenta-se a listagem das fontes de verificação consideradas para o QUAR de 2012.

Figura 30 - Fontes de Verificação – QUAR 2012

Objetivo	Fonte de verificação
Objectivo 1	Aplicação do Sistema Integrado de Gestão (% de execução dos planos de projeto)
Objectivo 2	Manual (Sistemas de Segurança Social Direta em Produção)
Objectivo 3	Aplicação do Sistema Integrado de Gestão (nº de novos serviços com todas as tarefas inerentes 100% executadas)
Objectivo 4	Sub-Sistemas do SISS em produção
Objectivo 5	Aplicação EasyVista
Objectivo 6	Aplicação EasyVista
Objectivo 7	Aplicação do Sistema Integrado de Gestão (nº de novos processos com todas as tarefas inerentes 100% executadas)
Objectivo 8	Relatórios ou processos formais aprovados pelo Departamento de Administração Geral ou Conselho Diretivo (Processos Concluídos)

8.5.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, alimentando os ciclos de gestão, quer ao nível da revisão pela gestão e ações de melhoria, quer ao nível dos *assessment*/autoavaliações internas, com a utilização da *framework* e modelo de excelência da EFQM.

A auscultação aos clientes, para além dos inquéritos à satisfação dos clientes e colaboradores, já aplicados, respetivamente desde 2007 e 2009, inclui os resultados de várias abordagens entretanto introduzidas no SGI:

Externas:

- Monitorização do nível de serviço;
- Avaliação da satisfação dos utilizadores com a gestão de incidentes;
- Avaliação da satisfação dos formandos com a formação presencial e e-Learning.

Internas:

- Avaliação dos auditores internos;
- Avaliação dos resultados das iniciativas da comunicação interna / envolvimento.

8.5.1. Monitorização do Serviço aos Clientes

Inquérito à satisfação dos clientes 2012

Desde 2007, é aplicado anualmente um inquérito à satisfação aos clientes do II. O âmbito do inquérito tem sido alinhado com as necessidades do negócio e com o *input* dos projetos e auditorias internas e externas.

Calendarização

As atividades foram realizadas de acordo com as seguintes fases:

- Preparação dos questionários; Respetiva Aprovação; Desenvolvimento e implementação dos questionários; Envio dos questionários; Análise Estatística; Elaboração das versões preliminares do relatório; Elaboração do relatório final (Outubro / Novembro).

Alterações à metodologia de Inquirição

No seguimento da oportunidade de melhoria identificada no Relatório de Satisfação de Utilizadores do ano anterior (OM2-2011), procedeu-se à revisão e simplificação da metodologia, com vista a uma interpretação mais robusta dos resultados e das conclusões. Esta revisão incidiu sobre o número de questões a considerar no inquérito, o enquadramento das questões face à maturação do SISS, a reestruturação dos campos de texto livre e validação da escala classificativa.

Caracterização do estudo

O inquérito teve um âmbito nacional e abrangeu o ISS; IGFSS; IDSA, IPRA; ISSM, IP-RAM; IGFSSA, IPRA; Inspeção-Geral do MSSS e estruturas locais das CPCJs.

A inquirição incidiu sobre os utilizadores com perfil de registo e alteração/correção das aplicações de Fundo de Garantia Salarial (FGS), Gestão de Taxas Especiais (GTE), Gestão de Contribuições (GC) e Sistema de Apoio à Fiscalização (SAF), garantindo assim uma amostra representativa, com domínio e conhecimento efetivo do respectivo subsistema. Foram também inquiridas pela primeira vez as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) cujos técnicos, que na sua maioria são trabalhadores das autarquias ou IPSS, acedem a este subsistema por via de um *interface web*.

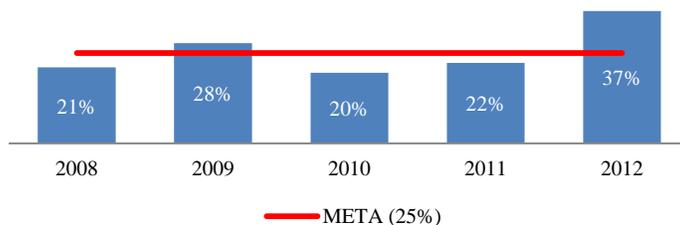
Âmbito do Inquérito SISS

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

Resultados da avaliação da satisfação com o SISS

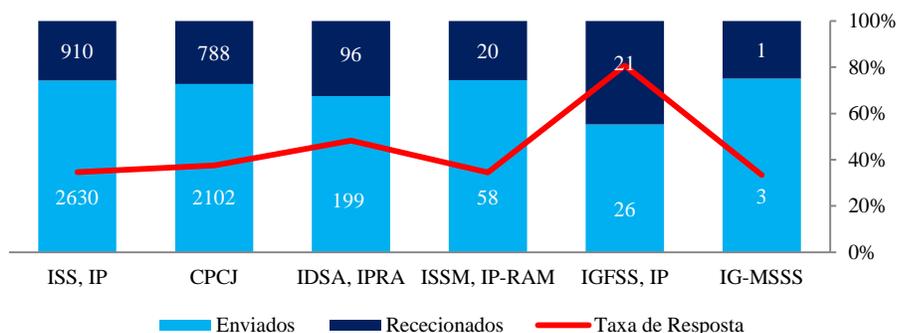
O total de respostas foi de **1.836**, indicando uma taxa de participação de 36,6%. Este valor representa um acréscimo significativo face a anos transatos, designadamente de 14,6% face a 2011, e um aumento de 12% face à meta definida no Relatório de Satisfação de 2011.

Figura 31 - Evolução da Taxa de Resposta Global 2008/2012



O ISS foi o organismo com mais utilizadores inquiridos (2630) seguidos pelas CPCJs (2.102), verificando-se em ambas as estruturas níveis de adesão de 35% e 38%, respetivamente. Contudo, foi o IGFSS que mais aderiu ao inquérito apresentando um índice de resposta superior a 81%.

Figura 32 - Adesão ao Inquérito por Entidade Cliente



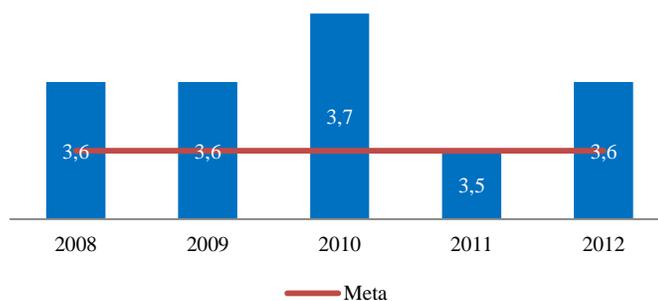
Enunciam-se de seguida as **principais conclusões**:

Satisfação global com o SISS

O índice de satisfação global do SISS para 2012 foi de **3,6**, numa escala de 1 a 5, apresentando uma melhoria face a 2011. Constata-se que o índice global da satisfação dos utilizadores com o SISS evoluiu de forma estável desde 2009, ano em que começou a ser apurado, tendo nos 4 anos sido superada ou atingida a meta de 3,5.

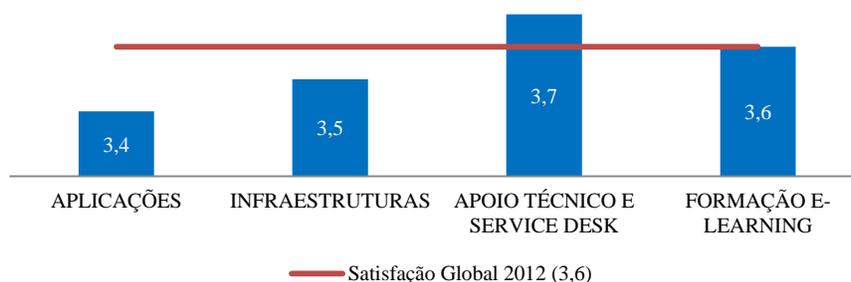
A influência da maior exigência e complexidade aplicacional, fruto das consecutivas alterações legislativas que se têm repercutido na globalidade das aplicações, continua a impedir a obtenção dos valores registados em 2010.

Figura 33 - Evolução do Índice de Satisfação Global 2008/2012.



Ao avaliar as respostas por componente do inquérito, constata-se que os utilizadores apresentam índices de satisfação superiores nas questões relacionadas com o trabalho desenvolvido pelo Service Desk/Apoio Técnico do II. Ao invés, os utilizadores apresentam-se menos satisfeitos na vertente aplicacional.

Figura 34 - Índice de Satisfação por Componente do Inquérito



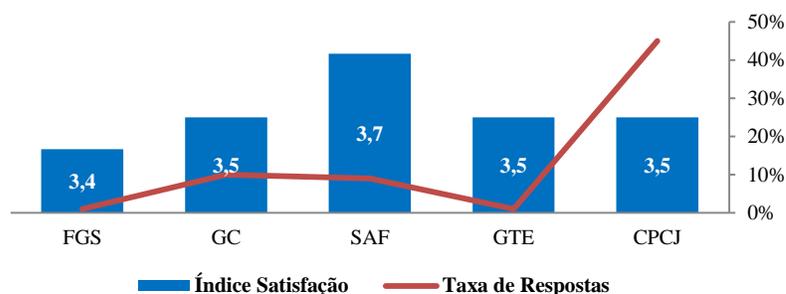
Aplicações

Não obstante a melhoria verificada no índice de satisfação global, 2012 foi um ano marcado por consecutivas e complexas alterações legislativas tanto em termos da vertente contributiva como prestacional.

Ao longo dos anos a perceção dos utilizadores do SISS tem-se mantido estável, podendo inferir-se que, embora possa existir margem para melhoria, as aplicações cumprem, no essencial, os objetivos propostos. Constata-se ainda que para além de mais satisfeitos com a qualidade do seu trabalho apoiado pelo SISS, os utilizadores conferem igualmente uma importância crescente às aplicações que utilizam.

No gráfico que segue, verifica-se que, globalmente, os utilizadores do SAF são os mais satisfeitos. Ao invés, os utilizadores do FGS são aqueles que menos satisfação apresentam.

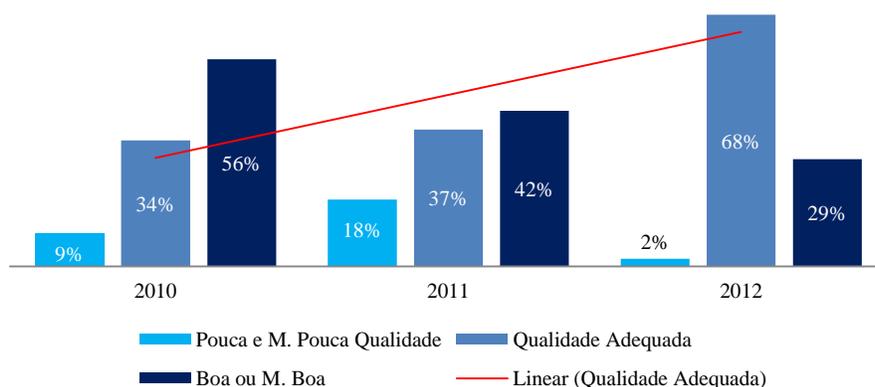
Figura 35 - Índice de Satisfação por Subsistema



Infraestrutura

Cerca de 97% dos inquiridos classificam como adequado ou superior (3, 4 e 5) a qualidade do serviço de Infraestrutura. Estes valores representam uma melhoria de 17,5% face a 2011. Esta estabilização da componente de infraestrutura surge da melhoria das perceções menos positivas e deve-se essencialmente à resolução de um *bug* no driver (versão cliente) de ORACLE que influenciou de forma determinante a performance da Infraestrutura Centralizada do SISS durante os primeiros quatro meses do ano 2011, prejudicando os níveis de satisfação registados no Inquérito de Satisfação de 2011.

Figura 36 - Evolução na Satisfação Global - Infraestruturas



Cerca de 93% dos inquiridos classificam a infraestrutura global do II como estando disponível e mais de 75%, sendo que 59% reporta uma disponibilidade superior a 90%.

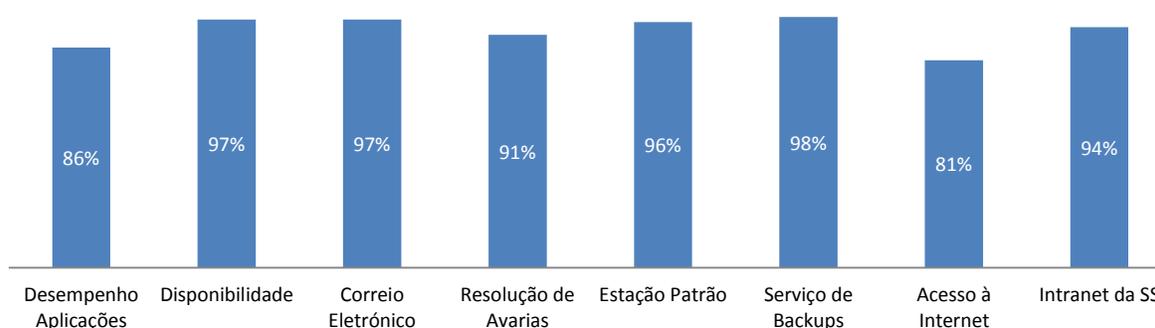
Contudo, 11% dos inquiridos (representando 92 utilizadores) classifica o desempenho das aplicações, na vertente de disponibilidade (rapidez/lentidão), como sendo Lento (40-55 segundos) ou Muito Lento (>55 segundos). Os utilizadores de SAF e GTE são os que manifestam menor satisfação, comparativamente aos de FGS, GC e CPCJ.

No que concerne à satisfação com infraestrutura de suporte (qualidade e tempo de resolução de avarias nos equipamentos, PC's e impressoras), mais de 90% dos utilizadores referem que a mesma é adequada ou superior, pese embora se tenha registado alguma insatisfação com o envelhecimento do parque informático. As regiões com médias de satisfação mais elevadas são Madeira (4.0), Portalegre (3.93) e Viseu (3.88) e as com menor satisfação são Setúbal (2.90) e Guarda (3.19).

Os utilizadores na sua globalidade (97%) mostram-se bastante satisfeitos com o serviço de correio eletrónico, apresentado uma melhoria de 7% comparativamente a 2011. As situações de insatisfação remetem para a limitação de capacidade de armazenamento de dados bem como a lentidão na receção de correio eletrónicos.

O gráfico que segue apresenta os resultados da componente infraestrutura por área inquirida:

Figura 37 - Perceção Global/Principais Aspetos da Infraestrutura



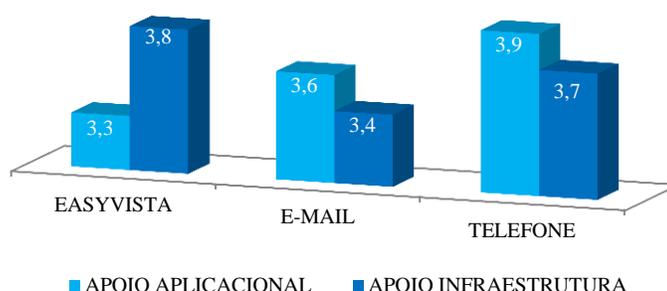
Apoio Técnico/Service Desk

Em média 31% dos utilizadores das aplicações inquiridas solicitaram apoio técnico relacionado com as aplicações. Das respostas registadas, o canal privilegiado na operacionalização dos pedidos de apoio é o Correio Eletrónico, sendo as questões direcionadas pela maior parte dos inquiridos às equipas locais de suporte técnico e secundariamente ao Service Desk do II. As equipas de suporte continuam a ser a figura de apoio solicitado em primeira instância para os utilizadores que recorrem ao telefone para registar a necessidade de um apoio tanto ao nível aplicacional como ao nível das infraestruturas.

