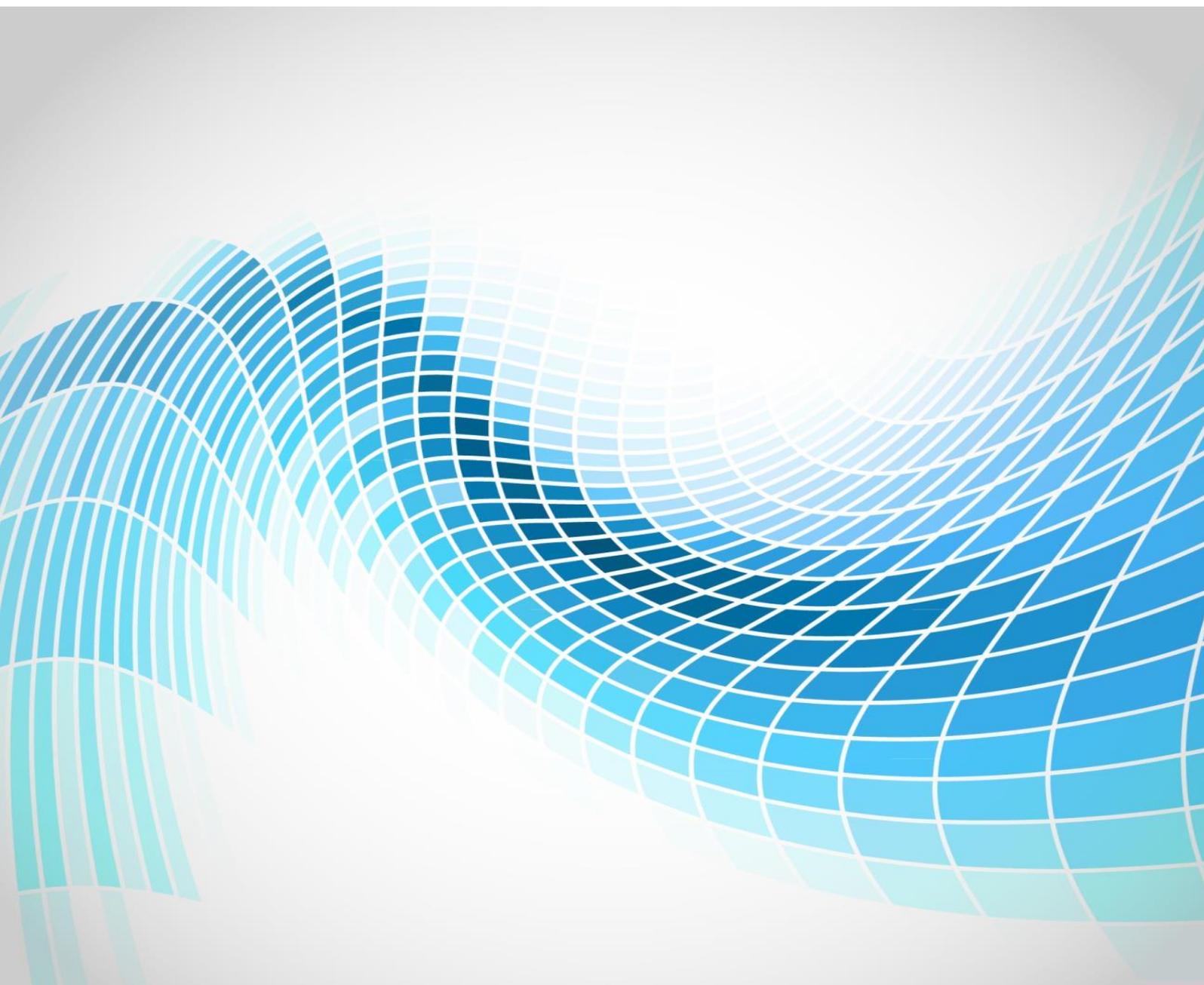


RELATÓRIO DE GESTÃO

2018





FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Gestão 2018

AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

e-mail: ii@seg-social.pt

www.seg-social.pt

COORDENAÇÃO

Conselho Diretivo

CONCEÇÃO TÉCNICA

Área de Qualidade e Auditoria

Departamento de Organização e Gestão de Pessoas

DATA DE EDIÇÃO

Abril 2019



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 não assinadas representam versões não controladas.

Índice

1	INTRODUÇÃO	9
2	O INSTITUTO DE INFORMÁTICA	11
2.1	MISSÃO, VISÃO E VALORES	11
2.2	ATRIBUIÇÕES	14
2.3	ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	15
2.4	ESTRUTURA ORGÂNICA	17
2.5	MODELO ORGANIZACIONAL	21
2.6	STAKEHOLDERS E SERVIÇOS	23
2.7	SERVIÇOS	26
2.8	COMBATE À FRAUDE E À CORRUPÇÃO	29
2.9	FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	33
3	PRINCIPAIS INDICADORES DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL	35
3.1	DESEMPENHO ESTRATÉGICO	36
3.1.1	PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO MTSSS 2017-2019	36
3.1.2	PLANO ESTRATÉGICO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2017-2019	38
3.1.3	PLANO DE ATIVIDADES E QUAR (QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO)	43
3.1.4	MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	48
3.2	SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI)	50
3.3	DESEMPENHO DO NEGÓCIO	57
3.3.1	SUPORTE TÉCNICO	58
3.3.2	COMUNICAÇÕES	59
3.3.3	INFRAESTRUTURA E POSTOS DE TRABALHO	60
3.3.4	DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE APLICAÇÕES	61

3.3.5	FORMAÇÃO E RECURSOS PEDAGÓGICOS	67
3.3.6	GESTÃO DE INFORMAÇÃO	69
3.4	DESEMPENHO OPERACIONAL	70
3.4.1	PLANEAR E GERIR RECURSOS	71
3.4.2	DESENVOLVER E ENTREGAR SERVIÇOS	73
3.4.3	GARANTIR A DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS	75
3.4.4	RESOLVER PROBLEMAS	80
4	GESTÃO DE PESSOAS	82
4.1	GESTÃO PREVISIONAL DE RECURSOS HUMANOS	82
4.2	PROGRAMA DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO	84
4.3	DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS	85
4.4	AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	85
4.5	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	86
4.6	SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	87
4.7	CONCILIAÇÃO DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR COM A PROFISSIONAL	88
5	EXECUÇÃO ORÇAMENTAL E FINANCEIRA	92
5.1	ORÇAMENTO INICIAL E REVISÕES ORÇAMENTAIS	92
5.1.1	EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO	93
5.1.2	EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DA DESPESA	95
5.1.3	ANÁLISE DA DESPESA POR NATUREZA	95
5.1.4	LEI DOS COMPROMISSOS E DOS PAGAMENTOS EM ATRASO (LCPA)	96
5.1.5	PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS (PMP)	97
5.2	OPERAÇÕES COFINANCIADAS	97
5.3	RECEITAS PRÓPRIAS	98
5.4	RESULTADO LÍQUIDO	100

(Uso Público)

5.4.1	CUSTOS E PERDAS	100
5.4.2	PROVEITOS E GANHOS	101
5.5	PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	104
6	NOTA FINAL	106
<hr/>		
ANEXOS		109

Índice de Figuras

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	11
FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	12
FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	15
FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	17
FIGURA 5 – PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	18
FIGURA 6 – PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	19
FIGURA 7 – PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	20
FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	21
FIGURA 9 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	23
FIGURA 10 – MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	26
FIGURA 11 – CONCRETIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI 2017-2019	37
FIGURA 12 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2017-2018	42
FIGURA 13 – CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO ...	43
FIGURA 14 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	44
FIGURA 15 – CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2018.....	45
FIGURA 16 – DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2018.....	46
FIGURA 17 – DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2018.....	46
FIGURA 18 – EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2018	47
FIGURA 19 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2018	47
FIGURA 20 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA IMPLEMENTADAS	49
FIGURA 21 – CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	51
FIGURA 22 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2018.....	54
FIGURA 23 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2018.....	55
FIGURA 24 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SGI ENTRE 2016-2018.....	56
FIGURA 25 - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS.....	57
FIGURA 26 – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2018	58

(Uso Público)

FIGURA 27– EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2017-2018	59
FIGURA 28– EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2017-2018	59
FIGURA 29– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2018	62
FIGURA 30– Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD	65
FIGURA 31– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2018.....	67
FIGURA 32– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2018	67
FIGURA 33– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2018	68
FIGURA 34– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2018.....	69
FIGURA 35– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2018.....	69
FIGURA 36– EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2018	72
FIGURA 37– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES COM A FORMAÇÃO ENTRE 2017-2018	72
FIGURA 38– EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2018	73
FIGURA 39– EVOLUÇÃO DA % DE RELEASES COM BUGS REGISTRADOS, APÓS A ENTRADA EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2018	74
FIGURA 40– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RELEASES ENTRADAS EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2018	75
FIGURA 41– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS COBERTOS PELO PLANO DE DISPONIBILIDADE ENTRE 2017-2018	76
FIGURA 42– EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS WEB ENTRE 2016-2018	76
FIGURA 43– EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2018	77
FIGURA 44– EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2018.....	78
FIGURA 45– EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2018.....	79
FIGURA 46– EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2018	79
FIGURA 47- EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS FACE AO TOTAL DE POSTOS DE TRABALHO NECESSÁRIOS	83
FIGURA 48- DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS EM 2018	84
FIGURA 49- DADOS DE FORMAÇÃO (2014-2018)	85
FIGURA 50– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2018)	87
FIGURA 51- INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS	88
FIGURA 52- ORÇAMENTO 2018 (INICIAL E CORRIGIDO)	92
FIGURA 53- EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2017-2018.....	93

(Uso Público)

FIGURA 54- EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2017-2018.....	94
FIGURA 55- EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DA DESPESA EM 2018.....	95
FIGURA 56- MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIÇÃO A 31/12/2018	96
FIGURA 57- PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2014-2018)	97
FIGURA 58- RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2018.....	99
FIGURA 59- DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2018	103

Em Aprovação

1 Introdução

Este documento de prestação de contas, complementar às demonstrações financeiras, tem por objetivo disponibilizar informação de carácter organizacional, económico e financeiro sobre a gestão do Instituto de Informática, para poder apoiar a futura tomada de decisões de carácter gestor.

O documento apresenta a seguinte estrutura:

- No ponto n.º 1 apresenta-se a estrutura do documento;
- No ponto n.º 2 apresenta-se o enquadramento e contexto organizacional do Instituto de Informática, IP;
- No ponto n.º 3 apresentam-se os principais indicadores de desempenho do Instituto;
- No ponto n.º 4 apresenta-se informação acerca da gestão das pessoas e as perspectivas da gestão previsional de recursos humanos;
- No ponto n.º 5 apresentam-se os dados da execução orçamental de 2018;
- No ponto n.º 6 apresenta-se a nota final ao documento.