Globalmente, é possível aferir que o telefone continua a ser o canal de comunicação em que os utilizadores se apresentam mais satisfeitos, quando comparado com o correio-electrónico e o

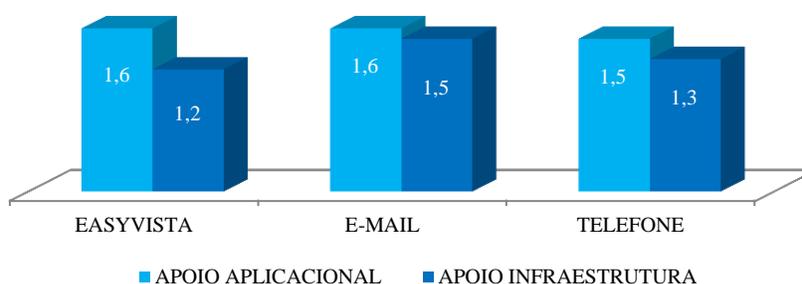
EasyVista. Salienta-se contudo, que o fator que aparenta estar a influenciar negativamente (em - 0,4) a satisfação com o uso do correio eletrónico, assenta nas questões em que os pedidos de intervenção são enviados a “outros” destinatários que não o *Service Desk* ou Técnicos de Suporte Local, como por exemplo, responsáveis hierárquicos e/ou chefias diretas dos utilizadores inquiridos.

Figura 38 - Satisfação com os diversos canais de intervenção



Em termos de número de intervenções em média necessárias para solucionar problemas/incidentes, verifica-se que a média é aproximadamente 1,45, requerendo o apoio aplicacional, em média um maior número de intervenções do que o de infraestruturas.

Figura 39 - Médio de Intervenções Necessárias para Solucionar Incidentes



Formação e-Learning

Os resultados com a satisfação relativamente à formação e-Learning traduzem o sucesso da adoção deste modelo formativo, tendo permitido consolidar a transição do modelo clássico de formação para um modelo inovador no Sistema da Segurança Social, com elevados ganhos de eficiência e com o reconhecimento da qualidade e importância dos conteúdos disponibilizados. A qualidade percebida pelos utilizadores é elevada para os utilizadores de todas as aplicações

que reponderam ao inquérito.

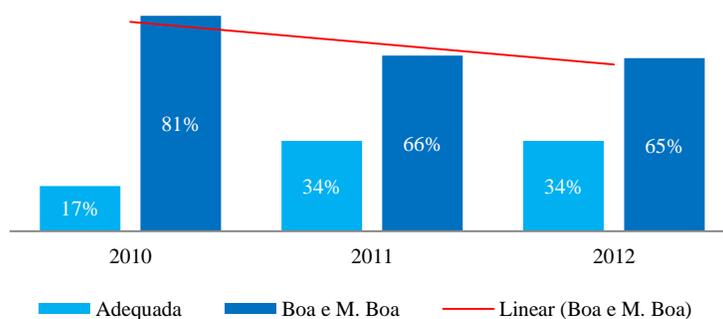
Dos utilizadores inquiridos, 30%, ou seja 361 pessoas, frequentaram formação e-Learning promovida pelo II no período de 2011/2012. Este valor justifica-se considerando que 68% das respostas recolhidas no âmbito deste inquérito provêm de utilizadores da CPCJ externos ao sistema da Segurança Social (na sua maioria trabalhadores de autarquias e IPSS) que somente têm acesso a ações de formação diretamente relacionadas com a utilização da aplicação que o II disponibiliza.

Constata-se que 99% dos utilizadores entende que a qualidade da formação foi “Adequada às Necessidades”. Deste universo, 65% defendem que a formação e-Learning foi de “Boa” ou “Muito Boa” qualidade.

Refere-se, contudo, alguma divergência entre os dados recolhidos neste inquérito e os apurados através dos questionários de avaliação da formação preenchidos no final de cada ação pelos formandos. Concretamente, mais de 78% dos formandos das ações promovidas pelo II qualificaram as ações de formação desenvolvidas em 2011/2012 como sendo de “Boa” ou “Muito Boa” qualidade, aproximando-se assim dos valores de satisfação registados no Inquérito Anual de Satisfação dos Utilizadores SISS em 2011.

Dos comentários deste inquérito, pode inferir-se que um dos fatores que contribui para a tendência decrescente apresentada no gráfico, é a avaliação de ações de formação/ informação **promovidas por entidades clientes em que o II formou os respetivos formadores que replicaram a formação em cascata para os restantes utilizadores.**

Figura 40 - Satisfação com a Qualidade da Formação e-Learning

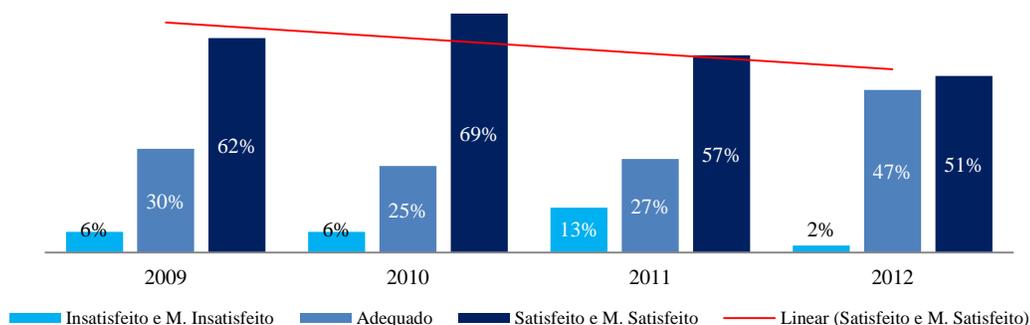


Realça-se também que cerca de 97% dos inquiridos que já frequentou uma ação de formação *e-Learning* sente-se preparado para aplicar os conhecimentos adquiridos.

Satisfação Global

Finalmente, e pese embora se continue a verificar uma tendência decrescente nas perceções mais positivas, em termos globais, constata-se que o *nível de satisfação com o SISS* ronda os 98%. **Regista-se ainda a comprovada redução nos níveis de insatisfação, por parte do universo de utilizadores inquiridos.**

Figura 41 - Satisfação Global com o SISS



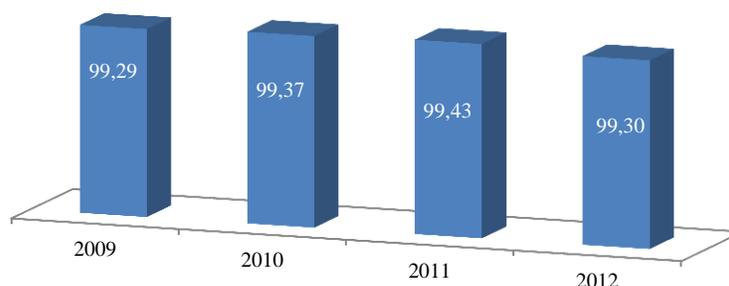
Os aspetos mais referenciados pela positiva são: a disponibilização da informação a nível nacional (base de dados nacional); a disponibilização da informação em tempo real; a qualidade e quantidade de informação; a simplicidade do sistema e a abrangência das aplicações acesso às diversas áreas.

Ao invés, os utilizadores gostariam de ver um maior investimento ao nível da introdução de novas funcionalidades dos subsistemas que utilizam, melhoria ao nível do desempenho do sistema/infraestrutura (disponibilidade das aplicações), e acesso a mais formação para aprofundar as funcionalidades das aplicações/subsistemas em que trabalham.

Monitorização do nível de serviço

A taxa de disponibilidade média anual dos serviços prestados situou-se em 2012 nos 99,30%, para uma meta de 99%, evidenciando a consistência dos serviços disponibilizados desde 2009.

Figura 42 - Taxa de disponibilidade média anual dos serviços prestados (2009 a 2012)



A disponibilidade por grupos de serviços evidencia 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 43 - evolução 2009-2012 da taxa de disponibilidade por grupos de serviços

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

8.5.2. 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 2012 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 II.

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

Na modalidade de formação presencial realizaram-se 3 cursos de formação, num total de 6 ações, que contemplaram 87 participantes.

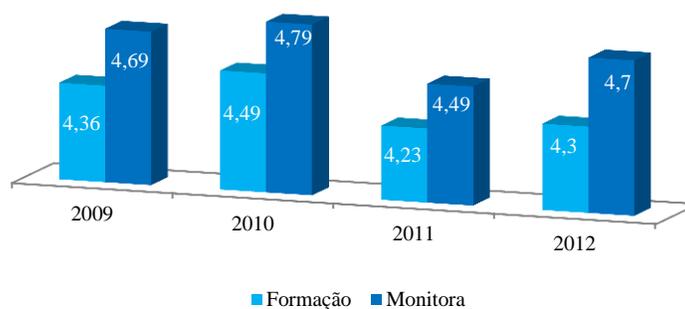
Foram desenvolvidos 2 cursos de formação de utilizadores finais e 1 curso de formação de formadores. Na formação de formadores os conteúdos versaram sobre duas aplicações do SISS (SICC Contribuições e Visão Conjunta), respondendo às necessidades de reciclagem de competências em SICC Contribuições.

A satisfação dos formandos face à formação frequentada e à monitoria das ações aumentou relativamente ao ano de 2011.

Figura 44 - Tabela: Satisfação com a formação Presencial

Curso/Aplicação	Satisfação	Monitoria
SICC Contribuições	4,6	4,7
SIF - Project System	4,1	4,6
SGR - Sistema Gestão Relacionamento	4,2	4,8
Média	4,3	4,7

Figura 45 - Nível de Satisfação com a formação Presencial



Formação e-Learning

No ano de 2012 verificou-se um acréscimo e diversificação da oferta formativa na modalidade e-

learning. Foi disponibilizado o curso “Ligue-se ao Acordo Ortográfico” destinado a todos os colaboradores da Segurança Social e foram desenvolvidos quatro novos cursos e-learning destinados a utilizadores do sistema de informação:

- SGR FrontOffice;
- SGR BackOffice;
- SEF – Reciclagem,
- EC - Conheça a Aplicação Entidades Contratantes.

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.

Os cursos e-learning foram concluídos por 3.472 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 MSSS, foram disponibilizados diversos cursos Microsoft Office 2003, 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.

Estes cursos foram acedidos por 1.170 formandos.

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 46 - Evolução do número de participantes em ações de formação e-Learning

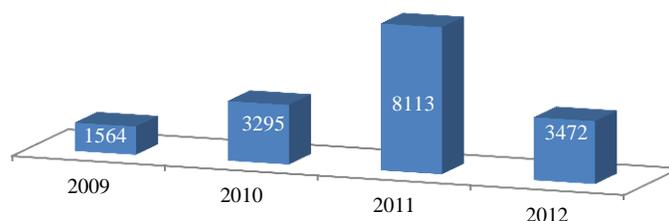


Figura 47 - Índice de satisfação com a formação e-Learning



8.5.3. Gestão de incidentes – satisfação dos utilizadores

Satisfação com o serviço de suporte ao utilizador

No ano de 2012 foram fechados 30.118 incidentes e 37.149 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 2012, 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 48 - Índice de satisfação com o serviço ao utilizador – gestão de incidentes

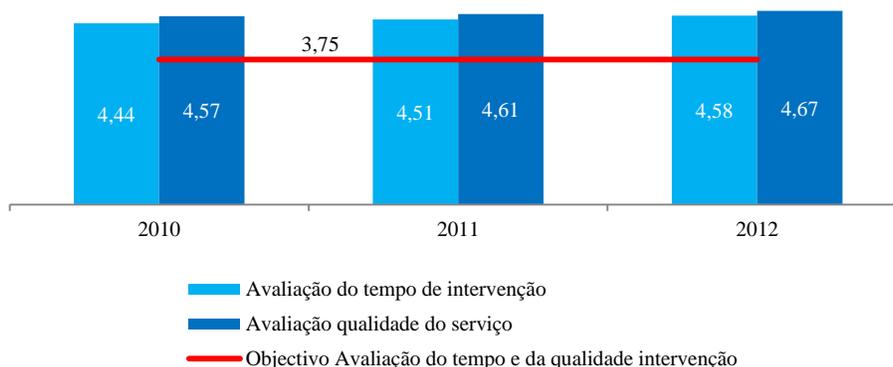
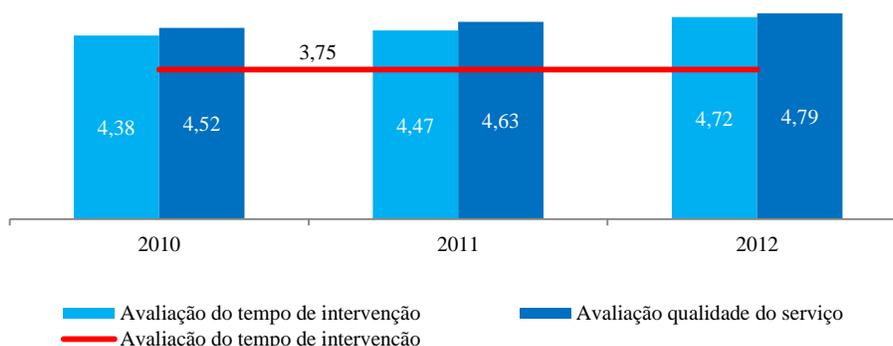


Figura 49 - Índice de satisfação com o serviço ao utilizador – gestão de pedidos de serviço



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.

8.6. Monitorização da Satisfação dos Colaboradores

Inquérito à satisfação dos colaboradores

O inquérito interno à satisfação dos colaboradores é geralmente lançado no 1º semestre do ano abrangendo a avaliação do período decorrido desde a anterior aplicação do inquérito.

Para o ano de 2012 foi concebida uma nova versão do questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores, face ao modelo aplicado nos anos anteriores, assumindo uma reformulação mais adequada e a inclusão de novos itens para avaliação, que melhor responde aos requisitos definidos no âmbito da utilização do modelo de excelência da EFQM e ao conjunto de

indicadores previstos no âmbito da auto-avaliação aos serviços. Paralelamente, esta nova versão continua a permitir comparações com os resultados obtidos nos anos anteriores e a versar um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percepciona a Organização, de modo a aferir o grau de satisfação com II e de motivação relativamente às actividades que desenvolve e às responsabilidades que assume. Foram avaliadas as seguintes dimensões: "imagem global do II, IP", "liderança e comunicação", gestão global do II, IP", "envolvimento ativo e participação dos colaboradores", "espaços e equipamentos", "condições de trabalho", "princípio de igualdade do género e conciliação no trabalho", "alimentação, higiene e segurança", "práticas de sustentabilidade ambiental e social", "níveis de motivação", "satisfação global", "visão do papel do II, IP no futuro", "razões que poderão conduzir à saída do II, IP", "identificação de ações prioritárias que conduzam a uma melhoria da satisfação".

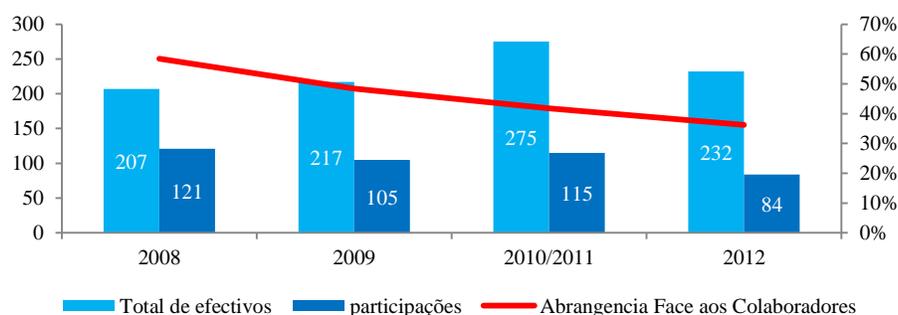
O modo de preenchimento foi através de um link para um *template* disponibilizado em formato *HTML*, através de uma ferramenta de gestão de inquéritos, e disponibilizado no correio eletrónico individual de cada colaborador.

O inquérito à satisfação dos colaboradores, em 2012, foi aplicado no terceiro trimestre e abrangeu um universo de 232 colaboradores, tendo participado 84 colaboradores, verificando-se, assim, uma abrangência de 36%.