2. O INSTITUTO DE INFORMATICA



2 O Instituto de Informática

2.1 Missão, Visão e Valores

<p>Missão</p> 	<p>A missão reflete o propósito da organização e deve estar enquadrada com o seu objetivo social.</p> <p>De acordo com o Decreto-lei nº 167-C/ 2013, de 31 de dezembro, o Instituto de Informática, I.P. tem por Missão:</p> <p>“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 MTSSS.”</p>
<p>Visão</p> 	<p>A visão representa a direção na qual a organização pretende caminhar e como esta pretende ser percebida pelo público.</p> <p>A Visão do Instituto de Informática é:</p> <p>“Ser reconhecidos por transformar de forma inovadora e sustentável a relação do Cidadão com a Administração Pública, afirmando a diferenciação e a excelência dos nossos serviços.”</p>
<p>Valores</p>    	<p>Os valores da organização são os princípios que representam as suas convicções e orientam tanto a sua conduta coletiva como a conduta dos seus colaboradores, tendo um papel preponderante na obtenção dos objetivos a que se propõe.</p> <p>O Instituto de Informática tem os seguintes Valores:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Inovação - Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a Administração Pública.▪ Confiança- Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.▪ Competência- Valorizamos os contributos das pessoas, promovendo a comunicação e o trabalho em equipa. Juntos, conseguimos um trabalho de excelência.▪ Transparência- Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

Política do Sistema de Gestão Integrado

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

Esta política é suportada em seis princípios:

Princípios	
Partes Interessadas	O Instituto de Informática, I.P. tem como objetivo da sua atividade criar valor para as Partes Interessadas, promovendo uma relação de confiança, através da disponibilização de soluções que correspondam às expetativas, estabelecendo para o efeito as parcerias e os acordos adequados.
Pessoas	O Instituto de Informática, I.P. apoia, de forma contínua, o desenvolvimento das competências das suas pessoas de modo a incrementar a motivação, potenciar a eficácia do trabalho em equipa e promover a inovação, de modo a implementar as estratégias definidas.
Comunicação	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a definir, implementar, rever e melhorar, de forma sistemática, os processos e ações de comunicação com as Partes Interessadas, internas e externas, de modo a garantir a eficácia de uma comunicação integrada.
Melhoria Contínua	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e competências organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.
Processos para a Excelência e Inovação	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a prestar um serviço de excelência através da implementação de práticas sustentáveis no âmbito da gestão da qualidade, segurança da informação e continuidade do negócio, gestão de serviços de tecnologias de informação e responsabilidade social. Compromete-se ainda, em implementar e partilhar as boas práticas e os processos de gestão, promovendo a agilidade organizacional e a inovação, com recurso aos melhores referenciais e tecnologias disponíveis.
Requisitos legais	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, regulamentares, estatutários, normativos e de anticorrupção, e os requisitos de conformidade aplicáveis à sua atividade.

FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

Política de Inovação

O Instituto de Informática compromete-se a promover a Inovação de forma contínua e sistemática, garantindo a melhoria dos serviços e soluções disponibilizadas, bem como a criação de novos serviços e soluções.

Pretende-se criar na organização uma cultura de inovação assente no acompanhamento permanente das principais tendências, na recolha sistemática dos contributos dos colaboradores e parceiros e na sua avaliação.

Pretende-se que cada colaborador possa dar o seu contributo para que o Instituto de Informática se torne uma organização mais inovadora, contribuindo assim para a consolidação da Visão, Missão e Estratégia do Instituto.

Política de Melhoria Contínua

O Instituto de Informática compromete-se a melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação, Serviços de TI e Responsabilidade Social), bem como os produtos e serviços que disponibiliza, através da implementação e da avaliação da eficácia das ações corretivas, preventivas e de melhoria (segundo critérios obrigatoriamente definidos para todas as ações), decorrentes da realização sistemática de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias (internas e externas), e avaliação da satisfação dos clientes, da gestão de reclamações e da gestão de sugestões de melhoria, feitas pelos colaboradores.

2.2 Atribuições

De acordo com o Decreto-Lei nº 167-C/2013, 31 de dezembro, artigo 20º, são **atribuições** do Instituto de Informática, I.P.:

- a) Elaborar o plano estratégico de sistemas de informação do MTSSS;
- b) Definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à seleção, aquisição e utilização de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação;
- c) Assegurar a construção, gestão e operação de sistemas e infraestruturas na área de atuação transversal do MTSSS, em articulação com os organismos numa lógica de serviços partilhados;
- d) Promover a contratação e a aquisição de bens e serviços nos domínios das tecnologias de informação e comunicação (TIC), sem prejuízo das competências da SG no âmbito do Sistema Nacional de Compras Públicas;
- e) Promover a unificação e a racionalização de métodos, recursos, processos, infraestruturas tecnológicas e formação na área das TIC, nos organismos do MTSSS;
- f) Conceber, planear, executar e controlar os projetos de produção e recolha de dados em sistemas centralizados de armazenamento, com vista ao seu tratamento como informação estatística oficial no âmbito do MTSSS, e à sua utilização como indicadores de gestão e tomada de decisão;
- g) Assegurar, nas áreas das TIC, a articulação com as entidades externas, designadamente organismos com atribuições interministeriais e centralizar os necessários mecanismos de interoperabilidade.

2.3 Órgãos do Instituto de Informática, I.P.

Conforme previsto no Decreto-Lei n.º 196/2012 de 23 de agosto são órgãos do Instituto de Informática, I.P.:

- O conselho diretivo;
- O fiscal único;
- O conselho consultivo.

O conselho diretivo

De acordo com o Decreto-lei n.º 167-C/2013 de 31 de dezembro, o Instituto de Informática, I.P. é dirigido por um conselho diretivo, constituído por um presidente, um vice-presidente e um vogal.

Conforme o Decreto-lei n.º 196/2012 de 23 de agosto, compete ao conselho diretivo dirigir e orientar a ação dos órgãos e serviços do II, I. P., nos termos das competências que lhe sejam conferidas por lei ou que nele sejam delegadas ou subdelegadas.

Para efeito de exercício das funções de gestão institucional o Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P. através da deliberação nº 805/2016, publicada no DR 2ª Série, nº 90 de 10 de maio de 2016 deliberou a atribuição dos pelouros nos membros do Conselho Diretivo, bem como a suplência dos mesmos membros, da forma que se representa abaixo.

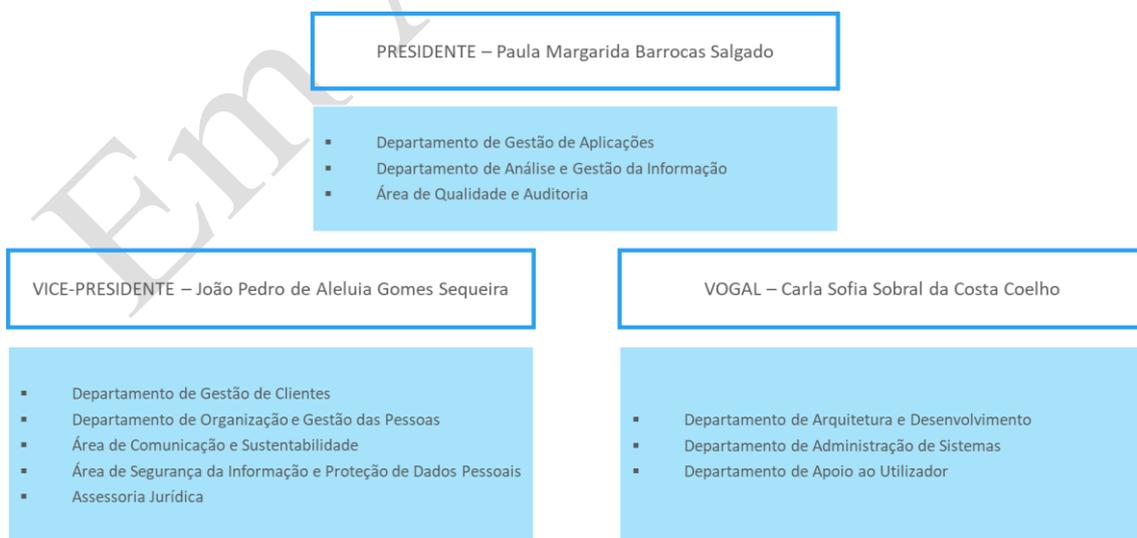


FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

O fiscal único

O fiscal único é designado e tem as competências previstas na lei-quadro dos institutos públicos.

O conselho consultivo

O conselho consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do II, I.P., e nas tomadas de decisão do conselho diretivo.

Em Aprovação

2.4 Estrutura Orgânica

Conforme os estatutos do Instituto de Informática, I.P., aprovados pela portaria nº 138/2013 de 2 de abril, a organização interna dos serviços do Instituto de Informática, I.P., é constituída pelas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento;
- Departamento de Gestão de Aplicações;
- Departamento de Análise e Gestão de Informação;
- Departamento de Administração de Sistemas;
- Departamento de Apoio ao Utilizador;
- Departamento de Gestão de Clientes;
- Departamento de Organização e Gestão de Pessoas.

De acordo com os mesmos estatutos, através de deliberações do Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P., foram criadas unidades orgânicas flexíveis, designadas por áreas, sendo na sua maioria integradas nas unidades orgânicas nucleares, existindo três áreas na dependência direta do Conselho Diretivo.

Nestes termos, apresenta-se o atual organograma do Instituto de Informática, I.P.:

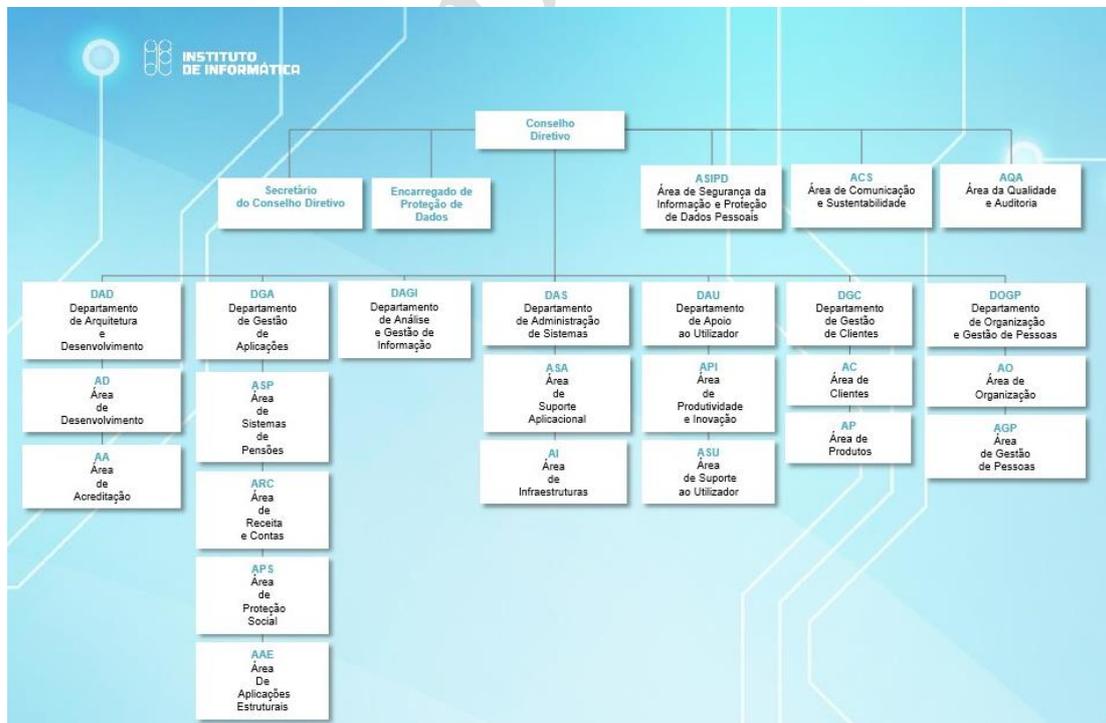


FIGURA 4 - ORGANOGAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

Em consonância com a missão e atribuições do Instituto de Informática, I.P., cada departamento / área tem definidas as suas competências:

<u>Departamento</u>	Principais competências
Arquitetura e Desenvolvimento	Compete ao Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento, abreviadamente designado por DAD, definir, planejar, normalizar, e controlar a arquitetura de sistemas, a estratégia tecnológica, o teste e acreditação de soluções aplicacionais e a visão tecnológica do planeamento estratégico de sistemas de informação, da gestão da qualidade, da segurança de informação e da gestão de riscos.
Gestão de Aplicações	Compete ao Departamento de Gestão de Aplicações, abreviadamente designado por DGA, apoiar a definição da arquitetura, o desenvolvimento e a implementação das aplicações, assim como, gerir o seu ciclo de vida.
Análise e Gestão de Informação	Compete ao Departamento de Análise e Gestão da Informação, abreviadamente designado por DAGI, conceber, planejar, executar e controlar os projetos de produção e recolha de dados com vista ao seu tratamento como informação estatística, e à sua utilização como indicadores de gestão.
Administração de Sistemas	Compete ao Departamento de Administração de Sistemas, abreviadamente designado por DAS, gerir as infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação e assegurar a administração de sistemas.
Apoio ao Utilizador	Compete ao Departamento de Apoio ao Utilizador, abreviadamente designado por DAU, desenvolver, gerir e manter os serviços de apoio ao utilizador final interno ou externo.
Gestão do Cliente	Compete ao Departamento de Gestão de Clientes, abreviadamente designado por DGC, assumir o papel de principal contacto e promover a imagem junto do cliente, compreender as suas necessidades e assegurar um correto planeamento interno para o cumprimento de prazos, custos e receitas das soluções que garantam os adequados níveis de prestação e respetivas contrapartidas.
Organização e Gestão das Pessoas	Compete ao Departamento de Organização e Gestão de Pessoas, abreviadamente designado por DOGP, assegurar e apoiar o funcionamento interno do Instituto de Informática, I.P., nomeadamente nas áreas da gestão de recursos humanos, da gestão administrativa, orçamental e financeira e da gestão de aquisições de bens e serviços e de contratos.

FIGURA 5 – PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

E cada uma das 3 áreas tem atribuídas as seguintes competências:

<u>Área</u>	Principais competências
Qualidade e Auditoria	Compete à área de Qualidade e Auditoria, abreviadamente designada por AQA, coordenar a implementação do modelo de planeamento estratégico e operacional, bem como assegurar a eficácia e a melhoria contínua do sistema de gestão integrado no âmbito do desenvolvimento e da política de melhoria contínua do Instituto Informática, I.P.
Comunicação e Sustentabilidade	Compete à área de Comunicação e Sustentabilidade, abreviadamente designada por ACS, assegurar a gestão estratégica e operacional da comunicação, imagem e sustentabilidade da instituição, considerando os objetivos, a estratégia e as partes interessadas da organização, intervindo designadamente nos domínios da comunicação institucional, comunicação interna, envolvimento organizacional, imagem corporativa, sustentabilidade e responsabilidade social, gestão do conhecimento e inovação organizacional.
Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais	Compete à área de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, abreviadamente designada por ASIPDP, coordenar todas as matérias relacionadas com a segurança da informação e apoiar o Encarregado de Proteção de Dados, no âmbito das suas competências e no quadro de aplicação do RGPD.

FIGURA 6 – PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

Paralelamente aos Departamentos e Áreas, e de acordo com o modelo organizacional do Instituto de Informática, I.P., conforme os termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril, existiam, no final de 2018, 3 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente, a Equipa multidisciplinar CARE (Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva), a Equipa multidisciplinar EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*) e a Equipa multidisciplinar para o Sistema de Pensões.

Equipa Multidisciplinar	Principais competências
CARE (Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva)	<p>Compete a esta equipa desenvolver e implementar no Sistema de Informação da Segurança Social um novo processo de negócio (CARE) com funcionalidades de caracterização dos contratos a termo; registo dos indicadores sectoriais por ano; o processo de identificação de entidades empregadoras e o apuramento da contribuição adicional; o processo de notificação da entidade empregadora, o lançamento do valor de contribuição adicional em conta corrente; a adaptação do processo de compensação automática e manual para contemplar a contribuição adicional e o processo de extração e contabilização de valores devidos e pagamentos.</p>
EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)	<p>Compete a esta equipa garantir a disponibilidade, desempenho e cumprimento de todas as normas estabelecidas para o AP Nacional, ponto de ligação à rede internacional TESTA NG; efetuar a manutenção e evolução do AP Nacional de acordo com o estabelecido pela Comissão Europeia; garantir a disponibilidade, desempenho e cumprimento de todas as normas estabelecidas para o RINA do ISS e de outros organismos (conforme protocolos celebrados); e realizar a manutenção e evolução do RINA do ISS e de outros organismos (conforme protocolos celebrados) de acordo com o estabelecido pela Comissão Europeia.</p>
Sistema de Pensões	<p>Compete a esta equipa gerir a implementação do novo sistema de informação de pensões. Este sistema dará resposta aos processos de receção, registo e análise de requerimentos de pensões e prestações diferidas, respetivo cálculo e gestão das pensões, bem como, no âmbito da produção de indicadores estatísticos e de gestão, de forma totalmente integrada com o Sistema de Informação da Segurança Social.</p>

FIGURA 7 – PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

2.5 Modelo Organizacional

O Instituto de Informática, I.P. assenta a sua atividade num modelo de funcionamento organizacional matricial, onde se encontram estruturas de projeto, organizadas matricialmente, e Departamentos, Áreas e Equipas.

De acordo com as competências que lhes estão cometidas os departamentos podem ter uma atuação mais transversal, ou ter a sua atividade delimitada a áreas específicas da organização, tendencialmente aquelas, cujo objetivo central é a prestação de serviços e o apoio aos utilizadores.

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:



FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

O Instituto de Informática adotou um modelo de gestão por objetivos, obedecendo a um ciclo de planeamento anual que visa assegurar o planeamento estratégico e operacional da atividade do Instituto, garantindo o cumprimento das suas atribuições e controlo da atividade relacionada com as TIC no MTSSS.

A gestão por objetivos adotada no Instituto tem por base a orientação para resultados, tal como determinado pelo Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP). Para um controlo de gestão eficaz está implementado um 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, em objetivos operacionais, de departamento e individuais é realizado considerando as seguintes etapas:

(Uso Público)

- Planeamento Estratégico, trianual, do Instituto de Informática (PEII), considerando a análise do contexto interno, do contexto externo, partes interessadas, missão e atribuições do Instituto, em alinhamento com as grandes linhas de orientação estratégica traçadas para a Administração Pública;
- Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), com periodicidade trianual, de acordo com os planos estratégicos dos organismos do MTSSS considerados no seu âmbito;
- Elaboração anual do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), que contém os objetivos operacionais mais relevantes e os indicadores e metas através do qual é realizada a avaliação do desempenho anual;
- Elaboração anual do Plano de Atividades, com indicação das iniciativas, projetos, atividades a desenvolver, e seus responsáveis, em alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais definidos;
- Definição dos objetivos de departamento e o seu desdobramento em objetivos individuais, considerando também o resultado da avaliação de desempenho do período anterior;
- Reporte mensal da execução das iniciativas, projetos e atividades que materializam a estratégia definida para alcance dos objetivos estratégicos e operacionais;
- Elaboração do Relatório Anual de Atividades, que traduz os principais resultados alcançados em função da estratégia prosseguida.

2.6 Stakeholders e Serviços

O Instituto de Informática, I.P., pela natureza do seu enquadramento, da sua missão e das suas atribuições, tem na sua matriz de relacionamento um conjunto variado de *stakeholders*.

Estes *stakeholders* podem ser agrupados em **stakeholders internos**, os organismos que se encontram sob superintendência do MTSSS e os outros organismos da administração pública, e **stakeholders externos**, os cidadãos, as empresas e as redes formais e informais em que o Instituto está representado.



FIGURA 9 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.

Os organismos que se encontram sob tutela e superintendência do Ministro do MTSSS são:

- Secretaria – Geral;
- Inspeção – Geral;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento;
- Autoridade para as Condições de Trabalho;
- Direção – Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Direção Geral da Segurança Social;
- Instituto da Segurança Social, I.P.;
- Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.;
- Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.;
- Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.;
- Casa Pia de Lisboa, I.P.;

- Caixa Geral de Aposentações, I.P.;
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens;
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego;
- Centro de Relações Laborais;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA;
- Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM;
- Fundação Inatel
- Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

Neste âmbito, de realçar que uma parte significativa da atividade do Instituto é realizada em estreita colaboração com o Instituto da Segurança Social, I.P., Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. e Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, no que respeita à disponibilização de serviços, ao suporte aos utilizadores, à disponibilização de conteúdos pedagógicos e formativos, à gestão da infraestrutura e comunicações, à disponibilização de dados de suporte à decisão.

Outros organismos da administração pública com os quais o Instituto de Informática, I.P. desenvolve e mantém relações de parceria são:

- Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Polícia Segurança Pública;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde;
- Direção Geral de Energia e Geologia;
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Direção Regional de Energia;
- ADSE – Instituto Público de Gestão Participada.

As relações com estes parceiros têm o seu foco na operacionalização de processos de interoperabilidade de dados, simplificando a relação das empresas e cidadãos com o sistema de informação da segurança social, e simplificando a relação entre os vários organismos da Administração Pública, promovendo ainda a qualidade dos dados do sistema e a partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.

No âmbito do serviço de Gestão de Informação, e no que concerne à disponibilização de dados de suporte à tomada de decisão, foram igualmente estabelecidos protocolos de colaboração com outras entidades, nomeadamente com o Banco de Portugal, o Instituto Nacional de Estatística e a Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Atentos à crescente relevância da temática da segurança da informação e da proteção de dados pessoais, procurando responder aos desafios da segurança e defesa do ciberespaço, o Instituto de Informática apostou no reforço do seu Sistema de Gestão de Segurança da Informação, certificado no âmbito da norma internacional ISO/IEC 27001, e no estabelecimento de redes de parcerias, tendo celebrado, em 2017, um protocolo de cooperação com o Gabinete Nacional de Segurança/Centro Nacional de Cibersegurança, com o objetivo de promover as capacidades nacionais de cibersegurança, a troca de conhecimento e a partilha de experiências entre as entidades envolvidas.

Quanto aos *stakeholders* externos, potencialmente todos os cidadãos e empresas que se relacionam de alguma forma com o sistema de informação da segurança social, salientamos as relações que têm sido estabelecidas com a Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução, com a Ordem dos Contabilistas Certificados, com Grupo de Utilizadores SAP em Portugal, e com a ASOFT com vista à operacionalização de serviços.

De destacar ainda o protocolo de cooperação celebrado com a Fundação para a Ciência e Tecnologia, que visa a promoção das competências necessárias à implementação de práticas de acessibilidade a cidadãos com necessidades especiais dos sítios Web e das aplicações.

2.7 Serviços

Considerando as principais necessidades dos seus *stakeholders*, e tendo em linha de conta a missão que lhe está atribuída, o Instituto de Informática, I.P. desenvolve e disponibiliza um conjunto de **Serviços**, que estão agrupados em 6 grandes grupos de serviços, que designamos de **Macro Serviços**.



FIGURA 10 – MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.

Suporte Técnico

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de apoio técnico de primeira e segundas linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação através da configuração, monitorização, diagnóstico de problemas e sua resolução. O suporte técnico está disponível para todos os parceiros do Instituto de Informática, I.P. de forma presencial, telefónica, por aplicação de suporte (ajudã) e através de base de dados de conhecimento.