Principais resultados

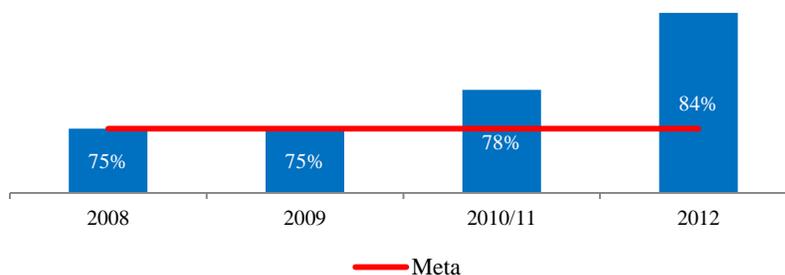
Os resultados apresentados evidenciam uma participação gradualmente menor desde 2008 (58%), registando-se em 2012 uma abrangência na ordem dos 36%. O nível de participação registado ao longo dos anos também justificou a reformulação do questionário e a publicitação de uma nova versão mais apelativa e adequada à realidade atual do instituto.

Figura 50 - Total de participantes no questionario de satisfação de colaboradores vs total de efetivos do II



Relativamente ao inquérito de 2012 e ao índice global de satisfação, salienta-se a evolução positiva dos resultados, fruto das abordagens e iniciativas prosseguidas desde 2010 e no âmbito da comunicação institucional e interna, participação e envolvimento dos colaboradores, resultando num índice de satisfação global de 66% - mais 15% do que o registado em 2008.

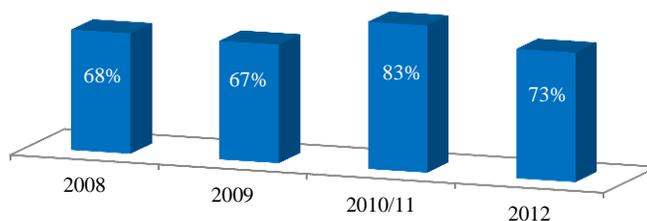
Figura 51 - Índice global de satisfação



No que respeita aos critérios de avaliação da motivação dos colaboradores, verifica-se uma evolução muito significativa nos resultados obtidos ao longo destes últimos anos, registando-se em 2012 um índice global de motivação de 84% - mais 9% que o registado em 2008 e 2009.

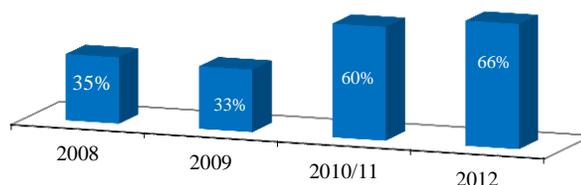
Salientam-se os resultados obtidos nas dimensões satisfação globais e envolvimento ativo na organização e participação dos colaboradores. Na dimensão satisfação global, e apesar de em 2012 se registar um resultado ligeiramente inferior ao registado em 2010/11 (83%), o resultado (73%) continua a revelar-se superior aos registados em 2008 e 2009 - 68% e 67%, respetivamente.

Figura 52 - Dimensão de satisfação



Relativamente à dimensão envolvimento ativo na organização e participação dos colaboradores, verificam-se resultados em crescendo, culminando, em 2012, num resultado de 66%, mais 33% do que o registado em 2009 - ano em que se verificou o valor mais baixo dos anos em avaliação.

Figura 53 - Índice de participação dos colaboradores



Realça-se a importância dos resultados globais aqui apresentados numa conjuntura restritiva ao nível das políticas de gestão de recursos humanos, quer do ponto de vista financeiro, quer do ponto de vista dos meios necessários para uma gestão eficiente e estratégica das pessoas do II, sobretudo porque o Instituto tem ao seu serviço um universo de colaboradores muito qualificados e que atuam em áreas competitivas nos domínios das tecnologias de informação e comunicação. Neste sentido, torna-se necessário encontrar formas alternativas de estimular o envolvimento e a participação dos colaboradores em projetos transversais e de mudança, de incentivar o trabalho em equipa, e promover um modelo de gestão por competências, diferenciando necessariamente os desempenhos individuais e os níveis de senioridade nas funções.

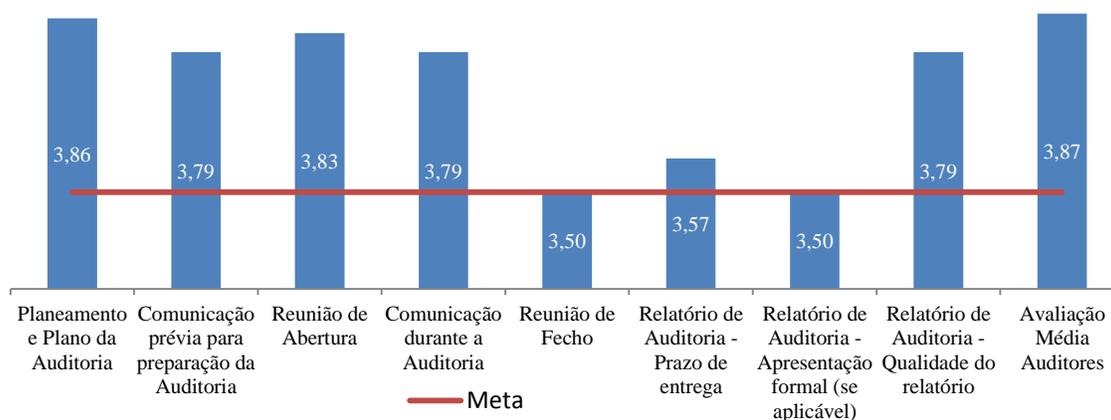
8.7. Resultados da avaliação da Bolsa de Auditores

No âmbito dos procedimentos internos é feita a avaliação das auditorias e dos auditores internos, após cada auditoria interna integrada, quer pelos auditados, auditores pares e pelos auditores coordenadores de cada auditoria, para os vários referenciais normativos no âmbito do SGI.

Os resultados da avaliação de 2012 revelam uma média global da avaliação dos auditores internos de 3.87, numa escala de avaliação de 1 a 5.

Este resultado, menos positivo face ao resultado de 2011 prende-se com a eventual necessidade de reforço de competências práticas, já anteriormente identificada, e que motivou a realização de uma ação de formação em Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão segundo a norma ISO 19011: 2011.

Figura 54 - Avaliação da Auditoria Interna Integrada



Quando à avaliação das auditorias, realçam-se como pontos fortes 2012, o planeamento, a comunicação e a qualidade do relatório.

O resultado que indicia mais oportunidades de melhoria prende-se com a preparação, condução e identificação de pontos fortes, oportunidades de melhoria e não conformidades.

Produtos

9. Produtos, Projetos e Atividades

O ano de 2012 foi marcado pela aposta na disponibilização de **novos produtos** aos clientes, nomeadamente ao nível do SIGA e da aplicação VMP e pelo reforço das iniciativas e projetos relacionados com a **resposta a novos requisitos legais** (por exemplo, alterações legislativas no âmbito dos sistemas de proteção social) (ver ponto n.º 2 – principais indicadores).

Ao nível dos **projetos** realçam-se a integração das antigas caixas de previdência não integradas no SISS, o sistema integrado da dívida com as componentes de “créditos em excesso” e “histórico de remunerações de TI” e a integração de SICCC com SIF que continua em 2013, bem como a interface de GC com SIF.

Destaca-se também a **resposta às alterações legislativas** no âmbito do subsistema de RSI (RSI-Prestação e RSI-Inserção), a consolidação do módulo de qualificação de trabalhadores independentes no âmbito do Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social, as alterações no âmbito das prestações familiares e subsídios de parentalidade e doença (DL n.º 133/2012) e do desemprego (DL n.º 64/2012 e Portaria n.º 207/2012) e a resposta no âmbito de gestão de contribuições ao DL n.º 213/2012.

Ao nível dos **canais de relacionamento** foi implementado em produção o projeto “Segurança Social Direta – Nova Imagem” e foi assegurado o suporte às alterações ao modelo de atendimento decorrentes do Plano Operacional Interno do ISS numa ótica de internalização do serviço prestado ao cliente.

No âmbito dos **sistemas de suporte ao negócio** foi concluído o projeto iniciado em 2011 ao nível da assessoria aos Tribunais (SI-ATT), foi disponibilizada uma solução transversal que através do mecanismo de assíncronos permite a impressão em diferido de templates configurados para o efeito (Impressões Off-Line) e foram concluídas as atividades no âmbito do centro de comunicação massiva.

No quadro seguinte resumem-se os projetos concluídos em 2012 e os que foram iniciados e se encontram em curso no ano de 2013. 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 55 – Síntese dos projetos concluídos em 2012

Projeto	Trimestre				Estado
	2º T	3º T	4º T	2013	
Otimização Procedimentos Concursais SIF SINAC	✓				Concluído
INTCP - Integração das caixas previdência no SISS			✓		Concluído
IMP-OFF - Impressões off-line		✓			Concluído
SI-ATT (Sistema de Informação – Assessoria Técnica aos Tribunais)			✓		Concluído
CCM - Centro de Comunicação Massiva			✓		Concluído
SOA - Governação SOA (Gestão e Controlo de Serviços)			✓		Concluído
DM-AT - Datamart Atendimento	✓				Concluído
DM_ Contraordenações 2	✓				Concluído
Rentabilização em meios PCN		✓			Concluído
Implementação VOIP em VNP			✓		Concluído
“Mais Qualidade”			✓		Concluído
COOP – WEB (Cooperação)			✓		Concluído
SIP - Sistema de informação de pensões				✓	Em Curso
CRC - Código dos Regimes Contributivos				✓	Em Curso
GDS - Gestão de Declarações de Serviço	✓				Concluído
Sistema Integrado de Dívida – Créditos em Excesso			✓		Concluído
Sistema Integrado de Dívida – Histórico de Remunerações de TI			✓		Concluído
SSD-NI - Segurança Social Direta - Nova Imagem	✓				Concluído
INT-SICC-SIF - Reformulação do Interface SICC-SIF				✓	Em Curso
SGR (Sistema de Gestão do Relacionamento) - Generalização				✓	Em Curso
EHP5 - Implementação do Ehp5 no E_ValoRH		✓			Concluído
PEC-TC - Prestação Eletrónica de Contas ao Tribunal de Contas - 2ª fase	✓				Concluído
VMP - Sistema de Gestão de Visita por Marcação Prévia			✓		Concluído

No anexo nº. 7 pode ser consultada a descrição pormenorizada dos projetos e das atividades correntes realizadas no II, durante o ano de 2012.

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 II 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 II.

Representação Nacional

Figura 56 - Resumo da representação nacional do II

Grupo / Iniciativa	Descrição Sucinta
Rede Interministerial TIC/Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2009	<p>O II representa o MSSS, na pessoa do CD. Participação de colaboradores do II nos seguintes Grupos de Trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivo ao uso de Serviços Eletrónicos; • Acesso único aos serviços da AP; • Políticas de Software; • Modelos Ontológicos, Serviços e Arquitetura da AP; • Segurança de Informação; • Racionalização das Comunicações • Gestão Documental; • Autenticação e Identificação Eletrónica.
POCIQ – Portal do Conhecimento para a Inovação e Qualidade: Rede de Interlocutores para a Inovação e Qualidade no MSSS/Secretaria-Geral do MSSS	Fórum para promoção de boas práticas e partilha de experiências no âmbito da inovação e da qualidade do MSSS.
RedeSMSSS	Integração na rede para o desenvolvimento da responsabilidade social no MSSS.

Representação Internacional

Figura 57 - Resumo da representação internacional do II

Grupo / Iniciativa	Descrição Sucinta
<p>Electronic Exchange of Social Security Information</p> <p>Regulamento CE n.º 883/2004 de 29 de Abril; Regulamento CE n.º 988/2009 de 16 de Setembro; Regulamento CE n.º 987/2009 de 16 de Setembro; Despacho n.º 8771/2011 de 1 de Julho.</p>	O II 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.
Representantes do Sistema de Segurança Social na Comissão de Contas e na Comissão Técnica para o Tratamento da Informação	Apoia a Direção-Geral da Segurança Social nas questões relacionadas com as Tecnologias de Informação e Comunicação.

GPTIC / Agenda Digital

10. GPTIC / Agenda Digital

10.1. GPTIC

O II centraliza e racionaliza a função informática e todas as atividades com ela relacionadas no MSSS no âmbito do “Grupo de Projecto para as Tecnologias de Informação” (GPTIC). As poupanças estimadas nas medidas propostas advirão fundamentalmente de melhorarias aos processos de negócio, através de um investimento em TIC que terá como resultado a redução dos custos ao nível do atendimento e comunicação com o cidadão, melhorando a comodidade do relacionamento com o sistema da Segurança Social.

São 15 as medidas que o MSSS, por intervenção das TIC, considera poderem contribuir para a redução dos custos globais de funcionamento da AP, mantendo, ao mesmo nível, as suas atuais funções. Dessas 15 medidas, o II intervém em 14 medidas, predominantemente como entidade responsável pelo controlo dos benefícios mas também como entidade envolvida na respetiva execução.

No decurso de 2012 realizou-se o levantamento de requisitos de alto nível, a partir do 3.º trimestre, tendo em vista a operacionalização das medidas identificadas no âmbito do plano global do GPTIC.

Seguidamente são resumidas as 14 medidas GPTIC do MSSS com intervenção do II:

- Centralização dos Centros de Dados e Recursos Humanos;
- Racionalização de Comunicações de Voz e Dados;
- Virtualização e Consolidação da Arquitetura Distribuída;
- Melhoria da Eficiência Energética;
- Segurança da Informação;
- Redução e Otimização do Suporte Físico em Papel;
- Sistema de Informação de Pensões;
- Implementação de Contabilidade Analítica;
- Potenciação dos Canais *Web* e Telefónico;
- Racionalização da Gestão da Estação Padrão;
- *Software* de Gestão de Filas de Atendimento;
- Interoperabilidade no Passe Social+ e Isenção de Taxas Moderadoras;
- Criação de um Sistema de Meta-Informação;

- Gestão de Identidades.

10.2. 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, e que serão desdobradas e implementadas em 2013:

- Acesso à banda larga e ao mercado digital;
- Investimento em Investigação e Desenvolvimento (I&D) e Inovação;
- Melhorar a literacia, qualificações e inclusão digitais;
- Combate à fraude e a evasão fiscais, contributivas e prestacionais;
- Empreendedorismo e internacionalização do setor das TIC;
- Resposta aos desafios sociais.

Avaliação Final

11. Avaliação Final

Sintetizam-se de seguida os principais resultados de 2012, como enquadramento para a avaliação final proposta para o II (ver igualmente o ponto n.º 2 onde são apresentados os principais indicadores do desempenho do II em 2012):

- 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 (SIGA e VMP), 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 internamente (ex: SIGA);
 - Verificou-se uma melhoria ao nível da gestão da infraestrutura global, com a consolidação da operação dos *Datacenter* 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 3,6, mantendo a estabilidade face à meta de 3,5 (70%), 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;

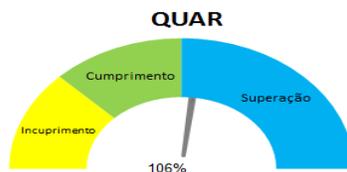
- Registou-se um nível de satisfação média de 4,55 na resolução de incidentes e pedidos de serviço, face a uma meta de 3,75;
 - A disponibilidade média dos serviços prestados no âmbito do catálogo de serviços foi de 99,30%, superando a meta definida de 99%;
 - Foram atingidos melhores resultados nos inquéritos à satisfação dos colaboradores de 2011/2012, ao nível do índice global (66%) e ao nível da satisfação global (73%) e motivação (84%);
 - Verificou-se a aposta, na sequência das Autoavaliações de 2008 a 2012, segundo o modelo de excelência da EFQM, nas práticas de envolvimento e comunicação internas;
 - Ainda neste âmbito, melhoraram-se as práticas de diagnóstico de necessidades de formação; 45% de colaboradores frequentaram pelo menos 1 ação de formação em 2012.
- Melhoria e desenvolvimento do sistema de gestão integrado
 - Os resultados dos indicadores dos processos da cadeia de valor situaram-se nos 101,94% nos processos de gestão, nos 85,9% ao nível dos processos de realização e nos 82,22% nos processos de suporte;
 - Verificou-se em 2012 um aumento da fiabilidade e controlo da monitorização dos SI, com a implementação de ferramentas que melhoraram a monitorização em tempo real e com a consolidação das políticas de relacionamento com os clientes no âmbito da gestão de níveis de serviço.
 - 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, já produziu 113 ações de melhoria;
 - 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 (inquérito aos auditados e avaliação pelos coordenadores das auditorias), com um resultado médio de avaliação dos auditores de 3,87 para uma meta de 3,5;
 - 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 105%, tendo sido superados 15 dos objetivos

- estratégicos para 2012, e registando um desvio face à meta em 4 objetivos;
- Nas perspetivas com maior peso – contribuição corporativa (60%) e utilizadores (20%) os objetivos foram, respetivamente, cumprido (100% de concretização) e superado (104% de concretização).