Comunicações

O Instituto de Informática, I.P. presta um conjunto de serviços que permitem a comunicação e conectividade entre colaboradores da entidade parceira e exterior. Contempla um serviço de implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, com garantia de segurança de informação. O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de colaboração que incluem o correio eletrónico para envio e receção de mensagens, com proteção contra correio não solicitado (spam) e outras ameaças (vírus e *malware*). Ainda no tema das soluções colaborativas, fornece também serviços para a comunicação em tempo real, por voz, por vídeo e por texto. O Instituto fornece o serviço de disponibilização de certificados de segurança para servidores *web*.

Infraestrutura e Posto de Trabalho

O Instituto de Informática, I.P. presta serviços de fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho (hardware e software), bem como de periféricos adicionais, como impressoras e multifuncionais. Disponibilização da solução “Estação Padrão” que permite a instalação automatizada de postos de trabalho corporativos e que inclui um conjunto alargado de aplicações de produtividade. Permite a instalação de *software* em modo *self-service*, dispendo ainda de ajudas técnicas e software de acessibilidade para utilizadores com necessidades especiais. Este macro serviço engloba ainda a disponibilização de infraestrutura (*IaaS – Infrastructure as a Service*) e de plataformas aplicacionais (*PaaS – Platform as a Service*) para implementação e exploração de aplicações e bases de dados, e o serviço de alojamento de aplicações informáticas, garantindo o Instituto de Informática, I.P. a integridade e arquivo dos dados, bem como a manutenção do *hardware* e *software* inerente a estes serviços.

Desenvolvimento e manutenção de aplicações

O Instituto de Informática, I.P. fornece serviços de desenvolvimento, manutenção e evolução de aplicações de suporte ao negócio e atividade da organização. A metodologia seguida e o ciclo de desenvolvimento aplicacional que é realizado englobam as componentes de análise de requisitos, desenvolvimento (programação), acreditação (testes funcionais e não funcionais) e gestão de projeto. O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza também serviços direcionados para ambiente Web, nomeadamente a criação e manutenção de portais e *sites*, e o

desenvolvimento de aplicações Web e *webservices* (interoperabilidade). Os serviços de interoperabilidade permitem a ligação direta e segura entre organismos públicos, e entre estes e as empresas, através da comunicação entre sistemas informáticos. Este macro serviço oferece também soluções para gestão documental e gestão de atendimento ao público, nomeadamente através de Centro de Contacto e do Sistema de Informação para Gestão do Atendimento (sigã) - uma solução inovadora para gestão inteligente do fluxo de pessoas nos serviços de atendimento da Administração Pública, que proporciona redução de custos e de tempos de espera.

Formação e recursos pedagógicos

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de formação, que incluem a conceção e desenvolvimento de cursos de formação *e-learning*, bem como a realização de ações de formação presencial sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.. O macro serviço de formação e recursos pedagógicos inclui ainda a produção de conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir. Neste âmbito são também produzidos e disponibilizados tutoriais, ajudas contextuais, manuais passo a passo e vídeos demonstrativos, seguindo o desenho pedagógico e o guião definido.

Gestão de Informação

O Instituto de Informática, I.P. desenvolve e disponibiliza um conjunto de serviços no âmbito dos sistemas inteligentes de apoio à decisão, concebendo e executando projetos de produção e recolha de dados, com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão. Este macro serviço engloba ainda serviços de disponibilização de dados e informação (que inclui processos de extração e cruzamento de dados “à medida”), disponibilização de Estatísticas da Segurança Social, processo de qualidade dados, e difusão massiva de informação.

2.8 Combate à Fraude e à Corrupção

No âmbito da promoção da transparência e do combate à fraude e à corrupção e tendo subjacentes os princípios de responsabilização e ética do serviço público, foi aprovado, no ano de 2016, o **Plano de Integridade e Transparência (PIT)**, onde se estabeleceu um conjunto de princípios e de regras de natureza ética e deontológica destinada à prossecução da missão do Instituto de Informática, I.P.

Esse plano pretendeu igualmente potenciar o desempenho individual e o comportamento em equipa, elevar o clima de confiança e aperfeiçoar os relacionamentos internos e externos, contribuindo para o reforço dos valores legalmente consagrados e publicamente divulgados do Instituto de Informática, I.P.

O Plano de Integridade e Transparência integra os seguintes instrumentos:

- **Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas** – que visa garantir a proteção dos princípios de interesse geral pelos quais o Instituto de Informática pauta o desenvolvimento da sua atividade, tais como a prossecução do interesse público, da igualdade, da proporcionalidade, da transparência, da justiça, da imparcialidade, da boa-fé e da boa administração, tendo presentes as possíveis condutas e atitudes (por ação ou omissão) dos diversos agentes.
- **Código de Ética e Conduta do Instituto** – onde são estabelecidas normas que incluem práticas de ética e conformidade regulamentar, aplicando-se a todos os trabalhadores, independentemente da natureza do vínculo ou posição hierárquica que ocupem.
- **Regulamento de Utilização da Informação** – onde cada trabalhador ou colaborador externo que tenha acesso a dados pessoais (especialmente os sensíveis) passa a dispor - através da aprovação deste regulamento - de um instrumento regulador, no estrito cumprimento das obrigações de confidencialidade e de sigilo, uma vez que o Instituto é uma entidade que gere bases de dados pessoais.
- **Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação** – tem como objetivo estabelecer diretrizes e regular a utilização dos recursos tecnológicos, bem como atribuir responsabilidades e definir direitos e deveres dos utilizadores. Pretende

igualmente gerir expectativas de acesso e utilização, no cumprimento das orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados, em especial, promovendo a segregação entre os conteúdos de carácter pessoal do trabalhador e os que são essenciais para o desenvolvimento das tarefas de interesse público que lhe estão cometidas, e cuja relevância ultrapassa a duração do vínculo.

- **Código de Conduta de Fornecedores** – pretende que todos aqueles que estabelecem relações contratuais com o Instituto de Informática, I.P., no domínio, designadamente, da aquisição de bens e serviços, tenham um comportamento preventivo, no sentido do cumprimento de regras importantes no âmbito da legislação laboral, da proteção da igualdade e não discriminação, e do correto agir comercial.

O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas visa assim garantir a proteção dos princípios de interesse geral, pelos quais o Instituto de Informática, I.P. pauta o desenvolvimento da sua atividade, tais como a prossecução do interesse público, da igualdade, da proporcionalidade, da transparência, da justiça, da imparcialidade, da boa-fé e da boa administração, tendo presentes as possíveis condutas e atitudes (por ação ou omissão) dos diversos agentes. Neste sentido e face à Recomendação nº 1/2009, publicada no Diário da Republica, II Serie, nº 140, de 22 de julho do Conselho de Prevenção da Corrupção, foram identificados o conjunto de riscos que podem comprometer tais princípios, e definidas as ações (69) a desenvolver no sentido de mitigar esses riscos. As 69 medidas a implementar visam contribuir para o reforço da prevenção das situações de riscos de corrupção e infrações conexas e de prevenção ao conluio na contratação pública, tendo a responsabilidade pela sua implementação sido atribuída aos vários departamentos/áreas do Instituto de Informática, considerando a abrangência do seu âmbito:

- Aquisição, contratação e receção de bens e serviços;
- Gestão de recursos;
- Acumulação e segregação de funções;
- Processamento de vencimentos e abonos;
- Segurança da informação;
- Auditoria e controlo interno.

De acordo com o relatório anual de execução, durante o ano de 2018 foram implementadas 99% das medidas previstas no PIT.

99%

Medidas PIT Implementadas

No âmbito da sua divulgação e promoção interna, foi garantida a sensibilização contínua a todos os colaboradores do Instituto (internos e externos), através do desenvolvimento e frequência de uma formação *e-learning* “Tecnologias de Informação com Integridade e Transparência”, e da aplicação trimestral de 4 questionários sobre os temas: Código de Ética e Conduta; Conflito de interesses; Regulamento da Utilização da Informação; Regulamento de Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação.

4

Questionários

Ainda ao nível do controlo interno, o Instituto de Informática prossegue o princípio de **segregação de funções**, que se traduz basicamente na separação de funções potencialmente conflitantes. A segregação de funções refere-se à prática onde o conhecimento e/ou privilégios necessários para se completar um processo são quebrados e divididos entre múltiplos colaboradores de forma que não seja possível a um único colaborador a sua execução ou controlo.

A principal razão de se aplicar a segregação de funções é prevenir a realização e ocultação de fraude e erro no curso normal das atividades, uma vez que havendo mais de uma pessoa a completar uma atividade minimiza-se a oportunidade de transgressões e reduz-se o risco de incapacidade na deteção.

Tendo em consideração a especial criticidade da informação à responsabilidade do Instituto de Informática, suportada pelos vários processos de negócio internos e aplicando o definido no Manual de Segregação de Funções, está implementado no Instituto uma matriz de segregação de funções e responsabilidades que procura garantir uma correta independência entre:

- Funções/responsabilidades de autorização;
- Funções de execução (quer - como exemplo - ao nível de implementação de código fonte aplicativo quer de configuração de equipamentos servidores);
- Funções de controlo (como exemplo: elaboração de pareceres, responsabilidade por registos/logs); e

- Funções de auditoria;

assegurando deste modo que nenhum colaborador acumula mais de uma das funções acima.

Este princípio é também aplicado à definição dos processos, procedimentos e papéis a atribuir no âmbito do desempenho das várias atividades da cadeia de valor, sendo explícito, pela definição da respetiva matriz de responsabilidades os papéis, os níveis de aprovação e as regras a observar por cada interveniente.

Sendo o Instituto de Informática, um instituto público está obrigado a cumprir um conjunto de requisitos e normativos legais, sendo frequentemente **auditado** pelas entidades competentes nesta matéria, nomeadamente pelo Tribunal de Contas, assegurando assim o permanente cumprimento das obrigações legais e regulamentares aplicáveis a todos os organismos da administração pública.

Paralelamente, o próprio Instituto de Informática, realiza periodicamente auditorias/avaliações internas e externas, ao seu Sistema de Gestão Integrado, verificando a conformidade do seu Sistema perante as principais normas/*frameworks* de referência de mercado, designadamente a ISO/IEC 20000-1 (Sistema Gestão Serviços TI), a ISO/IEC 27001 (Sistema Gestão Segurança de Informação) e o Modelo de Excelência da EFQM (Sistema de Gestão), bem como avaliando possíveis vulnerabilidades dos seus sistemas, no âmbito da segurança da informação, em particular ao nível da integridade, disponibilidade e confidencialidade dos dados.

2.9 Fatores Críticos de Sucesso

Os principais fatores críticos para o sucesso do cumprimento da missão do Instituto podem traduzir-se:

- No alinhamento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), com as principais evoluções e tendências de mercado;
- Na utilização racional das tecnologias de informação e comunicação na gestão integrada dos sistemas do MTSSS;
- Na otimização e rentabilização dos recursos disponíveis;
- Na investigação e inovação nas novas formas de pensar, fazer e agir;
- Na gestão por processos, por forma a normalizar formas e métodos de trabalho, potenciando a eficiência e qualidade dos sistemas e da organização;
- Na capacitação, desenvolvimento e motivação dos colaboradores.