Resultados do QUAR 2012

O resultado global do QUAR foi de 106%.

Figura 58 - Resultado global do QUAR do II 2012



As metas foram superadas ao nível dos objetivos de eficácia: 111% e cumpridas ao nível da eficiência: 100% e da qualidade: 100%.

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 II 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 iguais ou acima dos 100 por cento, ou seja, no nível “Bom”, tendo sido superados os parâmetros de avaliação, com uma avaliação final de 106%.

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	Eletricidade 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
II,I.P.	Instituto de Informática, I.P.
ILM	Information Lifecycle Management
INE	Instituto Nacional de Estatística
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
IRE	Instituto Regional do Emprego
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,I.P.	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

Termo ou Acrónimo	Descrição
PEC-TC	Prestação Eletrónica de Contas ao Tribunal de Contas
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 R:Responsible; A:Accountable; C:Consulted; I: Informed
RADAR	Framework de suporte à autoavaliação com o Modelo de Excelência da EFQM 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 Carenciados
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 II para identificação de ações de melhoria em todos os níveis da organização
SGAE	Sistema de gestão de Arquivos Eletrónicos
SIGI	Sistema de Gestão Integrado do II
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

Termo ou Acrónimo	Descrição
SH&ST	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
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

APLICACÃO	NOME DA APLICACÃO
ADOP	Adopção
Antigos Combatentes	Antigos Combatentes
AF	Agregados Familiares
AS	Acção Social
ASIP	Acção Social
CC	Cartão de Cidadão
CCM	Centro de Comunicações Massivas
CDF	Consulta Dados Finanças
CE	Citações Electrónicas
CIMO	Centralização da Impressão Massiva de Outputs
CLO	Centro Leitura Óptica
CMP	Controlo e Monitorização de Protocolos
CO	Contra-Ordenações
COOP	Cooperação
CPA	Código Processo Administrativo
CPCJ	Sistema de Gestão de Protecção de Crianças e Jovens
CPM	Corporate Performance Management
CRC	Código dos Regimes Contributivos
CPF	Controlo de Processos de Fiscalização
CSI	Complemento Solidário para Idosos
DCR	Declaração Conjunta de Remunerações
DES	Desemprego
DRI	Declaração de Remunerações pela Internet
FGS	Fundo de Garantia Salarial
FRAB	FrameWork Batch
GAD	Gestão de Assinaturas Digitais
GB	Gestão de Beneficiários (SIFSC)
GC	Gestão de Contribuições
GDS	Gestão Declaração Serviços
GMD	Gestão Modelos Documentos
GME	Gestão Medidas Especiais
GR	Gestão Remunerações
GESRC	Gestão Rendas de Casa
GESRISP	Gestão de Riscos Profissionais
GFORM	Gestão de Formação
GIL	Gestão de Ilícitos
GRS	Gestão Regras Sistema
GT	Gestão Tesourarias
GTE	Gestão de Taxas Especiais
GTX	Gestão Taxas
GUS	Gestão Utilizadores e Segurança
IDQ	Identificação e Qualificação
IINK	Identificação e Inqueritos
IPSS	IPSS - Custo das Respostas Sociais
ITPT	Impedimentos Temporários Para o Trabalho
LNES	Linha Nacional de Emergência Social
LOFF	Layoff
MIA	Manutenção Informação Auxiliar
MICAP	Módulo Integrado de Canais de Pagamento
NPSS	Novo Portal da Segurança Social
OCIP	Orçamentos e Contas de IPSS
PAS	Prestação da Acção Social
PC	Pessoa Colectiva
PCAAC	Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados
PCHORA	Empresa na Hora
PF	Protecção Familiar
PG	Prestações Gerais
PPCJ	Promoção e Protecção Criança / Jovem
QGEN	Qualificação Generica
QLF	Projecto de Qualificação
RPC	Regime Público de Capitalização
RSI	Rendimento Social Inserção
SAF	Sistema de Apoio à Fiscalização
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEPA	Single Euro Payments Area (Área Única de Pagamentos em Euros)
SGBS	Sistema Gestão Benefícios e Subsídios
SGI	Sistema de Gestão de Iniciativas
SGO	Sistema de Gestão de Outputs
SIATT	Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais
SICC	Sistema Integrado Conta Corrente
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIPSC	Sistema de Informação de Protecção Social de Cidadania
SPMC	Sistema de Pagamentos por Multibanco e CTT
SSN	Serviços Suporte ao Negócio
SVI	Sistema de Verificação de Incapacidades
TC	Tratamento Créditos

ANEXO n.º 2 – Resultado BSC 2012

Perspectiva	Obj. Estrategico	Obj. Departamento	Resultado OD	Peso OD/OE	Resultado OE	Peso OE / Persp.	Resultado Persp.	Peso Persp.	Resultado Global
Contribuição Corporativa	OE01	Realizar revisão / alteração dos sistemas decorrentes de legislação	DASET01	Realizar revisão / alteração dos sistemas decorrentes de legislação	111%	40%	107%	15%	105%
			DSASSR01	Realizar revisão / alteração dos sistemas decorrentes de legislação	103%	60%			
	OE02	Promover o alargamento dos sistemas de suporte a Arrecadação e Controlo de Receitas	DSASSR02	Disponibilizar em produção novos subsistema/aplicação/novo módulo para alargamento dos sistemas de suporte a Arrecadação e Controlo de Receitas	125%	100%	125%	15%	
	OE03	Promover o alargamento dos sistemas de suporte a Prestações	DSASSR03	Disponibilizar em produção novos subsistema/aplicação/novo módulo para alargamento dos sistemas de suporte a Prestações	79%	100%	79%	6%	
	OE04	Promover o alargamento dos sistemas de suporte à Ação Social	DSASSR04	Disponibilizar em produção novos subsistema/aplicação/novo módulo para alargamento dos sistemas de suporte a Ação Social	100%	100%	100%	6%	
	OE05	Promover o alargamento dos sistemas transversais de suporte aos organismos	DSAT04	Promover o alargamento dos sistemas transversais de suporte aos organismos	111%	100%	111%	6%	
	OE06	Criar integrações e automatismos entre subsistemas da SS	DSASSR05	Criar interfaces entre subsistemas da SS	74%	100%	74%	6%	
	OE07	Promover o cruzamento e integração de dados com entidades externas	DASET02	Promover o cruzamento e integração de dados com entidades externas	109%	70%	110%	6%	
			DGI03	Cronologia das ERS(PS e PC) e Protocolos	111%	30%			
	OE08	Automatizar e desmaterializar os processos de negócio	DASET03	Consolidar e desenvolver Sistema de Informação Vertente Aplicacional	108%	70%	106%	8%	
			DSAT05	Automatizar e desmaterializar os processos de negócio	100%	30%			
	OE09	Implementar novos Datamarts no Sistema de Gestão da Informação	DGI01	Datamarts	111%	100%	111%	6%	
	OE10	Implementar ações de melhoria da qualidade dos dados	DGI02	Monitorização	111%	30%	125%	5%	
DSASSR07			Melhorar a qualidade dos dados do SISS - implementação de processos de detecção/correção de anomalias de dados	133%	70%				
OE11	Atualizar a infraestrutura tecnológica	DOSAC01	Atualizar a infra-estrutura tecnológica	109%	100%	109%	6%		
OE12	Consolidar a Arquitetura Tecnológica Aplicacional	DASET04	Alargar e consolidar a infra-estrutura tecnológica a áreas e fertas novas, de acordo com a evolução do mercado e dos requisitos de negócio.	98%	100%	98%	10%		
OE13	Promover a Revisão das Tendências Tecnológicas	DASET05	Promover a atualização/revisão das Tendências Tecnológicas	111%	100%	111%	5%		
Utilizadores	OE14	Promover a evolução dos sistemas de Gestão do Cliente	DSAT02	Promover a evolução dos sistemas de Gestão do Cliente	66%	100%	66%	30%	
	OE15	Promover melhorias no portal da Segurança Social	DSAT01	Melhorar a Segurança Social Directa	106%	100%	106%	30%	
	OE16	Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou corretiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental	DSASSR06	Manutenção evolutiva e correctiva das aplicações do SISS	105%	100%	105%	20%	
			DOSAC02	Assegurar a melhor capacidade de resposta e disponibilidade das infra-estruturas	104%	100%			
Processos Internos	OE18	Otimizar os processos de gestão interna	DAG01	Realizar ações para agilização dos processos administrativos	71%	10%	105%	100%	
			DASET06	Melhorar de forma contínua a qualidade do trabalho produzido, incluindo os respectivos meios, práticas e ferramentas.	91%	10%			
			DOSAC03	Rentabilização de meios em PCN, revisão aos acordos de serviço e ao catálogo de serviços	139%	20%			
			DPAQ01	Implementar melhorias no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social	103%	20%			
			DPAQ02	Implementar melhorias no âmbito dos processos de Planeamento e Controlo	105%	20%			
			DPAQ03	Elaboração e entrega de relatórios de execução orçamental e prestação da informação a entidades externas	100%	10%			
			DSASSR08	Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos, contribuindo para a optimização dos Processos da Cadeia de Valor do II	95%	10%			
Aprendizagem e Inovação	OE19	Desenvolver ações que promovam o incremento da motivação e competências dos colaboradores	COMIMG01	Divulgação de informação relevante para colaboradores e equipas	125%	20%	133%	100%	
			COMIMG02	Promoção da coesão interna e da mobilização e envolvimento dos colaboradores com a organização	135%	20%			
			COMIMG03	Iniciar a gestão estratégica da imagem institucional e do conhecimento organizacional	97%	30%			
			DAG02	Implementar iniciativas no âmbito da motivação dos colaboradores	300%	15%			
			DAG03	Desenvolver / executar um Plano de Formação compatível com as restrições orçamentais e com o incremento das competências	47%	15%			

ANEXO n.º 3 – Resultado QUAR 2012

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2012										Última actualização: (2012/12/31)	
Serviço: Instituto de Informática, I.P.											
			Ano 2010		Ano 2011	Ano 2012					
			META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	
EFICÁCIA (55%)											
OB 1											
Implementar novos Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção	Ind 1	Ponderação de 70%	4	8	5	5	2	9	7	→ 100%	
	Peso	Nº de novos projectos plataforma SISS 60%									
	Ind 2	Ponderação de 20%	1	2	2	2	1	5	3	→ 100%	
	Peso	Nº de novos projectos plataforma SAP 20%									
	Ind 3	Ponderação de 10%	2	2	2	1	0	2	2	↑ 125%	
	Peso	Nº de novos datamarts plataforma SESS 20%									
OB 2											
Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	Ind 4	Ponderação de 30%	NA	NA	2	2	0	3	3	↑ 125%	
	Peso	Nº de acções de melhoria 100%									
TOTAL EFICÁCIA										↑ 111%	
EFICIÊNCIA (30%)											
OB 3											
Aumentar o nº de serviços disponíveis na Segurança Social Directa	Ind 5	Ponderação de 45%	NA	NA	2	3	1	5	3	→ 100%	
	Peso	Nº de novos serviços 100%									
OB 4											
Aumentar o grau de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou correctiva	Ind 6	Ponderação de 15%	90%	98,86%	93%	95%	3%	100%	96,00%	→ 100%	
	Peso	100 – [(nº de pedidos em 2012/total de pedidos em 2012) - (nº de pedidos em 2011/total de pedidos em 2011)] 100%									
OB 5											
Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact	Ind 7	Ponderação de 20%	< 30	10	20	20	4	14	16	→ 100%	
	Peso	Tempo médio de espera (segs) 100%									
OB 6											
Manter o grau de disponibilidade (tempo) dos sistemas e	Ind 8	Ponderação de 20%	90%	99,50%	98%	98%	1,0%	99,9%	98,50%	→ 100%	
	Peso	nº horas de disponibilidade / 24 horas 100%									
TOTAL EFICIÊNCIA										⇒ 100%	
QUALIDADE (15%)											
OB 7											
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	Ind 9	Ponderação de 60%	4	7	5	3	1	6	4	→ 100%	
	Peso	nº de processos concretizados 100%									
OB 8											
Enriquecer o capital humano	Ind 10	Ponderação de 40%	70%	76%	50%	50%	10%	70%	45,00%	→ 100%	
	Peso	nº de colaboradores participantes em acções de formação / nº total de colaboradores 50%									
	Ind 11	Ponderação de 10%	NA	NA	NA	5	1	8	6	→ 100%	
	Peso	Nº de iniciativas de Segurança e Higiene no Trabalho 50%									
TOTAL QUALIDADE										⇒ 100%	
TOTAL GLOBAL										↑ 106%	

ANEXO n.º 4 – Resultado QUAR 2012 (justificações)

Auto-Avaliação 2012 - justificações dos desvios

			META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
OB1										
Aumentar o nº de Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção	Ind 3	Nº de novos datamarts plataforma SESS	2	2	2	1	0	2	2	125%
	Peso	20%								
	Justificação	<i>Para além das actividades previstas, algumas já em curso no ano anterior processou-se a Alteração de modelo de dados; Alteração e desenvolvimento de processos de canalização; Desenvolvimento da metadata microstrategy; Testes, Entrada em produção com disponibilização dos novos relatórios.</i>								
OB2										
Implementar ações de melhoria no Sistema de relacionamento da Segurança Social.	Ind 4	Nº de ações de melhoria	NA	NA	2	2	0	3	3	125%
	Peso	100%								
	Justificação	<i>A previsão inicial contemplou 2 novos serviços SSD para o ano 2012, tendo em conta os meios disponíveis para o efeito, nomeadamente a dimensão da equipa: Assim, para além de ações de melhoria no sistema de relacionamento do <u>Alargamento do Sistema de Gestão do Relacionamento (SGR)</u> à equipa de 2ª linhas do ISS e de se terem implementado ações de melhoria no <u>Enriquecimento da Visão Integrada do Cliente no VIA Segurança Social</u>, ainda se efectuou uma ação de melhoria no <u>Serviço de Marcação de Visita Prévia via Web</u></i>								

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

O II 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 II tem como principais componentes:

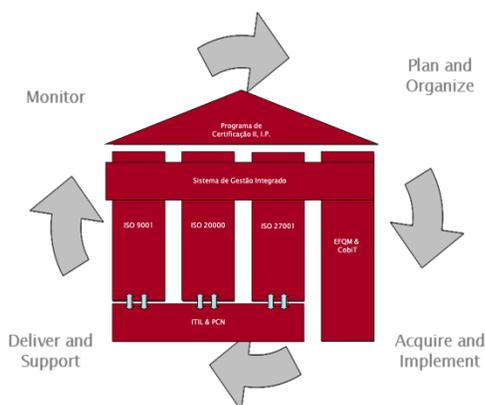
- a definição de autoridade e delegação de responsabilidades;
- a segregação de funções;
- o controlo das operações;
- a organização da documentação;
- a realização de auditorias independentes.