3. PRINCIPAIS INDICADORES DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

3 Principais Indicadores do Desempenho Organizacional

A medição e monitorização do desempenho organizacional é essencial à boa gestão dos dinheiros públicos, e à boa avaliação do desempenho e do cumprimento dos objetivos e atribuições dos organismos, pelo que o Instituto de Informática, reavalia em permanência o seu Sistema de Gestão, utilizando como *framework* o Modelo de Excelência da EFQM, modelo que tem por base as melhores práticas e princípios de gestão adotadas por organizações públicas e privadas de referência a nível internacional.

Deste modo, de forma sistemática é realizada a avaliação e a análise do desempenho organizacional, alinhada com a estratégia definida e os vários instrumentos de gestão adotados no Instituto de Informática, I.P. (Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS, Plano Estratégico, Plano de Atividades, Quadro de Avaliação e Responsabilização, Revisão pela Gestão, etc), por meio de um conjunto de indicadores que têm como objetivo quantificar a eficiência e eficácia e produzir informação sobre *performance* em determinadas atividades e processos organizacionais do Instituto. É com base neste conjunto de indicadores que abaixo são apresentados os principais resultados para o ano de 2018, considerando quatro áreas principais: desempenho estratégico, desempenho do sistema gestão integrado, desempenho de negócio e desempenho operacional.

Importa referir que os resultados que se apresentam decorrem, essencialmente, da monitorização e avaliação do desempenho organizacional, realizado de forma periódica, no âmbito do processo de planeamento.

3.1 Desempenho Estratégico

A missão, visão e valores do Instituto de Informática, bem como os seus objetivos estratégicos e operacionais são identificados em sede de planeamento estratégico (de que é resultado o Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS – PESI, e o Plano Estratégico do Instituto de Informática – PEII) e vertidos anualmente no Plano de Atividades e no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do Instituto de Informática, IP.

3.1.1 Plano Estratégico dos Sistemas de Informação do MTSSS 2017-2019

Decorrendo da missão do Instituto de Informática, faz parte das suas atribuições elaborar o **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PEI) para o MTSSS**. Este instrumento de gestão permite orientar estrategicamente a atividade a desenvolver no âmbito das tecnologias de informação e comunicação do MTSSS, assegurando o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no Ministério, por forma a dar resposta às orientações estratégicas definidas pela Tutela, pelas estruturas transversais da administração pública e por todas as partes interessadas, no âmbito do Sistema da Segurança Social.

Com a elaboração do PESI 2017-2019 foi possível analisar e avaliar a adequação das atuais aplicações informáticas e das arquiteturas implementadas face aos processos e estratégia definida, avaliar os recentes desenvolvimentos verificados no âmbito das TIC, elaborar um plano de ação concreto, identificando os recursos necessários, e modelo de monitorização, bem como envolver os 17 organismos do MTSSS e os principais interlocutores do Instituto de Informática na definição e construção da estratégia, através da realização de reuniões, *workshops* e aplicação de questionários às principais partes interessadas.

O PESI 2017-2019 teve na sua base um conjunto de linhas de orientação estratégica para as TIC, emanadas por um conjunto de documentos estratégicos definidos para a Administração Pública, no âmbito das TIC e da modernização administrativa: Estratégia TIC 2020, Simplex+, Agenda Portugal Digital, Estratégia Segurança Social Consigo, PGETIC.

Da reflexão estratégica proveniente de toda a análise de diagnóstico efetuado ao contexto atual do MTSSS, foram identificados os 3 Eixos Estratégicos, que deverão nortear todas as ações/iniciativas/projetos a implementar ao nível dos Sistemas de Informação e Comunicação do MTSSS no triénio:

- **Eixo I – Integração e interoperabilidade**, visa promover a centralização dos ativos tecnológicos dos organismos do MTSSS, com vista à melhoria da sua gestão e da segurança da informação, bem como, promover a interoperabilidade entre as várias entidades da administração pública, parceiros e empresas para simplificação das interações, através da disponibilização de serviços automatizados;
- **Eixo II – Inovação e competitividade**, visa promover a inovação no MTSSS ao nível processual e tecnológico, procurando transformar os serviços prestados e garantir a sua continuidade, assim como potenciar a disponibilização de serviços inovadores aos cidadãos, empresas e outros organismos;
- **Eixo III – Otimização de Recursos**, visa promover uma gestão mais eficiente dos recursos do MTSSS no contexto das TIC, pela integração de recursos tecnológicos e adoção de novas práticas. Adicionalmente visa o desenvolvimento e alocação dos recursos humanos, no âmbito das competências TIC.

A cada um dos eixos descritos, foram associadas 5 Iniciativas estratégicas, que procuram identificar as estratégias a prosseguir, perfazendo um total de 15 iniciativas estratégicas. Cada Iniciativa estratégica, desdobra-se, ainda, em iniciativas operacionais.

A 31.12.2018 o desempenho global do **Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS**, (considerando as iniciativas sob responsabilidade do Instituto de Informática), foi de 59%, tendo por referência o horizonte temporal 2017-2018.

59%

Desempenho Global PESI

Considerando os eixos de intervenção definidos verificamos que é ao nível da Integração e Interoperabilidade (Eixo I) que se registam os melhores resultados, conforme apresentado no gráfico abaixo:

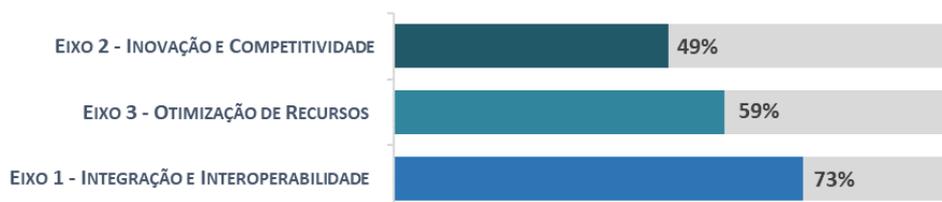


FIGURA 11 – CONCRETIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI 2017-2019

3.1.2 Plano Estratégico do Instituto de Informática 2017-2019

Paralelamente, e tomando em consideração as estratégias e políticas públicas definidas, os Objetivos Estratégicos e respetivos eixos de intervenção definidos para a área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social para 2016-2019, bem como os principais eixos de intervenção para os sistemas de informação do MTSSS (PESI 2017-2019), procedeu o Instituto de Informática à formulação da sua estratégia, para o triénio 2017-2019, corporizada no **Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII)**.

Na sua elaboração apostou-se numa abordagem metodológica de desdobramento e refinamento do Posicionamento Estratégico, de onde se estabeleceram os objetivos estratégicos e as estratégias a prosseguir (identificadas como Iniciativas Estratégicas), tendo sempre subjacente uma linha de ação tendente à melhoria do desempenho organizacional.

Na tradução do Posicionamento Estratégico, definiram-se 4 Objetivos Estratégicos, que se descrevem:



O.E.1 - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.

A transformação digital está hoje no centro das preocupações dos organismos e empresas. Dessa forma, pretende-se implementar processos de transformação ao nível da forma de pensar os problemas, de comunicar, de encontrar e testar as soluções, colocando a tecnologia ao serviço do cidadão e empresas, transformando o modo como estes se relacionam com os serviços da área do trabalho, solidariedade e segurança social, promovendo a transparência e potenciando a simplificação e a modernização administrativa, agilizando os processos e os serviços.

Enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática, assentar a sua capacidade de entregar novas soluções TIC neste novo modelo, em que a transformação de processos de negócio e operacionais, partem de necessidades reais, utilizando a inovação como veículo para a disponibilização de mais e melhores soluções e serviços, na garantia da equidade das políticas públicas e da sustentabilidade da segurança social. Para o efeito, pretende o Instituto de informática apostar na transformação dos seus processos internos, pela adoção de novos modelos de governação e de definição de modelos de otimização da experiência do utilizador.

(Uso Público)



O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC

O esforço de modernização administrativa e de racionalização e redução de custos com as TIC, apostando, em paralelo, na inovação e competitividade da economia nacional, assenta em grande parte numa simplificação e desmaterialização de processos e na utilização mais intensiva de recursos TIC que os suportam para corporizar iniciativas associadas à Transformação Digital.

A alteração significativa dos canais, que suportam a relação entre a Segurança Social e o cidadão no âmbito de uma economia digital, requerem um especial foco do Instituto não só na definição desses novos canais mas igualmente na necessidade de garantir uma racionalidade na utilização partilhada dos recursos tecnológicos.

Neste sentido, o Instituto de Informática aposta na consolidação e atualização da sua arquitetura e infraestrutura tecnológica, aumentando o nível de segurança, disponibilidade e continuidade dos seus serviços. O modelo de partilha e funcionamento das TIC sob gestão do Instituto deverá garantir que a disponibilidade e a segurança dos ativos tecnológicos sejam asseguradas em contextos de normalidade ou em contextos adversos, por forma a que em qualquer dos casos se verifique a continuidade dos processos críticos geridos pelo MTSSS.

A par, e por forma a potenciar a eficiência dos processos internos da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, é fulcral a partilha de conhecimento, pela disponibilização de soluções e ferramentas colaborativas e de produtividade no MTSSS.



O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.

Num contexto de rápidas mudanças, em vários domínios das sociedades (político, institucional, jurídico, cultural, ambiental, tecnológico) em que se assiste a um uso generalizado da internet, onde tudo e todos estamos ligados, a consequente troca e produção massiva de dados, e o aumento exponencial da capacidade de armazenamento e processamento da informação, trazem às organizações grandes desafios futuros ao nível da sua capacidade de adaptação, resiliência e sustentabilidade, com impacto nas formas e métodos de trabalho, e na relação com o ecossistema.

O Instituto de Informática vê assim uma oportunidade para promover uma reflexão interna acerca das metodologias, processos, ferramentas e modelo de governação das TIC com vista a implementar um conjunto de ações de melhoria que promovam a eficiência dos processos internos, a adequabilidade das metodologias e formas de trabalho, a criação de valor e uma atuação socialmente responsável.

Na perspetiva do Instituto, a responsabilidade social e ambiental são entendidas como formas de operacionalizar a sustentabilidade organizacional e, portanto, também essenciais para atingir a sua Missão razão pela qual se encontra este compromisso corporizado do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.

Assim, o repensar a organização interna em alinhamento com a oferta digital, a revisão dos processos associados à cadeia de valor com vista a obter melhor desempenho, o foco na obtenção de ganhos de eficiência e eficácia que internamente quer nos organismos parceiros, aprofundar o modelo de relacionamento do Instituto com os seus parceiros, para desenvolvimento dessa oferta, ou a participação ativa em programas interministeriais no âmbito das TIC são fatores chave de análise quer pelo carácter estrutural destas alterações na sustentabilidade organizacional quer pelo carácter indutor de otimização de recursos comuns.



O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

A disrupção digital a que assistimos e o constante desenvolvimento tecnológico que tal implica, colocam o desenvolvimento do capital humano, enquanto facilitador para a materialização da eficácia e eficiência que a tecnologia pode aportar, no topo das preocupações de cada organização.

Para os colaboradores, a complexidade técnica para desenvolver, gerir e articular diferentes infraestruturas, arquiteturas e processos implica, no entanto, uma assinalável capacidade técnica e de adaptação que lhes permita não só acompanharem o que já está implementado mas também perspetivarem os desenvolvimentos esperados e o impacto que estes terão para a organização onde se inserem.

Num contexto de limitação ao recrutamento externo na Administração Pública a retenção de talentos e a capacitação técnica permanente dos colaboradores do Instituto são uma componente essencial do desenvolvimento do capital humano, num ambiente de negócio

particularmente potenciador de alterações aos contextos das funções que cada colaborador desempenha.

É no âmbito desta constatação que o Instituto define como crítico uma particular atenção à análise das competências atuais dos seus colaboradores e às que entende virem a ser necessárias num futuro próximo, promovendo um desenvolvimento técnico e pessoal assente não só em formações seletivas como também no enquadramento de uma avaliação de desempenho adequada a cada perfil e aos objetivos esperados de cada colaborador no âmbito da execução da estratégia definida para o Instituto. Este esforço terá de ser complementado com políticas adequadas de retenção de talentos, assentes na promoção de bem-estar pessoal, familiar e profissional, sendo a observância deste equilíbrio essencial para promover uma cultura de atuação que se quer inovadora e disruptiva.

Com esta abordagem holística ao colaborador, acredita o Instituto contribuir de forma decisiva para a motivação de uma equipa que, totalmente focada na sua missão e imbuída dos seus valores, permita atingir os objetivos estratégicos definidos.

Para cada objetivo estratégico foram definidas as estratégias a implementar, sob a forma de Iniciativas Estratégicas, num total de 17 iniciativas.

A 31.12.2018 o desempenho global do **Plano Estratégico** do Instituto de Informática, foi de 72%, tendo em consideração o horizonte temporal 2017-2018.

72%

Desempenho Global PEII

Conforme representado abaixo, o **Objetivo Estratégico 4** – Potenciar o Desenvolvimento do Capital Humano, foi o que apresentou os melhores resultados, com uma execução de 89% das estratégias definidas implementar, seguindo-se o **Objetivo Estratégico 3** – Garantir a Sustentabilidade Organizacional, com 76%. Estes resultados evidenciam uma clara aposta do Instituto de Informática no desenvolvimento das suas pessoas, bem como na eficiência e qualidade dos seus processos internos.

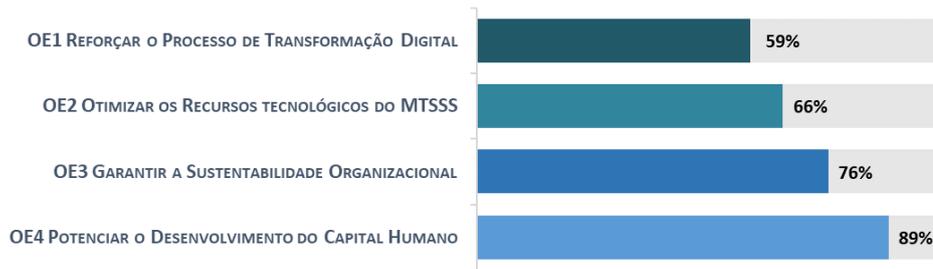


FIGURA 12 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2017-2018

3.1.3 Plano de Atividades e QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização)

Para concretização dos 4 objetivos estratégicos do Instituto, foram definidos 9 objetivos operacionais, enquadrados nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, com a seguinte distribuição:

- 3 encontram-se integrados no parâmetro **eficácia**: permitem aferir impacto e resultados alcançados;
- 2 centram-se no parâmetro de **eficiência**: permitem avaliar a relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados;
- 4 integram o parâmetro da **qualidade**: permitem avaliar o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
O.E.1 - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	O.O.1 – Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade. O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços.	Eficácia
O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	O.O.4 – Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. O.O.5 – Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.	Eficiência
O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	O.O.6 – Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI. O.O.7 – Dinamizar iniciativas de inovação. O.O.8 – Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.	Qualidade
O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.	O.O.9 – Promover o desenvolvimento de competências.	

FIGURA 13 – CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO

Os objetivos operacionais apresentados, assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática se propôs dar resposta durante o ano de 2018, consubstanciando uma aposta forte na modernização e simplificação administrativa, através do desenvolvimento e da utilização de serviços e soluções tecnológicas

inovadoras, alinhados com princípios de racionalização de recursos, sustentabilidade organizacional e do desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

Para a sua concretização, definiu-se um conjunto de indicadores (14) e respetivas metas, tendo-se verificado que 11 destes indicadores (79%) superaram a meta estabelecida, registando-se os seguintes resultados:

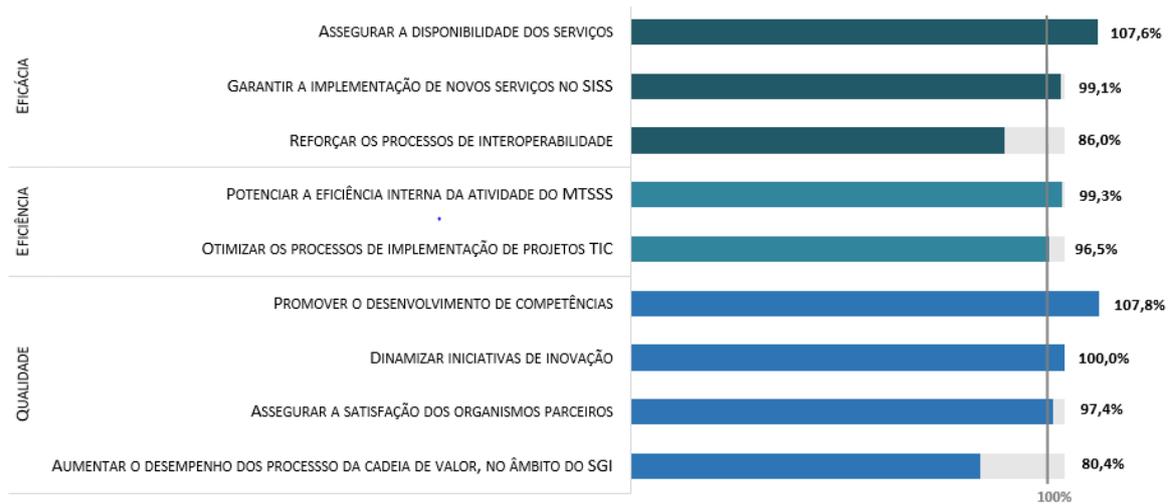


FIGURA 14 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Operacional	Indicador	Desempenho face à Meta
Eficácia		
Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da SS	Taxa de implementação de novas funcionalidades	123,5%
Reforçar os processos de interoperabilidade	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	105,0%
Assegurar a disponibilidade dos serviços	Disponibilidade média dos serviços	-15,0%
	Percentagem de incidentes reabertos	113,3%
	Tempo médio de reposição dos serviços online	123,5%
Eficiência		
Otimizar os processos de implementação de projetos TIC	Taxa de execução do programa move II	124,3%
	Taxa de execução das iniciativas de otimização	118,7%
Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	123,0%
	Taxa de execução dos projetos de consolidação de infraestrutura do MTSSS	125,0%
Qualidade		
Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SGI	Desempenho global da cadeia de valor	115,6%
	Percentagem de ações de melhorias implementadas	63,0%
Dinamizar iniciativas de inovação	Percentagem de iniciativas de inovação realizadas	125,0%
Assegurar a satisfação dos organismos parceiros	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	97,7%
Promover o desenvolvimento de competências	Percentagem de concretização do Plano Anual de Formação	138,0%

FIGURA 15 – CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2018

Analisando os resultados acima, verifica-se que foram superadas as metas traçadas ao nível da implementação de **novas funcionalidades** e da disponibilização de **novos serviços de interoperabilidade**, ao mesmo tempo que se garantiu, em termos de **disponibilidade** dos serviços, a diminuição do tempo médio de reposição dos serviços online e a redução da percentagem de incidentes reabertos, reforçando-se, assim, o processo de transformação digital em curso na área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social.

Ao nível da otimização dos recursos tecnológicos e da eficiência interna do MTSSS, regista-se a superação das metas traçadas ao nível do **Programa Move II** e das **iniciativas de otimização**. Superou-se, igualmente, a concretização do plano de **alargamento de soluções TIC** nos organismos, e a **consolidação da infraestrutura** do MTSSS.

A concretização do plano de revisão e consolidação dos processos internos (Programa MOVE II) do Instituto de Informática, refletiu-se no aumento do **desempenho global da cadeia de valor**.

Ao nível das iniciativas de **inovação** foi também superada a meta definida, traduzindo a consolidação de novas formas de fazer e pensar os serviços que o Instituto de Informática disponibiliza bem como a própria organização.

Com a superação registada ao nível da execução do **plano anual de formação** é salientada a aposta continuada no desenvolvimento das competências das pessoas que trabalham no Instituto de Informática.

Neste sentido, regista-se o bom desempenho do Instituto de Informática, ao nível dos três parâmetros em avaliação: eficácia, eficiência e qualidade, traduzindo o cumprimento das atribuições e missão do Instituto, a utilização racional dos recursos disponíveis, bem como a disponibilização de serviços e o reforço da sustentabilidade organizacional.



FIGURA 16 – DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2018

Assim, o desempenho global do QUAR do Instituto de Informática no ano de 2018 foi de **108,0%**.

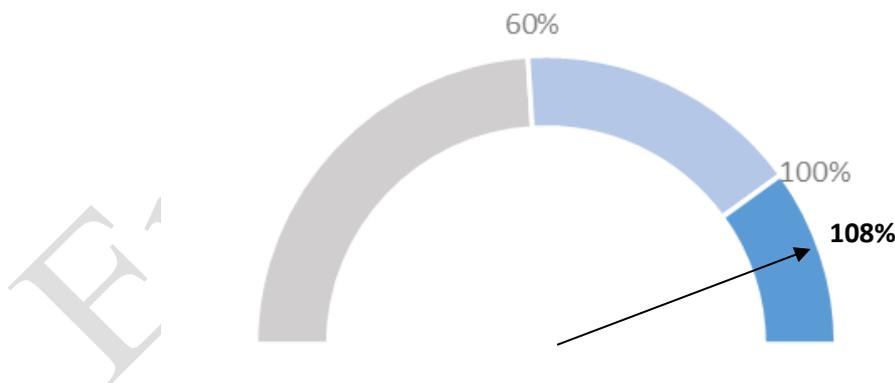


FIGURA 17 – DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2018

Os dados comparativos dos últimos 3 anos (2016 a 2018), traduzem que o desempenho global do QUAR tem vindo a apresentar valores acima dos 100%, evidenciando a consolidação dos resultados, o alcance dos objetivos e a superação de metas.

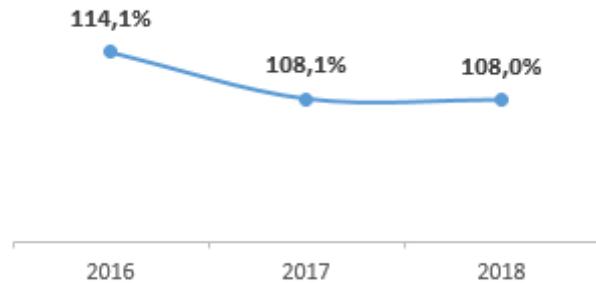


FIGURA 18 – EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2018

Todas as iniciativas concorrentes para a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais acima indicados, foram consideradas no **Plano de Atividades** do Instituto, que apresentou um desempenho global de 98%. Verifica-se assim uma tendência crescente nos resultados apresentados ao nível da execução das iniciativas inscritas no Plano de Atividades, com uma variação de mais 22 pontos percentuais entre o ano de 2016 e o ano de 2018, conforme apresentado abaixo.