Com a implementação e monitorização do SGI, o II 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 II incorpora também as boas-práticas da ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), gerida pelo OGC (*Office for Government Commerce*) do governo do Reino Unido, que é o modelo mundialmente mais utilizado para identificar, planear, fornecer e manter serviços de TI. O Modelo de Governação das TI do II, IP 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 II é frequentemente auditado para avaliação da maturidade segundo o CobiT, no âmbito de auditorias aos sistemas de informação, internas e externas.

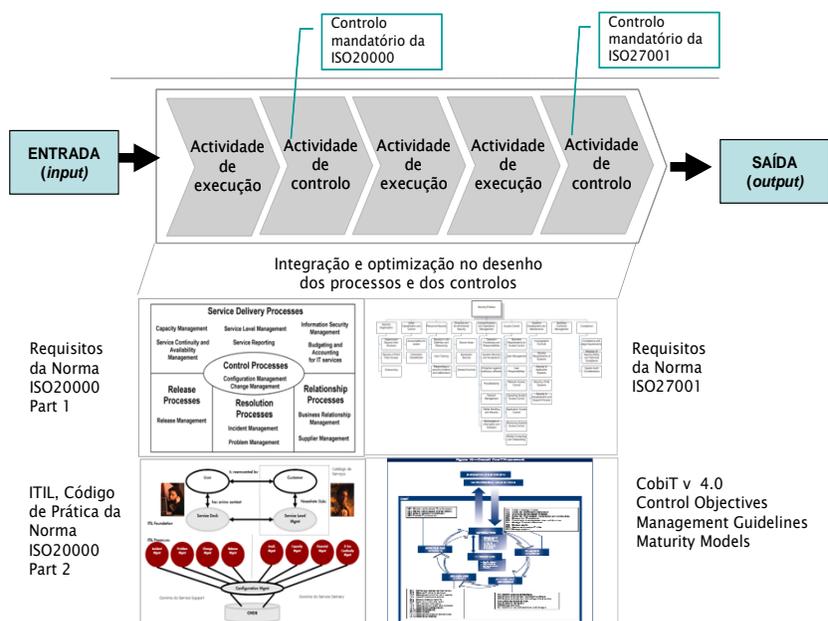
A melhoria organizacional, nos processos e na maturidade das práticas é monitorizada ao nível dos vários domínios do desenvolvimento de SI e de IT *Governance*:

Figura 59 – Anexo 5 - Modelo de Governança de SI do II



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

Figura 60 – Anexo 5- Sistema de Gestão Integrado do II



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

SIM.

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 II 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 II.

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 II, 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 II é constituída por um conjunto processos e respetivas interfaces através dos quais o II 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 II 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?

SIM.

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

- Atividade corrente desenvolvida no Departamento de Administração Geral;
- Processos e procedimentos da Área de Aquisições e Contratos;
- 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?

SIM.

As equipas auditoras estão acreditadas de acordo com os requisitos da norma ISO19011 e que constam do procedimento “II 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)?

SIM.

Estão definidos e divulgados, a missão, visão e valores do II, 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 II, na intranet e área partilhada.

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

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

SIM.

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 II.

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

SIM.

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?

SIM.

O II durante 2012 foi alvo de auditorias relacionadas diretamente com a sua atividade operacional, realizadas pela IGMSSS e, também, 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 Publicas;
- Auditoria ao Sistema de Cobrança Dívida pelas SPE;
- Auditoria ao Subsídio de Desemprego;
- Auditoria ao Sistema de Gestão das Contribuições das Entidades Empregadoras.

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?

SIM.

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

O II 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 II, 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 II, 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 II, 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. - Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?

Resultado: 100%.

Todos os colaboradores do II, foram avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3.

2.3. - Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?

Resultado: 45%.

No ano de 2012, 45% colaboradores frequentaram pelo menos 1 ação de formação. Este resultado evidencia o alinhamento com o objetivo estratégico “Enriquecer o capital humano”, constante da Carta de Missão do Conselho Diretivo para o triénio 2009-2012 e com o objetivo do QUAR para 2012, cujo valor crítico era de 70%, para uma meta de 50% com tolerância de 10%.

3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

3.1. - Existem manuais de procedimentos internos?

SIM.

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 II, 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 serviços 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?

SIM.

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?

SIM.

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?

SIM.

Nos estatutos do II 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 II 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 aplicacional, 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 II.

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?

SIM.

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 aplicacional, 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?

SIM.

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

O manual da qualidade 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 serviços.

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

SIM.

Todos os circuitos dos documentos estão definidos nos macroprocessos, processos e procedimentos, ao nível das entradas e saídas. A gestão documental e os circuitos dos documentos têm por base o procedimento “II 005.001 Controlo de Documentos e Dados”. O procedimento visa definir uma metodologia que permita assegurar que todos os colaboradores do II, 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 II.

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?

SIM.

Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas elaborado em 2010, aprovado em Dezembro de 2010 pelo conselho Diretivo do II, 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?

SIM.

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?

SIM.

O II 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 integrado de gestão (SIG) 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?

SIM.

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?

SIM.

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/IEC27001:2005), 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?

SIM.

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?

SIM.

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)?

SIM.

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 “II 005.012 *Backups*” tem por objetivo descrever as estratégias de backup e recuperação de dados do II 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?

SIM.

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	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	S			Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 1. Ambiente de controlo / 1.7
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S			Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2012: 2. Estrutura Organizacional / 2.1
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	100%			Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2012: 2. Estrutura Organizacional / 2.2
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	45%			Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2012: 2. Estrutura Organizacional / 2.3

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S			Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de actividades de 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 3.9
4 – Fiabilidade dos Sistemas de Informação				
4.1 Existem aplicações informáticas	S			Fundamentação no Anexo 5 do Relatório de

de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?				actividades de 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 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 2012: 4. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço / 4.7

ANEXO n.º 6 – Balanço Social Analítico do II, IP, 2012

Capítulo I

Recursos Humanos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o 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, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Capítulo II

Remunerações e Encargos

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

Quadro 18: Total dos encargos com pessoal durante o ano

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Capítulo III

Higiene e Segurança

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, 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

Quadro 22: Número e encargos das actividades 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 acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional

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

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

Capítulo IV

Formação Profissional

Quadro 27: Contagem das acções de formação profissional realizadas durante o ano por tipo de acção, segundo a duração

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

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

Quadro 30: Despesas anuais com formação

Capítulo V

Relações Profissionais

Quadro 31: Relações profissionais

Quadro 32: Disciplina

1. Recursos Humanos

Quadro 1

Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	Nomeação Definitiva		Nomeação Transitória por tempo determinado		CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LVCR		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)									0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							3		3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)							5	2	5	2	7
Dirigente intermédio de 2º grau a)							10	6	10	6	16
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)									0	0	0
Técnico Superior					17	24			17	24	41
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					1	17			1	17	18
Assistente Operacional, operário, auxiliar					4				4	0	4
Informático					126	63			126	63	189
Total	0	0	0	0	148	104	18	8	166	112	278

Quadro 2

Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género	25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		TOTAL		TOTAL
	M	F	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)																			0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							2		1										3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)					1		1	1					1	1	2				5	2	7
Dirigente intermédio de 2º grau a)					3	3	3	1	1		2				1	2			10	6	16
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																			0	0	0
Técnico Superior					9	6	4	11	2	3		2	2	1		1			17	24	41
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo				1		5		3		3	1	3		1		1			1	17	18
Assistente Operacional, operário, auxiliar					2		2												4	0	4
Informático			3	1	38	19	40	16	21	11	3	5	14	5	6	6	1		126	63	189
Total	0	0	3	2	53	33	52	32	25	17	6	10	17	8	9	10	1	0	166	112	278

Quadro 3

Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15-19		20-24		25-29		30-34		35-39		+40		TOTAL		TOTAL
	M	F	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)																			0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)	3																		3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)	1			1	4	1													5	2	7
Dirigente intermédio de 2º grau a)		3	1		9	3													10	6	16
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																			0	0	0
Técnico Superior	4	6	2	4	11	14													17	24	41
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		1		2	1	14													1	17	18
Assistente Operacional, operário, auxiliar					4														4	0	4
Informático	51	25	8	2	67	36													126	63	189
Total	59	35	11	9	96	68	0	166	112	278											

Quadro 4

Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	4 anos de escolaridade		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	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																				0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																				0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)													2				1			3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)													4	2	1					5	2	7
Dirigente intermédio de 2º grau a)									1				9	6						10	6	16
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																				0	0	0
Técnico Superior									1	1		1	13	19	3	3				17	24	41
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo						1		1	1	11				4						1	17	18
Assistente Operacional, operário, auxiliar			2		1				1											4	0	4
Informático					1	10	5	45	10	9	7	54	39	8	1					126	63	189
Total	0	0	2	0	1	2	10	6	49	22	9	8	82	70	12	4	1	0	166	112	278	

Quadro 5

Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	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)							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)							0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)							0	0	0
Técnico Superior							0	0	0
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo							0	0	0
Assistente Operacional, operário, auxiliar							0	0	0
Informático			2	1			2	1	3
Total	0	0	2	1	0	0	2	1	3

Quadro 6

Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira	35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		TOTAL		Total
	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)											0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)											0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)										1	0	1	1
Dirigente intermédio de 2º grau a)											0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0	0	0
Técnico Superior											0	0	0
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo											0	0	0
Assistente Operacional, operário, auxiliar											0	0	0
Informático		1	1	1							1	2	3
Total	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3	4

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/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência de interesse público		Mobilidade interna a órgãos ou serviços		Regresso de licença		Comissão de serviço		CEAGP*		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	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)															0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)													3		3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)													1		1	0	1
Dirigente intermédio de 2º grau a)														2	0	2	2
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						2									0	2	2
Assistente Operacional, operário, auxiliar															0	0	0
Informático					2				2				11	8	15	8	23
Total	0	0	0	0	2	5	0	0	2	0	0	0	15	11	19	16	35

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/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Reforma/ /Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Cessação por mútuo acordo		Exoneração a pedido do trabalhador		Aplicação de pena disciplinar expulsiva		Fim da situação de mobilidade interna		Fim da situação de cedência de interesse público		Cessação de comissão de serviço		Outros		TOTAL		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		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																								0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																								0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																			1					1	0	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)																								0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)																								0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																								0	0	0
Técnico Superior																								0	0	0
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																								0	0	0
Assistente Operacional, operário, auxiliar																								0	0	0
Informático																								0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	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 / saída (durante o ano)	Motivos de	Morte		Caducidade (termo)		Reforma/ /Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Revogação (cessação por mútuo acordo)		Resolução (por iniciativa do trabalhador)		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Despedimento por inadaptação		Despedimento colectivo		Despedimento por extinção do posto de trabalho		Fim da situação de mobilidade interna		Fim da situação de cedência de interesse público		
		M	F	M	F	M	F	M	F	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																												
Dirigente superior de 1º grau a)																												
Dirigente superior de 2º grau a)																												
Dirigente intermédio de 1º grau a)																												
Dirigente intermédio de 2º grau a)																												
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																												
Técnico Superior																												
Assistente Técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																										2		
Assistente Operacional, operário, auxiliar																									1			
Informático		1				5	1																		1			
Total		0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Impugnação do procedimento concursal	Falta de autorização da entidade competente	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos						0
Dirigente superior de 1º grau a)						0
Dirigente superior de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 1º grau a)						0
Dirigente intermédio de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)						0
Técnico Superior	14					14
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo						0
Assistente Operacional, operário, auxiliar						0
Informático	34					34
Total	48	0	0	0	0	48

Quadro 11

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

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Promoções (carreiras não revistas e carreiras subsistentes)		Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1)		Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (2)		Procedimento concursal		Consolidação da mobilidade na categoria (3)		TOTAL		Total
	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)											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)											0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0	0	0
Técnico Superior											0	0	0
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo											0	0	0
Assistente Operacional, operário, auxiliar											0	0	0
Informático											0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Quadro 12

Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género

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	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)															0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)													3		3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)													5	2	5	2	7
Dirigente intermédio de 2º grau a)													10	6	10	6	16
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)															0	0	0
Técnico Superior			14	16		2		2	3	4					17	24	41
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			1	14		3									1	17	18
Assistente Operacional, operário, auxiliar	3				1										4	0	4
Informático			123	57	3	5		1							126	63	189
Total	3	0	138	87	4	10	0	3	3	4	0	0	18	8	166	112	278

Quadro 13

Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo								PNT inferior ao praticado a tempo completo						TOTAL		Total
									Semana de 4 dias (D.L. 325/99)		Regime especial (D.L. 324/99)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		
	35 horas		42 horas		28 horas		17 h 30'		células abertas para indicar nº horas/semana								
	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)															0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)	3														3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)	5	2													5	2	7
Dirigente intermédio de 2º grau a)	10	6													10	6	16
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)															0	0	0
Técnico Superior	17	24													17	24	41
Assistente Técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	1	17													1	17	18
Assistente Operacional, operário, auxiliar	4														4	0	4
Informático	126	63													126	63	189
Total	166	112	0	0	0	0	0	0	166	112	278						

Quadro 14

Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/carreira/ prestação do trabalho extraordinário	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho extraordinário nocturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0,0	0,0	0,0
Dirigente superior de 1º grau a)											0,0	0,0	0,0
Dirigente superior de 2º grau a)											0,0	0,0	0,0
Dirigente intermédio de 1º grau a)											0,0	0,0	0,0
Dirigente intermédio de 2º grau a)											0,0	0,0	0,0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0,0	0,0	0,0
Técnico Superior		22,0		9,0		6,3		12,0			0,0	49,3	49,3
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		176,3						213,0		14,0	0,0	403,3	403,3
Assistente Operacional, operário, auxiliar	8,0						21,0		14,0		43,0	0,0	43,0
Informático	8,0		77,0	1,0	158,0	27,2	296,0	30,4	3,0		542,0	58,6	600,6
Total	16,0	198,3	77,0	10,0	158,0	33,5	317,0	255,4	17,0	14,0	585,0	511,2	1096,2

Quadro 14.1

Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário,
por grupo/cargo/carreira, segundo o género

Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho noturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno extraordinário		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0,0	0,0	0,0
Dirigente superior de 1º grau a)					0,0	0,0	0,0
Dirigente superior de 2º grau a)					0,0	0,0	0,0
Dirigente intermédio de 1º grau a)					0,0	0,0	0,0
Dirigente intermédio de 2º grau a)					0,0	0,0	0,0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0,0	0,0	0,0
Técnico Superior				9,0	0,0	9,0	0,0
Assistente Técnico , técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					0,0	0,0	0,0
Assistente Operacional, operário, auxiliar					0,0	0,0	0,0
Informático			77,0	1,0	77,0	1,0	154,0
Total	0,0	0,0	77,0	10,0	77,0	10,0	87,0

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/ Motivos de ausência	Casamento		Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Com perda de vencimento		Greve		Injustificadas		Outras		Total		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	M	F		
Dirigente Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente Intermédio	0	0	41	0	3	0	6	10	0	0	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	62	12	74	
Técnico Superior	0	0	0	81	4	9	43	95	0	0	11	86	1	42	4	48	0	4	2	1	0	0	4	4	70	369	439	
Assistente Técnico	0	0	0	21	0	2	0	39	0	0	0	22	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	86	86	
Assistente Operacional	0	0	0	31	0	6	0	242	0	0	3	17	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	330	333	
Informático a)	0	0	177	256	30	13	350	327	0	4	117	122	165	21	44	4	19	5	12	7	0	0	6	12	919	771	1690	
Total	0	0	218	389	37	30	400	712	0	4	142	249	166	97	48	52	19	10	14	8	1	0	11	16	1054	1567	2621	

Quadro 16

Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Identificação da greve			
Data	Âmbito		Motivo(s) da greve
mm/dd	Novembro, 14		604_OUTRAS REIVINDICAÇÕES NÃO ESPECIFICADAS
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	12	98:00	
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	12	0:00	

* Período Normal de Trabalho

Identificação da greve			
Data	Âmbito		Motivo(s) da greve
mm/dd	Março, 22		604_OUTRAS REIVINDICAÇÕES NÃO ESPECIFICADAS
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	9	63:00	
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	9	0:00	

* Período Normal de Trabalho

2. Remunerações e Encargos

Quadro 17 Estrutura remuneratória, por género

Remunerações mensais ilíquidas (brutas) *

Período de referência: mês de Dezembro 2012

(Excluindo prestações de serviço)

Género / Escalão de remunerações	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €	0	0	0
501-1000 €	6	4	10
1001-1250 €	12	10	22
1251-1500 €	21	22	43
1501-1750 €	16	15	31
1751-2000€	20	14	34
2001-2250 €	12	14	26
2251-2500 €	26	16	42
2501-2750 €	10	4	14
2751-3000 €	17	7	24
3001-3250 €	7	2	9
3251-3500 €	11	2	13
3501-3750 €	2	0	2
3751-4000 €	3	0	3
4001-4250 €	2	2	4
4251-4500 €	0	0	0
4501-4750 €	1		1
4751-5000 €	0	0	0
5001-5250 €	0	0	0
5251-5500 €	0	0	0
5501-5750 €	0	0	0
5751-6000 €	0	0	0
Mais de 6000 €	0	0	0
Total	166	112	278

Notas:

(*) - Considerado remuneração mensal base ilíquida

Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais.

Quadro 18

Total dos encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	7.733.434,96 €
Suplementos remuneratórios	429.713,88 €
Prémios de desempenho	
Prestações sociais	15.350,47 €
Benefícios sociais	372.881,52 €
Outros encargos com pessoal	1.772.912,55 €
Total	10.324.293,38

Nota:

(*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho extraordinário (diurno e nocturno)	9.815,30
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	34.625,01
Disponibilidade permanente	22.255,89
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	
Abono para falhas	
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	12.638,77
Representação	130.581,62
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios	219.797,29
Total	429.713,88

Nota:

(*) - se não incluído em trabalho extraordinário (diurno e nocturno)

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	
Abono de família	-63,70
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal vitalício	2.121,12
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	1.060,44
Subsídio de funeral	
Subsídio por morte	
Acidente de trabalho e doença profissional	600,00
Subsídio de desemprego	
Outras prestações sociais	11.632,61
Total	15.350,47

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Subsídio de refeição	289.243,57
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	83.637,95
Total	372.881,52

3. Higiene e Segurança

Quadro 19
Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa,
por género

Acidentes de trabalho		No local de trabalho					In itinere				
		Total	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
Nº total de acidentes	M										
	F	1			1						
Nº de acidentes com baixa	M										
	F										
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M										
	F	1			1						
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M										
	F										

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
Casos de incapacidade permanente:	0
- absoluta	
- parcial	
- absoluta para o trabalho habitual	
Casos de incapacidade temporária e absoluta	
Casos de incapacidade temporária e parcial	0
Total	0

Quadro 21
Número de situações participadas e confirmadas de doença
profissional e de dias de trabalho perdidos

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

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

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:		
Exames de admissão	15	
Exames periódicos	35	
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções:		
Despesas com a medicina no trabalho:		3.175,50 €
Visitas aos postos de trabalho:		

Nota: Incluir nas despesas com medicina no trabalho as relativas a medicamentos e vencimentos de pessoal afecto.

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

Segurança e saúde no trabalho comissões	Intervenções das	Número
	Reuniões da Comissão	
	Visitas aos locais de trabalho	
	Outras	

Quadro 24

Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional

Segurança e saúde no trabalho reintegração profissional	Acções de	Número
Alteração das funções exercidas		
Formação profissional		
Adaptação do posto de trabalho		
Alteração do regime de duração do trabalho		
Mobilidade interna		

Quadro 25

Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	

Quadro 26

Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Segurança e saúde no trabalho	Custos	Valor (€)
	Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho	3.175,50 €
	Equipamento de protecção	
	Formação em prevenção de riscos	
	Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (*)	

4. Formação Profissional

Quadro 27

Contagem das acções de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração

Tipo de acção/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	120 horas ou mais
Internas	8	15		
Externas	136	42		
Total	144	57	0	0

Notas:

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

? acção interna, a que se destina exclusivamente a efectivos do serviço.

? acção externa, a que pode ter a participação de efectivos de vários serviços

Quadro 28

Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Grupo/cargo/carreira/ Nº de participações e de participantes	Acções internas	Acções externas	TOTAL	
	Nº de participações	Nº de participações	Nº de participações (*)	Nº de participantes (**)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos			0	
Dirigente superior de 1º grau a)			0	
Dirigente superior de 2º grau a)		5	5	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)	2	4	6	7
Dirigente intermédio de 2º grau a)	4	16	20	16
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			0	
Técnico Superior	2	57	59	41
Assistente Técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3	13	16	18
Assistente Operacional, operário, auxiliar		3	3	4
Informático	12	80	92	189
Total	23	178	201	278

a) Inclui o pessoal das carreiras de informática e das carreiras em funções TIC não revistas

Notas:

(*) - Considerar o total de acções realizadas pelos trabalhadores, em cada grupo, cargo ou carreira.

(**) - Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Taxa de participação em formação = Total de participantes em formação/Total de efectivos x 100

Quadro 29

Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Grupo/cargo/carreira/	Horas dispendidas	Horas dispendidas em acções internas	Horas dispendidas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos				0
Dirigente superior de 1º grau a)				0
Dirigente superior de 2º grau a)			20:00	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)		64:00	36:00	4
Dirigente intermédio de 2º grau a)		98:00	215:30	13
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)				0
Técnico Superior		34:00	536:30	24
Assistente Técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		38:00	139:30	7
Assistente Operacional, operário, auxiliar			53:00	2
Informático		268:00	1514:40	74

a) Inclui o pessoal das carreiras de informática e das carreiras em funções TIC não revistas

Quadro 30

Despesas anuais com formação

Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	
Despesa com acções externas	20.243,00 €
TOTAL	20.243,00 €

Notas:

Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento do serviço.

5. Relações Profissionais

Quadro 31
Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	31
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	
Processos instaurados durante o ano	
Processos transitados para o ano seguinte	
Processos decididos - total:	
* Arquivados	
* Repreensão escrita	
* Multa	
* Suspensão	
* Demissão	
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador	
* Cessação da comissão de serviço	

ANEXO n.º 7 – Projetos e Atividades 2012 (Resumo)

Projetos

Arquitetura de Sistemas e Estratégia Tecnológica

- **Passe Social +**

Processo de interoperabilidade entre as empresas de transportes públicos de Lisboa e Porto, Finanças e Segurança Social, que permite validar em tempo real e por via eletrónica, se determinado cidadão se enquadra ou não num agregado familiar com direito a um valor bonificado na aquisição dos títulos intermodais. O projeto foi suspenso por indefinição e não continuidade dos outros organismos envolvidos: IMTT e AT.

- **Isenção de Taxas Moderadoras**

Processo de interoperabilidade entre os organismos da Saúde, Finanças e Segurança Social, que permite validar em tempo real e por via eletrónica, se determinado cidadão, por efeito do baixo nível de rendimentos, se enquadra ou não num agregado familiar com direito a isenção de taxas moderadoras. O projeto foi suspenso por indefinição e não continuidade dos outros organismos envolvidos: ACSS e AT.

- **SI-ATT**

Conclusão do âmbito iniciado em 2011, na vertente Promoção e Proteção. Foi concluído de acordo com os objetivos estabelecidos.

- **CCM - Centro de Comunicação Massiva**

Foi concluído de acordo com os objetivos estabelecidos.

- **Evolução SmartDocs no II – ECM**

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

- **GESRISP – ECM**

Integração do subsistema GESRISP com a plataforma ORACLE WebCenter Content, para suporte documental do mesmo. Projeto suspenso por falta de condições Esta iniciativa está

bastante relacionada com a antecedente.

- **Governação SOA - Gestão e Controlo de Serviços**

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

- **Impressões off-line**

Foi concluído de acordo com os objetivos estabelecidos e no âmbito definido. Disponibilização de uma solução transversal que permita, através do mecanismo de assíncronos, a impressão em diferido de templates configurados para o efeito.

- **Gestão de Identidades**

Foi concretizado com aplicação ao sistema CMP.

- **SGAE - Sistema de Gestão do Arquivo Eletrónico**

Implementação da gestão do arquivo digital e físico, em conformidade com o Plano de Preservação Digital, para âmbito a acordar/definir com o ISS. Definição de solução/mecanismo para gerir de forma integrada e centralizada no URM, a eliminação dos registos do nível 3 do THAI que excedam os prazos de retenção definidos pelo negócio/PPD. Implementação piloto com um subsistema do SISS (ex: PF). Este projeto foi suspenso.

- **Integração das caixas previdência no SISS**

No PREMAC consta a extinção de cinco caixas de previdência – Caixa de Previdência e Abono de Família dos Jornalistas, Caixa de Previdência do Pessoal da EPAL, Caixa de Previdência do Pessoal da CRGE, Caixa de Previdência do Pessoal dos TLP e Cimentos, Federação de Caixas de Previdência. Esta atividade para 2012 teve como objetivo concretizar a integração das referidas caixas no SISS, na vertente de dados e de utilização do SISS. Projeto concluído, tendo as Caixas de Previdência previstas sido integradas em pleno no ISS.

Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação

Relativamente à consolidação e evolução dos sistemas que já se encontram em produção, efetuaram-se as correções necessárias ao bom funcionamento das aplicações, através da

implementação das alterações/novas funcionalidades de acordo com os requisitos e as prioridades definidas pelo negócio.

- **RSI-Prestação e RSI-Inserção**

- Implementação das alterações consideradas mais urgentes relativo aos pacotes contingência no âmbito do DL 133/2012:
- Pacote urgente: Desindexação do valor de RSI ao valor da Pensão Social e Alteração da escala de equivalências e consequente cessação de prestações.
- Foram também implementados mais 2 pacotes com funcionalidades solicitadas e consideradas muito prioritárias em termos de implementação de contingência aplicacional para RSI-prestação (ex: criação de novos motivos de suspensões e cessações; substituição da utilização da Pensão Social como referencial de cálculo da prestação, por indexante ao IAS; alargamento da verificação de inscrição no IEFEP a todos os elementos do agregado familiar; Implementação do novo conceito de bens móveis; implementação do novo conceito de data de direito dissociado da data de entrada do requerimento e restante informação relacionada).
- Foi implementado um módulo (PA - Pedido de Alteração) em RSI-Inserção (GB/ASIP) no âmbito dos pacotes de contingência solicitados pelo ISS (DL133/2012) na vertente de Ação Social.

- **Nova solução RSI-Prestação**

A implementação da totalidade do DL 133/2012 implicou a criação de uma nova solução aplicacional com novos Módulos de Rendimento Social de Inserção no Âmbito da Solução Global de Implementação do referido diploma. Foi iniciado o projeto em 2012, pela análise e levantamento de dúvidas sobre nova legislação, realização de reuniões iniciais de levantamento de requisitos, tendo-se concluído um “draft” de um modelo para abordagem ao tema, proposto ao ISS.

- **GB/ASIP**

Alteração do processo “batch” de registo de cabimentação para que não sejam tratadas duas respostas para o mesmo pedido de cabimento sempre que SIF gera dois ficheiros de resposta e melhoria deste interface. Implementação de vários pacotes corretivos.

- **CPCJ**

Foram disponibilizadas vários pacotes evolutivos de novas funcionalidades, tais como: “Nova funcionalidade de Anulação de arquivamento”, “Atualização da forma de contabilizar os processos nos em diversos relatórios produzidos na aplicação, “Nova funcionalidade de Anulação de arquivamento”, “Alterações em vários “Templates” dos mapas/relatórios”, “Alteração da regra de para registo de coordenador de caso e após transferência de um processo poder ser colocada a data de fim nos coordenadores de caso” e ainda vários pacotes corretivos disponibilizados.

- **CSI**

Disponibilizados vários pacotes corretivos contendo correções de maior prioridade e efetuadas várias avaliações de esforço em diversos PA's que não foram aprovados em 2012 e ainda aguardam aprovação.

- **LNES**

Implementados pacotes corretivos e também implementados dois Pedidos de Alteração relativo a alterações ao nível de “Templates de relatório”, e alterações na Data Sistema dos Registo de Resposta e ainda, alteração na contabilização de dados de alguns relatórios que teve um esforço de cerca de dois meses. No primeiro trimestre de 2012 foi realizado o processo de alteração relativo à migração do sistema LNES para a *Framework* SISS com as necessárias adaptações e integração.

- **COOPERAÇÃO**

Implementação de vários pacotes corretivos e implementação da alteração “Alteração induzida por GESRISP para implementação da classificação portuguesa de profissões”.

- **Qualificação de TRABALHADORES INDEPENDENTES**

Consolidação do módulo inserido no âmbito do Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social. O projeto do Código para os Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social (CRC) abrange todos os regimes contributivos da Segurança Social.

Como legislação de base a Lei n.º 110/2009, a Lei n.º 119/2009, o Decreto-Lei n.º 140-B/2010, a Lei n.º 55-A/2010 (OE 2011) e a correspondente regulamentação – Decreto Regulamentar (DR) n.º 1-A/2011 e Portaria n.º 66/2011. A esta acresce legislação publicada relativamente a este âmbito, em sede de OE 2012 (Lei n.º 64-B/2011) e Orçamento Retificativo 2012 (Lei n.º 20/2012).

A implementação de todas as alterações está a ser efetuada de forma faseada, estimando-se que

decorra até 2014.

Relativamente ao regime dos Trabalhadores Independentes, as 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 2012, foram desenvolvidas: 10 Funcionalidades “on-line” relativas à gestão de pedidos de alteração e recálculo manual de TI; “Batch” para tratamento de pedidos de alteração de TI (versão para os 6 tipos de pedidos mais prioritários); Alterações a funcionalidades, de acordo com novas regras solicitadas pelo ISS, relativamente à gestão de suspensões de TI e ao reenquadramento anual automático de todos os TI registados no SISS; Alterações a funcionalidades, decorrentes da legislação publicada em sede de OE 2012; Ações corretivas à informação existente, tendo em conta novas regras solicitadas pelo ISS em Dezembro/2011 e em 2012; Notificações no âmbito das ações corretivas acima referidas, do tratamento de pedidos de alteração de TI e do reenquadramento anual automático de 2012 de todos os TI registados no SISS.

Prestações

Realça-se a necessidade de implementar a primeira fase da contribuição de 5% e 6%, respetivamente sobre as prestações de doença e desemprego.

- **Prestações Familiares**

Prova de Situação Escolar – Alteração ao processo no âmbito do DL 133/2012 para Prestações familiares. Novo módulo de tratamento de provas decorrente da alteração legislativa às datas da prova para se evitar pagamento indevido de prestações de abono de família nos primeiros meses de cada ano letivo.

- **DL 64/2012 – Alteração ao DL220/2006 (Desemprego TCO)**

Disponibilização das funcionalidades necessárias para garantir a implementação do regime jurídico de proteção no desemprego que decorre deste DL.

- **Portaria n.º 207/2012 – Medida Estímulo à Aceitação de Ofertas de Emprego**

Consiste na atribuição de um apoio financeiro aos desempregados titulares de prestações de desemprego, que aceitem ofertas de emprego apresentadas pelo centro de emprego ou colocação

pelos próprios meios.

- **Implementação das alterações prioritárias decorrentes do DL 133/2012 nos subsídios de parentalidade e doença**

Alteração dos regimes jurídicos de proteção nas eventualidades de doença, maternidade, de forma a garantir que a proteção social seja efetivamente assegurada aos cidadãos mais carenciados sem colocar em causa a sustentabilidade financeira de segurança social.