98%

Desempenho Global PA

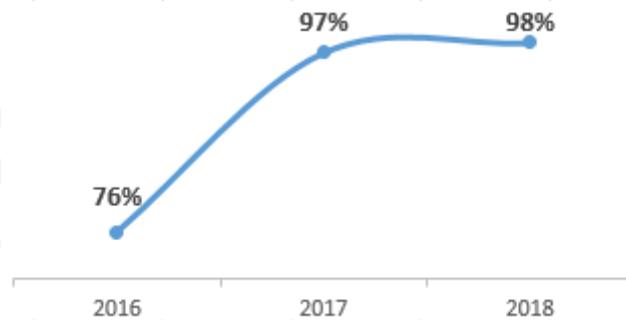


FIGURA 19 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2018

3.1.4 Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

No âmbito dos objetivos traçados para a Administração Pública, no sentido de reforçar a simplificação, modernização e racionalização dos serviços da administração pública, foram definidas um conjunto de medidas a implementar transversalmente pelos vários organismos, traduzidas no Programa Simplex+, sendo que em particular, o MTSSS definiu, paralelamente, uma abordagem sectorial que se traduziu na Estratégia Segurança Social Consigo.

A Estratégia Segurança Social Consigo traduz um conjunto de 43 medidas de modernização do Sistema da Segurança Social, a implementar em 3 anos, com vista a melhorar o Sistema de Segurança Social, tornando-o mais simples, justo, sustentável e transparente, promovendo a eficácia e eficiência do Sistema por meio de soluções tecnológicas inovadoras.

Neste sentido, o Instituto de Informática, durante o ano de 2018, endereçou um conjunto de iniciativas que, com a sua implementação, permitiram concretizar 10 das medidas preconizadas pela estratégia de modernização da administração pública, que abaixo se elencam:

10

Medidas implementadas

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +
1. Evolução MB serviço especial	Alargar a possibilidade de pagamento de juros de mora nas caixas ATM ou <i>homebanking</i> , para as entidades não empregadoras, através da funcionalidade "pagamentos ao estado-Segurança Social da SIBS".	●	●
2. Declaração anual de rendimentos de pensões na hora	Disponibilizar na Segurança Social Direta o serviços de emissão da declaração anual de rendimentos de pensões.	●	●
3. Prestações familiares + Simples	Permitir o pedido e consulta online de prestações familiares.	●	●
4. Novo Simulador de Pensões	Criar um novo simulador de pensões na Segurança Social Direta.	●	●
5. SIGA +	Introdução no Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) dos atendimentos agendados na Segurança Social Direta ou por telefone, permitindo melhorar a gestão dos fluxos de atendimento.	●	●

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +
6. Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade	<p>Criação de plataforma e implementação de um catálogo nacional on-line que permita melhorar o acesso à informação por parte dos/das cidadãos e cidadãs e das entidades financiadoras do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio às deficiências ou incapacidades (SAPA).</p> <p>Desenvolvimento da base de dados de registo e do Sistema de informação de Atribuição de Produtos de Apoio – melhoria, dos processos associados ao financiamento destes produtos (cadeiras de rodas, bengalas, óculos e outros), permitindo simplificação, transparência e controlo na sua atribuição.</p>	•	•
7. App Segurança Social + Próxima	<p>Criar uma aplicação (app) para dispositivos móveis que permite, de uma forma intuitiva, prática e segura, efetuar as principais tarefas decorrentes da relação do cidadão com a Segurança Social, como sejam a consulta de pagamentos, a agenda de obrigações e os respetivos direitos. Pretende-se, disponibilizar um novo canal digital de comunicação da Segurança Social com os cidadãos.</p>	•	•
8. Declaração de Remunerações Certa	<p>Criar uma funcionalidade que possibilite a comunicação rápida entre a Segurança Social e os agentes económicos, com vista à regularização de obrigações declarativas. Pretende-se que exista a indicação de trabalhadores em falta no momento da entrega da declaração de remunerações, podendo a empresa corrigir imediatamente a situação.</p> <p>No momento da entrega da declaração de remunerações (DR), e sempre que não forem incluídos na DR todos os trabalhadores com qualificação aberta à data, será dada às entidades empregadoras a informação de que não estão a incluir todos os trabalhadores na declaração, dando-lhe a oportunidade de regularizar essa informação. Será ainda disponibilizada uma funcionalidade <i>online</i> para justificar a não inclusão desses trabalhadores.</p>	•	•
9. Senha acesso à Segurança Social Direta na hora	<p>Emissão de senha de acesso à Segurança Social Direta no momento da inscrição <i>online</i> ou num atendimento presencial.</p>	•	•
10. Destacamentos online	<p>Comunicação e consulta online de destacamento de trabalhadores para outro Estado-Membro.</p>	•	•

FIGURA 20 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA IMPLEMENTADAS

3.2 Sistema de Gestão integrado (SGI)

O Instituto de Informática tem implementado desde o ano de 2008, um Sistema de Gestão Integrado, traduzindo este uma combinação de processos, procedimentos e práticas adotadas pelo Instituto, de modo a implementar as políticas, objetivos e estratégia definida pela organização.

O SGI é composto por 4 subsistemas:

- Sistema de Gestão da Qualidade,
- Sistema de Gestão da Segurança de Informação,
- Sistema de Gestão de Serviços TI,
- Sistema de Gestão da Responsabilidade Social.

Estes 4 subsistemas estão definidos e implementados na observância dos principais referenciais normativos e *frameworks* aplicáveis nesta matéria:

- NP EN ISO 9001 (Sistema Gestão Qualidade),
- ISO / IEC 27001 (Sistema de Gestão da Segurança de Informação),
- ISO / IEC 20000-1 (Sistema de Gestão Serviços TI),
- NP 4469-1 (Sistema de Gestão da Responsabilidade Social),
- Modelo de excelência da EFQM.

O Instituto de Informática está comprometido em melhorar continuamente o seu sistema de gestão integrado, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação, Serviços de TI e Responsabilidade Social), assim como os serviços que disponibiliza, utilizando para tal a ferramenta de gestão conhecida como Ciclo de *Deming* ou PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

Deste modo, é realizado o acompanhamento e monitorização sistemática da implementação das ações corretivas, preventivas e de melhoria, decorrentes da realização periódica de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias, assim como do desempenho da cadeia de valor do Instituto de Informática.

O **sistema de gestão integrado** do Instituto de Informática tem na sua base um conjunto de **17 processos**, divididos entre processos de realização e processos de gestão e suporte, que orientam as principais atividades a realizar pelo Instituto no cumprimento da sua missão e atribuições.

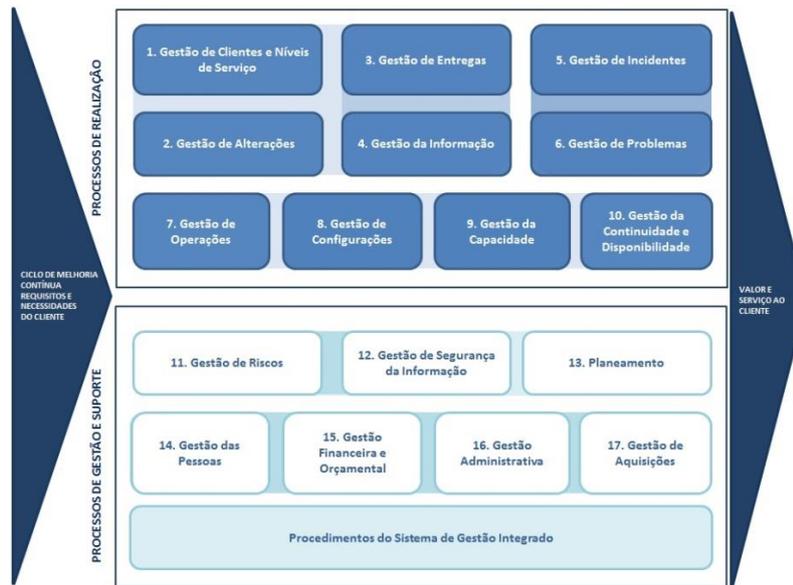


FIGURA 21 – CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

Os **processos de realização** reúnem as atividades de identificação, especificação, desenvolvimento, acreditação, disponibilização, manutenção e evolução de serviços TIC.

Os **processos de gestão e suporte**, reúnem as atividades referentes ao planeamento estratégico e operacional, à gestão dos recursos humanos, materiais e de logística, à gestão do risco e de segurança de informação.

No sentido de garantir a adequação dos processos, e a sua operacionalização, face ao contexto atual da organização, bem como introduzir, de forma sistemática, melhorias no sistema, conducentes a resultados consistentes e previsíveis, garantindo padrões de qualidade, eficiência e eficácia, proporcionando valor a todas as partes interessadas, deu-se início, no ano de 2018, à **Reformulação do Sistema de Gestão Integrado**.

No âmbito do **Sistema de Gestão de Segurança da Informação**, decorrendo do processo de análise e avaliação de riscos, foi elaborado o Plano de Tratamento de Riscos 2018, onde foram identificadas 8 ações a implementar. No final do ano de 2018, encontravam-se em execução 63% das ações do **Plano de Tratamento de Riscos (PTR)**.

63%

Ações PTR em Execução

Tendo em vista a **adequação dos processos internos** do Instituto de Informática, para dar cumprimento ao **Regime Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD)**, foram revistas as políticas, processos e procedimentos aplicáveis ao SGSI.

No que respeita ao **Programa anual de Auditorias**, durante o ano de 2018, realizaram-se 5 das 6 ações previstas (83%).

83%

Execução Global das Auditorias

Realizaram-se 3 Auditorias ao Sistema de Gestão

Integrado, com vista ao **1º acompanhamento das Certificações** no âmbito de:

- Sistema de Gestão de Serviços TI, de acordo com a **norma ISO/IEC 20000-1:2015**;
- Sistema de Gestão de Segurança de Informação, de acordo com a **norma ISO/IEC 27001:2013**.

Destas ações, 2 foram levadas a cabo pela equipa interna de auditores, e 1 foi realizada por equipa de auditores externos (auditoria externa integrada).

Com vista à renovação do **reconhecimento do Sistema Gestão Integrado, segundo o Modelo de Excelência da EFQM**, realizou-se internamente a Autoavaliação do Sistema e, posteriormente, foi realizada a avaliação externa.

Em face das auditorias/avaliações realizadas durante o ano de 2018, o Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática, encontra-se reconhecido/certificado:

EMPRESA CERTIFICADA



Segundo a norma ISO/IEC 20000-1: mantém a sua certificação, não tendo sido identificadas não conformidades no decorrer da auditoria.

EMPRESA CERTIFICADA



Segundo a norma ISO/IEC 27001: mantém a sua certificação, não tendo sido identificadas não conformidades no decorrer da auditoria.

Recognised for Excellence 4 Estrelas.



Face ao último relatório de avaliação, que remonta a dezembro de 2016, a avaliação do Sistema de Gestão do Instituto subiu 50 pontos ao nível da pontuação global, tendo atingido os 400 pontos numa escala de 0 a 1000 pontos.

Decorrentes da auditoria, foram identificados os seguintes pontos fortes do SGI:

- Definição de uma *framework/baseline* de políticas de segurança da informação para aplicação futura a parceiros externos;
- Metodologia de avaliação da maturidade dos controlos;
- Comprometimento e motivação da Equipa de Gestão do Sistema;
- Envolvimento da Gestão de Topo;
- Relevância dos produtos aplicativos desenvolvidos pelo Instituto de Informática;
- Evolução positiva na implementação de ferramentas para monitorização de objetivos estratégicos, operacionais e iniciativas e do desempenho dos processos da cadeia de valor;
- Evolução positiva da operacionalização do processo de Gestão de Problemas;
- Incremento da participação dos colaboradores, através de iniciativas de incentivo à geração de ideias e à inovação;
- Funcionalidade do Portal de Parceiros e das plataformas "Ajuda" e "Tec-Ajuda";
- Investimento realizado na renovação do parque informático.