- **Arrecadação da Receita, Cobrança e Combate à Fraude**

Salienta-se a participação no encerramento de contas de 2011 e a preparação do encerramento de 2012, como uma atividade de alocação muito forte e prioritária de um grande número de recursos (equipa SICC, Equipa GC, equipa SEF e equipa SID).

- **Subsistema Integrado de Conta Corrente – Prestações (SICC)**

Em termos de manutenção evolutiva destacamos a implementação das seguintes alterações; Adaptação de SICC a MICP para utilização do canal Multibanco nas notas de reposição e planos prestacionais; Implementação de funcionalidade para permitir receber penhoras de outros subsistemas; Implementação das funcionalidades em SICC para dar cumprimento à LOE2013 (Contribuições de prestações de Desemprego e ITPT); Permitir ao IHRU consultar as declarações emitidas no âmbito da porta 65; Nova funcionalidade Emitir Declarações (inclui passe social+); Alteração a funcionalidade de registo de penhora para contemplar o campo obrigatório DUC para pagamento aos Solicitadores.

- **Sistema de Execuções Fiscais (SEF) componente Gestão de Revertidos em Execução Fiscal (GREF)**

Análise de requisitos e documentação da fase de elaboração para o módulo de “Reversão Automática”; Prevê-se a implementação das restantes funcionalidades do módulo “Reversão Automática”, durante o ano de 2013.

Implementação da funcionalidade “Controlo do Exercício de Audição Prévia”. No âmbito da funcionalidade “Controlo do Exercício de Audição Prévia em Reversão” do módulo “Reversão Automática”, assim como por necessidade do próprio SEF, foi necessário proceder à reestruturação da funcionalidade da “Gestão de Reclamações”, o que se tornou uma precedência aos trabalhos de implementação do GREF. A funcionalidade “Controlo do Exercício de Audição

Prévia” entrou em produção no final do ano de 2012.

- **Sistema de Execuções Fiscais (SEF) componente Alargamento de Penhoras em Execução Fiscal (APEF)**

Implementação da funcionalidade de “Penhora de Prestações” através da articulação entre os sistemas de SEF e SICCC. Em SICCC, toda a componente de penhora passa a ser automática, isto é, a penhora é registada a pedido do SEF (caso a caso pelo utilizador ou de forma automática e massiva) diretamente em SICCC sem intervenção do utilizador de SICCC.

A cobrança e realização da penhora são controladas de forma automática em SICCC. Não obstante a funcionalidade estar disponível em produção, a mesma ainda carece de aprovação por parte dos clientes IGFSS (SEF) e ISS (SICCC).

- **Sistema de Apoio à Fiscalização (SAF)**

Implementação de atualizações de “Templates”, versão simplificada de boletins de inspeção para ações programadas de inspeção de beneficiários e funcionalidade de Associação de documentos públicos após conclusão do processo.

- **Sistema Integrado de Dívida (SID)**

Implementação da funcionalidade de Histórico de Remunerações de TI e PAA para dívida participada e paga em SEF. Este módulo é composto pelas componentes de consulta, processamento após extinção de processo e processamento para comunicação antecipada das remunerações. Estão abrangidos por este processo cerca de 300.000 contribuintes com dívida participada a SEF.

Como atividade importa ainda referir a participação na validação do encerramento de contas de 2011 e preparação do encerramento de contas de 2012;

- **Implementação de nova aplicação para Gestão das Entidades Contratantes**

O processo de negócio, legislado através do Código dos Regimes Contributivos estabelece que uma Entidade Contratante é uma pessoa coletiva ou uma pessoa singular com atividade empresarial, independentemente da sua natureza e das finalidades que prossigam, que no mesmo ano civil, beneficiem de pelo menos 80% do valor total da atividade de um determinado trabalhador independente.

A Entidade Contratante está sujeita a uma obrigação contributiva anual no valor de 5% do total

pago ao trabalhador independente.

Este novo subsistema resulta do esforço de uma equipa conjunta II envolvendo os subsistemas de GDS, GC, SSD, SSN, SID, MICP, CIMO, FRAB e PI do II e a equipa do ISS com calendário de implementação de 10 meses.

Em termos tecnológicos o GDS segue as novas tecnologias do II, implementado com recurso à *Framework* “batch”, utilização do novo canal de comunicação por mail do SSN, “finishing” por CIMO com integração do retorno, emissão de documento de pagamento pela SSD e SISS prevendo o canal de pagamento Referência Multibanco.

- **Gestão de Contribuições (GC)**

Em termos de manutenção evolutiva foram implementadas as seguintes alterações:

- Alteração da articulação com IDQ para o cálculo da obrigação contributiva introduzindo o conceito de data de efeito para apuramento da data limite de pagamento e consequente data início de cálculo de juros;
 - Implementação da nova funcionalidade para Registo de movimentos não migrados;
 - Adaptação do módulo de acordos de GC ao DL213/2012 permitindo no futuro abandonar o protocolo de pagamento de DEP através dos CTT passando a utilizar para o efeito o Documento de Pagamento com Referência Multibanco, obtido pelo contribuinte na SSD reduzindo desta forma custos de envio de cartas para pagamento;
 - Alteração do Documento de pagamento implementando um documento único de pagamento onde podem constar dívidas de Entidades Empregadoras, Entidades não Empregadas e Entidades Contratantes, podendo incluir todos os tipos de dívida (contribuições, juros, acordos prestacionais e outros);
 - Adaptação de GC ao negócio das Entidade Contratantes, de acordo com o Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social (Lei 110/2009). Para gestão deste novo processo de negócio foi necessário criar uma conta corrente para as Entidades Contratantes em GC e dotar as mesmas de funcionalidades que permitam a sua gestão.
- **Sistema de Informação de Pensões (SIP)**
 - Kick-off do projeto em 30-03-2012;
 - Conclusão da fase de conceção em julho;
 - Início da fase de elaboração (fase 1 do planeamento do projeto – Gestão de requerimentos e cálculo) em agosto com realização de 20 reuniões com periodicidade semanal, até ao final do ano de 2012;

- Aprovação da candidatura SAMA “IBeR” para suporte à 1ª componente de gestão de beneficiários e requerentes;
- Validação da estratégia de implementação, do modelo de gestão de projeto e de aquisição de serviços e do orçamento para o projeto, com a Tutela, em outubro;
- Realização do diagnóstico para migração de dados entre novembro e dezembro; Conclusão das componentes cálculo e pensionistas.
- Validação do 1º protótipo de ecrãs da componente de gestão de requerimentos em dezembro, com os interlocutores do negócio e dos centros distritais de Lisboa, Porto e Santarém.
- Envolvimento das equipas internas de projeto ao nível das interfaces com o SISS e das equipas de infraestrutura, suporte ao relacionamento, gestão da informação.

Sistemas de Relacionamento

Sistema de Gestão de Relacionamento (SGR) – Fase de Generalização da Solução a Nível Nacional

- Integração e Uniformização do Tratamento dos Pedidos do Cliente, com o Alargamento do SGR às 2ªs linhas do ISS;
- Enriquecida a Visão Integrada do Cliente (VIC) com novos dados relativos aos seguintes subsistemas do SISS:
 - Identificação e Qualificação (IDQ)
 - Gestão de Remunerações (GR)
 - Desemprego (DES)
 - Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT)
 - Prestações Familiares (PF)
 - Sistema de Informação de Conta Corrente (SICC)
 - Gestão de Contribuições (GC)
 - Sistema de Pagamentos por Multibanco e CTT (SPMC)
 - Foram disponibilizados 2 novos relatórios:
 - Relatório X – SGR – Produtividade;
 - Relatório XI – SGR – Global;
 - Elaboração do pacote formativo – Curso de e-learning;
 - Finalizados os trabalhos de integração do SGR com o SIGA;
 - Elaborado plano de generalização a nível nacional;

A generalização da solução acabou por não ser realizada, tendo em conta outras prioridades, nomeadamente a operacionalização do Plano Operacional Interno (internalização do atendimento telefónico por RH ISS), não se tendo verificado durante 2012, condições para a efetiva execução do projeto.

Visita Por Marcação Prévia (VMP) – Fases de Elaboração, Construção e Transição

- Concluídas as fases de elaboração, construção e Transição;
- Disponibilizado em Produção a 25/07/2012 (para cliente interno do ISS);
- Desenvolvida nova funcionalidade para disponibilização na Web de forma a permitir ao cliente a marcação em self-service.

Segurança Social Direta (SSD)

○ Novos serviços Internet

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

- Entrega de "Requerimento de Majoração do Montante do Subsídio de Desemprego" – entrada em Produção a 03/04/2012;
- GDS - Consultar Notificações – entrada em Produção a 31/10/2012;
- GC - Consultar valores em dívida e emitir documentos de pagamento – entrada em Produção a 31/10/2012;
- GC - Emitir 2ª Via de Documento de Pagamento - Produção a 31/10/2012.

• Nova Imagem

Foram concluídas as fases de construção e transição tendo sido finalizada a versão para disponibilização em Produção. A concretização da entrada em produção foi diferida para o 1º trimestre de 2013.

Orçamento e Contas das IPSS – Fase II

○ Novos serviços

Disponibilização de novas funcionalidades do módulo de contas:

- Entrega e Consulta de contas no plano SNC para Web;
- Consulta de contas no plano SNC em SISS;
- Conversão automática de rúbricas entre planos de contas (PCIPSS->SNC);
- Possibilidade de entregar Orçamentos anuais em ficheiros com formato XLS.
- Adaptação de todos *batches* para contemplar as contas SNC;
- Disponibilização do módulo de Análise de contas SNC.

• Adaptações ao novo DL 36-A/2011

○ Novo Portal da Segurança Social

Concluídos os trabalhos relativos ao:

- Novo portal informativo da Segurança Social;
- Novo gestor de conteúdos do novo portal.

Disponibilização em Produção a 14/12/2012.

- **Contact Center SS**

Adaptação da Solução para dar resposta à internalização do serviço de atendimento telefónico por recursos humanos do ISS, iniciativa denominada por Plano Operacional Interno (ISS):

- Foi realizado PILOTO POI (15 a 30 de junho/2012);
- Roll out do POI a 08/08/2012.

Novos desenvolvimentos e testes da solução decorrentes do novo modelo operacional de atendimento telefónico.

Sistemas de Apoio à Gestão

- **Sistema de Informação Financeira (SIF)**

- **Interface SID-SIF**

Durante o ano de 2012, ficaram concluídas, testadas unitariamente e aceites todas as fases do projeto SID, para todos os âmbitos (Contribuições e Prestações) Foi preparado e executado um teste integrado e massivo (1 mês completo) entre SEF, GT e SIF, tendo sido concluído com sucesso. Aguardamos correções ao processo de extração de dados a serem realizados pelas equipas de GT e SEF e aprovação do IGFSS para passar a produção.

- **Novo interface SICC-SIF-TU**

Em 2012 decorreu a fase de Conceção, tendo sido definidos os requisitos funcionais gerais do processo de extração. Não foram definidos os processos de contabilização das extrações para todos os intervenientes (IGFSS, ISS, IGFSSA, IDSA, RAM). Este projeto está a ser conduzido pela DSARSS.

- **Interface SICC-SIF – Implementação Mapas Multibanco e DGITA**

Em 2012 foram implementados os mapas para contabilização automática dos movimentos de SICC pagos no Multibanco e DGITA. Neste processo foi feita uma reformulação à interface em SIF, de forma a aumentar a taxa de integração e a diminuir o número de movimentos a serem

registados no sistema. Foi necessário desenvolver também um programa para regularização dos movimentos de transferência de abastecimentos. Foram feitos testes unitários para todos os casos de testes identificados pelo ISS e IGFSS, tendo sido aprovados. Em fase de teste integrado com SICC e MICAP foram identificados problemas de com os dados extraídos. Foi entretanto pedido um teste massivo de um mês completo, que foi feito com sucesso e foi aprovado pelo ISS.

- **Interface GC-SIF**

Foram implementadas as alterações decorrentes do projeto SID, tendo sido criadas mais 3 tipos de operação para resposta aos requisitos de contabilização. Foram realizados testes unitários com sucesso, estando a aguardar dados para teste integrado.

- **Prestação Eletrônica de Contas ao Tribunal de Contas**

Foi implementado o processo de extração e envio de 5 mapas legais do POCISSSS, para todas as Instituições que utilizam o SIF poderem enviar eletronicamente para a Plataforma do Tribunal de Contas.

- **Lei 8 – LCPA**

As alterações necessárias ao sistema decorrentes da publicação da Lei nº8/2012 são transversais a todos os módulos de SIF.

Em 2012 foi efetuado o levantamento de requisitos das alterações aos módulos de Contabilidade Orçamental, Contabilidade Financeira, Tesouraria, Gestão de Imóveis, Compras, Vencimentos, Interfaces de aplicações de negócio e definição de novos Mapas/Declarações.

O Documento de Visão foi validado pela área de negócio, tendo já sido efetuadas as fases de Conceção, Elaboração e Construção, bem como colocação em ambiente de produção de algumas dessas alterações, tais como: (1) Processamentos diversos, (2) Novo processo de abertura e fecho de períodos contabilísticos, (3) Declaração de Compromissos Plurianuais, (4) Mapa de Pagamentos em Atraso.

- **e-ValoRH**

- **Incorporação do CA-PS**

Foi concluída a iniciativa para contemplar todas as adaptações necessárias no sistema e-ValoRH, resultantes da implementação do sistema CA-PS.

- **Implementação do EhP5**

Decorreram no ano de 2012 todas as fases associadas aos trabalhos associados à implementação do EhP5 no sistema e-ValoRH.

Este projeto decorreu sob coordenação da DSAT/ASG, tendo envolvido a Administração de sistema SAP da DOSAC e a equipa de manutenção externa da Accenture.

A entrada em produção da nova versão ocorreu durante o mês de julho. Seguiu-se um período de estabilização, que decorreu até ao final do mês de agosto.

- **Alterações legais decorrentes do OE 2012**

Decorrente da publicação do OE 2012 foi necessário fazer algumas alterações no sistema e-ValoRH, para dar cumprimento às alterações legais aprovadas.

Estas alterações decorreram durante todo o ano, uma vez que algumas delas, tinham aplicação diferida no tempo.

Gestão Documental

- **Alargamento IAF-SIF ao ISS**

Durante o ano 2012, foi desencadeado o processo administrativo conducente à contratação de serviços necessário ao alargamento do IAF-SIF ao ISS. A iniciativa não se concretizou tendo o procedimento administrativo sido anulado.

- **Implementação de nova funcionalidade “Impressão em lote” – “Site” IGFSS**

Durante o ano 2012, foi solicitada pelo IGFSS a implementação de uma nova funcionalidade no sistema de “GD” desse instituto, que permitisse a impressão de saídas em lote. Foi desencadeado todo o processo de implementação do mesmo tendo ficado concluído, testado e validado no decorrer do ano de 2012 (aguarda a aprovação da data de entrada em produção).

Gestão da informação

- **Suporte à Decisão**

O sistema que consubstancia o suporte à decisão da Segurança Social é o SESS (Sistema de Estatísticas da Segurança Social), o qual está acessível a utilizadores (autorizados) através de uma ferramenta web, tendo por isso sido adotada a designação SESSWeb.

Em 2012, concluiu-se o desenvolvimento dos Datamarts de Atendimento e o documento de visão

sobre a Cronologia das ERSS.

Sistema de Gestão Integrado

- **Qualidade e Auditoria**
 - **Projeto “Mais Qualidade”**

Neste projeto foi reavaliada e reorganizada a Cadeia de Valor do II e a documentação fundamental do Sistema de Gestão Integrado, nomeadamente:

- Manual do Sistema de Gestão, Objetivos e Responsabilidades;
- Redefinição dos indicadores de monitorização da performance de alguns processos;
- Introdução de melhorias nos processos, resultantes das auditorias internas e externas;
- Migração dos processos de gestão de serviços de TI para a nova versão ISO 20000-1:2011;
- Simplificação dos templates dos processos e procedimentos;
Para a execução deste projeto foi realizada formação sobre:
- Indicadores de monitorização de processos;
- Novos requisitos da norma ISO 20000-1:2011.

Atividades correntes

Departamento de Arquitetura de Sistemas e Estratégia Tecnológica

- **SEPA - Carta Cheque**

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

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

Decisão, sustentada no estudo e no resultado da PoC, sobre a evolução a concretizar em termos de Application Server. Concretização dessa evolução. Concretizou-se a PoC do servidor Weblogic com análise e avaliação comparativa deste servidor e do atualmente em exploração – JES.

- **Evolução JCAPS**

Decisão, sustentada no estudo e no resultado da PoC, sobre a evolução a concretizar em termos de JCAPS; concretização dessa evolução. Projeto adiado, para ser avaliado conjuntamente com o servidor aplicacional e com ofertas opensource, de acordo com orientações recentes da AMA.

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

Elaboração de um plano global que contemple a utilização desta solução por parte dos projetos/funcionalidades em que se verifique esta necessidade. Concluído, tendo-se contemplado os sistemas: Impressões Off-line, CCM e CSI.

- **Framework “batch”**

Elaboração de um plano global que contemple a utilização desta solução por parte dos projetos/funcionalidades em que se verifique esta necessidade. Concluído, tendo-se contemplado vários processos dos sistemas: SID, SICC e GDS.

- **CIMO**

Elaboração de um plano global que contemple a utilização desta solução por parte dos projetos/funcionalidades em que se verifique esta necessidade. Suspenso. Não se concretizou por falta de definição pelo ISS.

- **Testes não Funcionais**

Definição e implementação de um ambiente segregado para execução de testes não funcionais, nomeadamente de carga. Iniciativa concretizada com novo modelo e organização de funcionamento.

- **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.

Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação

- **Tribunal de contas:** desenvolvidas todas as acções a pedido desta entidade, quer ao nível de auditorias, quer ao nível do parecer da conta do perímetro da Segurança Social;
- Pedidos de **esclarecimento/reclamações** provenientes de diversas origens (entre outras, Provedoria de Justiça e CD do ISS), dirigidas a subsistemas sob a responsabilidade do DSASSR;
- O DSASSR participou em diversos processos de **Interoperabilidade de Dados**, a título de exemplo; IEFP _ Estímulo 2012 (alterações);
- O DSASSR participou também no projecto de **Migração das Caixas Não Integradas** (Jornalistas, TLP, Cimentos, CRGE e EPAL):
 - Levantamento da situação existente;
 - Elaboração dos “layouts” dos ficheiros para migração de Qualificações, Remunerações Mensais e Anuais, Equivalências, Progressivo de Doença e débitos de Contribuições;
 - Acompanhamento dos processos de migração e rectificação de informação nas situações identificadas para tal;
 - Identificação de procedimentos para o carregamento manual de prestações;
 - Elaboração de processos de validação do carregamento manual de prestações.

Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais

- **Suporte ao Relacionamento**
 - Resposta a pedidos endereçados à DSAT/ASR relacionados com a manutenção da Intranet e dos Sites:
 - www.seg-social.pt
 - www.sg.msss.pt e www.ig.msss.pt (adaptações do ex - www.mtss.gov.pt)
 - www.voluntariado.pt
 - www.cnpcjr.pt
 - www.cnsri.pt
 - www.pnai.pt
 - www.inia.gov.pt
 - Resposta a incidentes e problemas comunicadas pelas equipas de gestão de incidentes e problemas relativos aos seguintes projetos:
 - DRO – Declaração de Remunerações Online
 - CESD – Cartão europeu de Seguro de Doença
 - AJUDIC – Apoio Judiciário
 - GERA – Gestão da Emissão de Recibos de Atendimento

- GIEC – Gestão Integrada de Exposições do Cidadão
- SCARE – Apoio Social a Carenciados
- CASA - Plano de Intervenção Imediata
- EME – Envio Massivo de Email's
- BackOffice SSD
- Modelo Recolha Dados e Relatório de Atividades da CNPCJR
- Aplicativos Intranet
- Pesquisa de Dados de Pessoas Coletivas - Empresa na Hora e M059
- Pesquisa Base de Dados Ex-Combatentes
- Pedido de Declaração de Não Aplicação de Sanção/DSC
- Gestão de Notificação de Dívidas TI
- Gestão de Notificação da Falta de Entrega de DRs
- BD de Contactos CSI
- Ajudas de Custo TIR
- Cálculo de Dias Úteis
- Gestão de Reclamações

- **Suporte à Gestão**

Resposta a pedidos endereçados ao DSAT/ASG relacionados com a manutenção dos sistemas:

- SIF;
- E-ValoRH;
- GD.

Resposta a incidentes e problemas comunicadas pelas equipas de gestão de incidentes e problemas relativos aos seguintes projetos associados aos sistemas que estão à responsabilidade da ASG.

Departamento de Gestão da informação

- **Suporte à Decisão**

Foram efetuadas por definição de requisitos adicionais e/ou alterações dos sistemas operacionais, **alterações aos seguintes *Datamarts***:

- Contraordenações (alteração do sistema operacional e novos requisitos);
- Desemprego (alteração do sistema operacional e novos requisitos);

Estas alterações obrigaram à modificação dos processos ETL de carregamentos dos dados provenientes do SI operacional, bem como a alterações ao nível da metadata que suporta a

disponibilização dos dados no SESSWeb.

A acrescer às atividades inicialmente previstas foram ainda desenvolvidas no **contexto dos Datamarts** um conjunto significativo de **alterações para incorporar novos requisitos do cliente aos Datamarts**:

- Sistema de Apoio à Fiscalização (novos requisitos);
 - Gestão de Ilícitos Criminais (novos requisitos);
 - Sistema de Execução Fiscal (alteração do sistema operacional e novos requisitos);
 - Cartão Cidadão (alteração do sistema operacional);
 - Comissão Protecção a Crianças e Jovens (novos requisitos);
 - Adopção (novos requisitos);
 - Orçamento e Conta das IPSS (novos requisitos);
 - Acção Social (novos requisitos);
 - Cooperação (alteração do sistema operacional);
 - GC (alteração do sistema operacional).
- **Dashboards**

Foram desenvolvidos em 2012, três protótipos de *dashboards*, relativos aos *datamarts* de:

- Desemprego;
- Rendimento Social de Inserção;
- Gestão de Remunerações (trabalho dependente).

- **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, que pressupõe a atualização semanal de cerca de 120 relatórios na intranet e cerca de 123 na Internet (58 mensalmente, 65 anualmente).

Alterações por motivo de novas necessidades de informação:

- Dados das Unidades de Identificação e Qualificação (UIQ);
- IDQ/Qualidade de dados.

Resposta a solicitação de dados:

Em 2012, foram respondidos 1802 pedidos de dados estatísticos, repartidos da seguinte forma:

Figura 61 – (Anexo 7) Pedidos de dados estatísticos 2012

Pedidos de Informação			
Âmbito			
Fiscalização	Qualidade	Informação Estatística	Total
100	669	1033	1802

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.

- **Controlo e acompanhamento das medidas e subsídios**

No contexto do DL 70/2010 (Prova de condição de recursos), foram revistos os processos de extração de dados para a obtenção dos rendimentos dos beneficiários e foram as atividades:

- Apuramento de rendimentos de prestações familiares;
- Validação de rendimentos no âmbito de processos de reclamação.

Foram ainda desenvolvidos um conjunto de **análises e extração de dados**, no âmbito de:

- Fecho de Contas de 2011;
- TI's / Enquadramento Ofícios;
- Taxas Moderadores Saúde(modelo 43);
- Impacto medias do OE 2013, Tarifa Social Eletricidade;
- Impacto de falta de rendimentos da finanças;
- Pagamentos Indevidos em SICC;
- Análise Notas de Reposição;
- Impacto alteração das novas regras das Prestações de Desemprego;
- Auditoria Inspeção Geral das Finanças e Auditorias ISS - CO/DES/RSI/GC;
- Entidades Empregadoras em Incumprimento;
- Informação para Troika no âmbito da avaliação da ajuda financeira;
- Fundo Pesca Açores;
- Lista mails;
- Solicitação de Informação por parte da Assembleia da República;
- Dados para Univ.do Porto para efeitos de impactos das ações de formação IEFP;
- Informação GESRISP; Base de dados Access de Stock Erros GR.

- **Monitorização**

- Estudo Efeitos Salário Mínimo;
- MIcrodados Ministério da economia;
- Monitorização Emprego e Desemprego;
- Produtividade Gestão de Remunerações.

- **Qualidade de Dados**

- Enriquecimento de NIF;
- Análise e “report” aos responsáveis das aplicações, de situações incongruentes detetadas no carregamento dos Datamarts;
- Controlo de qualidade dos dados SESS.

- **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.

- **Cruzamento de dados com entidades externas**

- Cruzamento Quadros de Pessoal com sistema de IDQ;
- Cruzamento com DGO.

- **Protocolos**

Em 2012 foi assegurada a manutenção dos protocolos existentes:

- Administração Tributária;
- IEFP,
- IRE;
- Banco de Portugal;
- Direcção 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 2012, foi realizada a manutenção e o apoio à utilização do ISS, da Plataforma de Combate à Fraude.

- **Enriquecimento de Bases de Dados**

- Foram geradas listagens para enriquecimento do IDQ, com NIF em falta, que originaram o preenchimento de cerca de 85.111 NIF's;
- São regularmente reportadas situações estranhas referentes às BD's operacionais.

- **Otimização Processos/Parallel**

Em 2012, foram otimizados na totalidade ou parcialmente, utilizando a funcionalidade *Parallel* do Datastage, os processos (cadeias) de carregamento dos seguintes Datamarts:

- Conta Corrente Prestações
- Prestações Familiares;
- Acção Social;
- Sistema de Apoio à Fiscalização;
- Cartão Cidadão;
- Fundo Garantia Salarial;
- Sistema de Verificação de Incapacidade Permanente;
- Gestão de Riscos Profissionais;
- Gestor de Contribuinte.

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 2012 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 de concessão (renovação e acompanhamento) das referidas normas.

Departamento de Operações, Sistemas e Apoio ao Cliente

- **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 2012. Como se pode observar na informação publicada pela *Marketware*, os *sites Web* da Segurança Social (ex: em Outubro de 2012), estavam no ranking há 38 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.

Figura 62 - (Anexo 7) Ranking do desempenho dos sites WEB – (Exemplo: Outubro de 2012)

Top 10 - 8 a 12 Outubro 2012		
Cl.	WebSite	Seg.
1º	Portal Finanças (41)	0.58
2º	TAP (41)	1.60
3º	Seg. Social (79)	1.76
4º	Microsoft (79)	1.76
5º	Barclays (69)	1.96
6º	BPN (25)	2.51
7º	Santander Totta (16)	2.75
8º	BPI (3)	3.10
9º	Millennium BCP (2)	3.70
10º	BES	3.98
Índice KPBI30		4.66
(Último)Anónimo		16.50

Durante o ano 2012 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 63 – (Anexo 7) Ranking de Disponibilidade dos sites WEB – (Exemplo: Setembro de 2012)

Top 10 - 24 a 28 Setembro 2012		
Cl.	WebSite	Disp.
1º	ONI (9)	100.00
2º	BPN (10)	100.00
3º	Millennium BCP (6)	100.00
4º	Santander Totta (5)	100.00
5º	Seg. Social (14)	100.00
6º	TAP (4)	100.00
7º	BPI (3)	100.00
8º	OK2EU (2)	100.00
9º	Portal Finanças	100.00
10º	Staples	100.00

É também de assinalar que em 2012 se manteve o *hosting* de vários sítios Internet do MSSS e passou a disponibilizar-se o *hosting* dos sites do INR (www.inr.pt, intra.inr.pt).

Figura 64 – (Anexo 7) Site do INR



- **Contact Center – Via Segurança Social**

Em 2012 foi implementado o POI (Plano Operacional Interno) para o ISS tendo o II, assegurado a instalação de cerca de 96 posições de atendimento distribuídas por todo o País, o que permitiu a internalização do serviço com recursos internos ao ISS. Esta mudança na infraestrutura do Contact Center foi implementada durante os meses de Junho e Julho de 2012.

Figura 65 – (Anexo 7) Distribuição de posições/utilizadores do Contact Center pelos Distritos

Distrito	Postos de Contact Center
AVEIRO	7
BEJA	4
BRAGA	6
BRAGANÇA	4
COIMBRA	5
ÉVORA	4
FARO	6
GUARDA	0
LEIRIA	7
LISBOA	11
PORTALEGRE	4
PORTO	8
SANTARÉM	8
SETÚBAL	8
VIANA DO CASTELO	5
VILA REAL	4
UISEU	5
Total	96

Durante do Ano 2012 o *Contact Center* da Segurança Social assegurou o tratamento do seguinte número de chamadas e emails:

- Chamadas oferecidas: 5.177.431;
- Emails tratados: 343.999.

- **Suporte aos Utilizadores**

Nesta atividade de manutenção evolutiva e corretiva de postos de trabalho dos utilizadores, resultou a instalação/reinstalação de 5002 postos de trabalho, o que representa cerca de 50% do parque instalado.

Figura 66 – (Anexo 7) Número total de incidentes e Pedidos de Serviço tratados em 2012

Equipa	Total de Incidentes/PSV Tratados
II-Alentejo	1708
II-Algarve	3398
II-Centro I	4154
II-Centro II	1411
II-Centro III	1363
II-Lisboa	2669
II-Norte I	11763
II-Norte II	691
Total	27157

Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade

- **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 2012 e do respetivo Plano de Atividades, documento de Monitorização do SGRS 2011 e um resumo da atividade de 2011;
- 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 Administração Geral

- **Área de Recursos Humanos**

Os resultados e de 2012 da área de Recursos Humanos são detalhados no ponto n.º 5.

- **Área de Aquisições e Contratos**

Os resultados e concretizações de 2012 da área de Aquisições e Contratos foram, de forma sintética:

- Garantir a utilização plena das plataformas eletrónicas de contratação pública – *Vortal* e *GateWit*, possibilitando melhorias ao nível do impacto na tramitação processual e a maior fiabilidade e rigor na gestão dos procedimentos, traduzidos na evidência dos registos, facilidade de comunicação e pelos mecanismos de controlo;

- Sistema Nacional Compras Públicas: salienta-se o aumento de Acordos-Quadro e a obrigatoriedade da sua utilização para as categorias de bens/serviços objeto dos Acordos-Quadro.

Resumo dos procedimentos realizados em 2012:

- Número Total procedimentos: 303 – distribuídos por:
 - processos de aquisição: 285 (94%);
 - renovações de contrato: 18 (6%);
- Processos de aquisição quanto ao regime de aquisição:
 - Ajuste direto regime simplificado: 125 (44%);
 - Ajuste direto, com consulta a uma ou mais entidades e ao abrigo de AQ: 140 (49%);
 - Procedimento concursal: 20 (7%).

Realçam-se como principais obstáculos para o desempenho da atividade da área em 2012, o aumento de constrangimentos no âmbito da instrução e do desenvolvimento processual, quer pela via orçamental, quer pela necessidade de autorizações prévias.

- **Área Financeira e Administrativa**

Em 2012 para além do cumprimento das metas relativas à atividade corrente, de forma a respeitar os requisitos e prazos legais no âmbito da legislação aplicável, salienta-se a concretização dos seguintes projetos e iniciativas:

- Entrada em produção do módulo IAF-SIF;
- Implementação de um procedimento centralizado de aquisições para o II geral;
- Cumprimento do plano de tesouraria e dos prazos de cabimento e abastecimento.

Ao nível da gestão do imobilizado salienta-se a reconciliação no âmbito da atividade da Gestão da Infraestrutura, suportada pela aplicação SIF.



Instituto de Informática, I.P.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, N°17
Edifício Ciência I • Taguspark
2740-120 Porto Salvo
Tel.: 214 230 000 • Fax: 214 230 001
E-mail: ii@seg-social.pt
www.seg-social.pt