Conforme se evidencia na figura abaixo, no ano de 2017 o Sistema Gestão Integrado do Instituto de Informática foi certificado no âmbito da norma ISO/IEC 27001 (aplicável ao Sistema Gestão de Segurança de Informação). No ano de 2018 mantiveram-se as 2 certificações do SGI (no âmbito do Sistema Gestão Serviços TI e do Sistema Gestão Segurança da Informação) e o reconhecimento no Modelo de Excelência da EFQM, com 400 pontos, tendo subido para o nível de 4 estrelas.

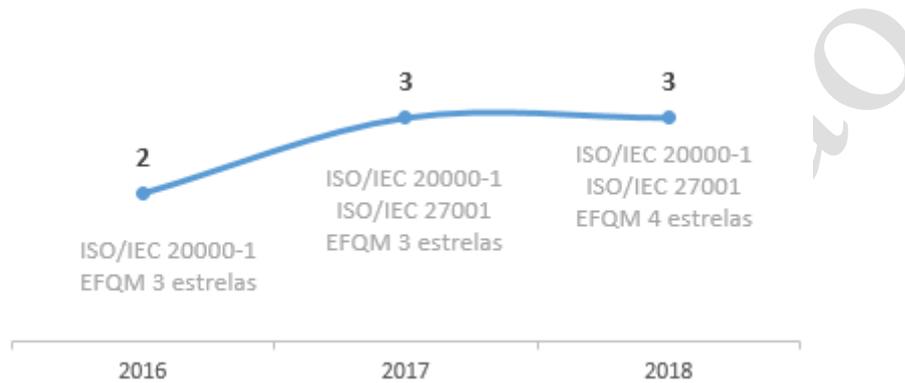


FIGURA 22 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2018

Na avaliação externa realizada no âmbito do Reconhecimento do Modelo de Excelência da EFQM, os avaliadores identificaram o salto qualitativo do Sistema de Gestão do Instituto ao nível dos critérios:

- Processos, Produtos e Serviços;
- Liderança;
- Estratégia;
- Resultados de Negócio.

O que globalmente traduz a capacidade do Instituto de Informática em demonstrar claramente que:

- Concebe, gere e melhora os seus processos, produtos e serviços, gerando valor acrescentado para as principais partes interessadas;
- Os processos suportam a estratégia definida, que é clara e vai ao encontro da visão, missão e atribuições do Instituto;
- A estratégia é desdobrada em políticas, planos e objetivos;

- Os líderes definem a estratégia e fazem-na acontecer, atuando segundo valores de ética e confiança e gerindo a mudança com agilidade;
- O Instituto de Informática alcança os resultados chave a que se propõe.

Avaliando os resultados do Sistema de Gestão Integrado como um todo, concluímos que foram globalmente atingidas as metas propostas para o ano de 2018, considerando os subsistemas que o compõem, os resultados apresentados ao nível do desempenho dos processos da cadeia de valor, a execução do plano global

do SGI, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Serviços TI, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação, bem como a obtenção do nível *Recognised for Excellence* 4 Estrelas, no âmbito da Modelo de Excelência da EFQM.

Em 2018, o resultado médio da cadeia de valor foi de 93,4%, representando uma superação 11,4 pontos percentuais face à meta definida (82,0%). Comparativamente com os anos de 2016 e 2017, verifica-se uma tendência crescente, refletindo um melhor resultado no desempenho e maturidade dos processos.

113,9%

Desempenho da Cadeia de Valor

85%

Execução do Plano Global do SGI

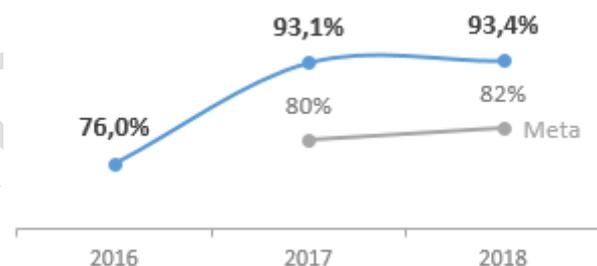


FIGURA 23 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2018

Também a execução do plano global do SGI tem vindo a melhorar significativamente: face a 2017 regista-se um aumento de 7 pontos percentuais, e face a 2016, um aumento de 39 pontos percentuais. Esta melhoria traduz um aumento da capacidade de se realizarem as atividades previstas para o ano em curso, de acordo com a descrição e os critérios inicialmente definidos no Plano.

(Uso Público)

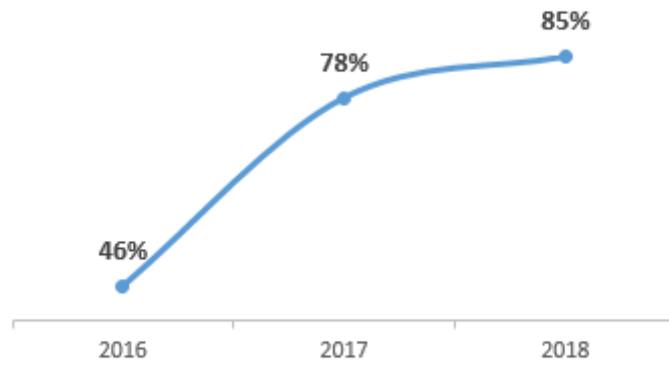


FIGURA 24 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SGI ENTRE 2016-2018

Em Aprovação

3.3 Desempenho do Negócio

O Instituto de Informática gere a sua atividade na garantia da satisfação de todos os seus *stakeholders*, nomeadamente ao nível da satisfação das necessidades dos seus parceiros e dos cidadãos e empresas, priorizando atividades de valor acrescentado para o Sistema da Segurança Social. Neste sentido, e no que respeita aos serviços externos disponibilizados, são recolhidos e analisados um conjunto de indicadores que nos permitem avaliar a satisfação das partes interessadas nos vários âmbitos de prestação de serviço, bem como a capacidade de resposta do Instituto de Informática às necessidades e pedidos efetuados pelos parceiros, em alinhamento com os objetivos traçados ao nível da simplificação, desmaterialização, promoção da eficácia e eficiência dos serviços e dos processos de negócio da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social.

A este nível são recolhidos e analisados um conjunto de indicadores cujos resultados passamos a apresentar.

Em 2018, o inquérito de **satisfação com os serviços prestados** pelo Instituto, foi aplicado a 19 organismos do MTSSS, incidindo as questões sobre o grau de satisfação dos organismos com os serviços prestados ao nível de: formação e recursos pedagógicos, gestão de infraestrutura, gestão de informação, desenvolvimento e manutenção de *software*, comunicações e suporte ao utilizador.

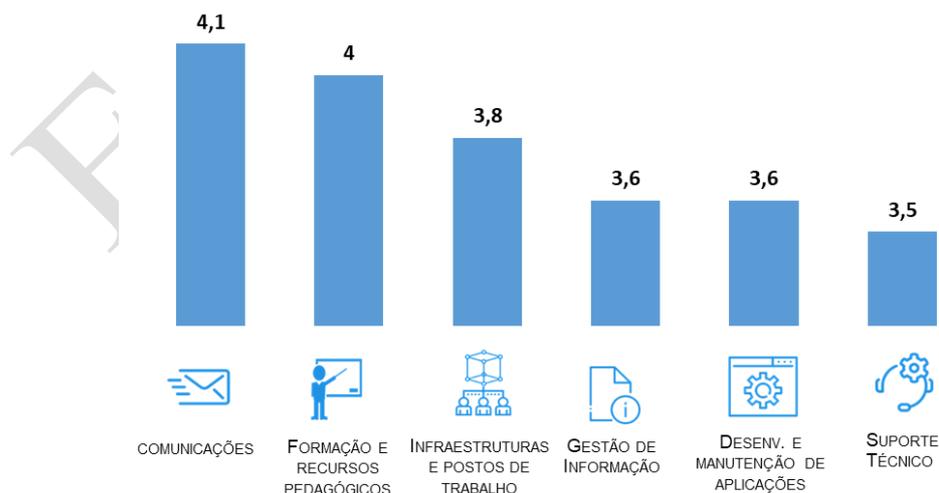


FIGURA 25 - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS

O índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados foi de 3,8 (numa escala de 1 a 5).

3,8

Índice de satisfação dos parceiros

Este resultado tem vindo a manter-se estável nos últimos 3 anos (2016 a 2018), conforme se demonstra na figura abaixo.

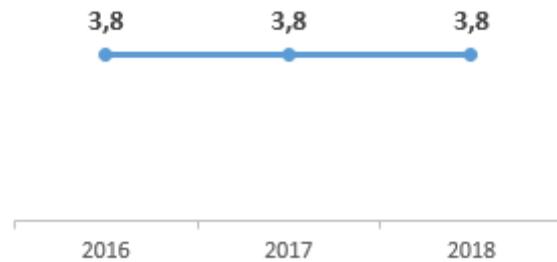


FIGURA 26 – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2018

Considerando outras dimensões de análise dos serviços apresentamos abaixo os resultados por macro serviço.

3.3.1 Suporte Técnico

O macro serviço **Suporte Técnico**, visa garantir a existência de serviços de primeira e segunda linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação. A este nível, foram registados ao longo do ano **23.022** Incidentes e **71.285** Pedidos de Serviço, com uma taxa de resolução média de 97,1%.

Incidentes e Pedidos de Serviço	
23.022	71.285
Incidentes Registados	Pedidos de Serviço Registados
96,8%	97,3%
Incidentes Resolvidos	Pedidos de Serviço Resolvidos

Comparando com o ano anterior (2017), registou-se um ligeiro decréscimo na taxa de incidentes resolvidos, correspondendo este valor a uma quebra de 1,1%, em 2018.

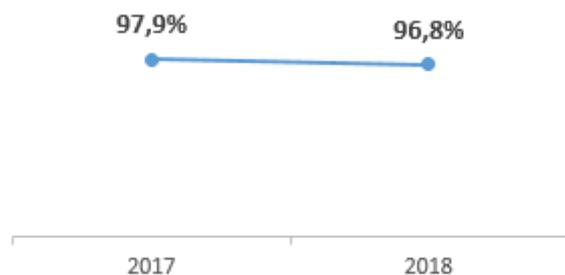


FIGURA 27— EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2017-2018

Por outro lado, a percentagem de pedidos de serviço resolvidos aumentou, em cerca de 1,9%.

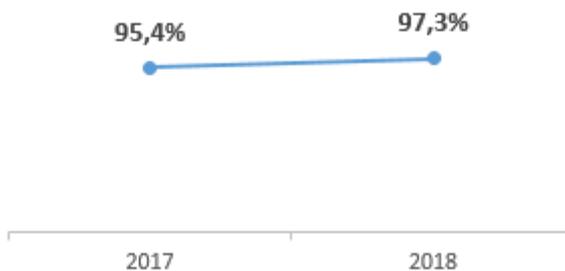


FIGURA 28— EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2017-2018

3.3.2 Comunicações

Considerando o macro serviço **Comunicações**, que contempla a implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, foram geridos 1.514 equipamentos entre *Routers, Switchs, Access Points, Firewalls*.

Foi concluída durante o ano de 2018 a instalação do 2º nó da infraestrutura de correio eletrónico no *Datacenter* Alternativo e a migração da totalidade das caixas de correio para uma nova solução de correio eletrónico.

Ao nível das comunicações unificadas foram implementadas novas salas de videoconferência virtual e foram implementados mais de 3.000 utilizadores de Skype For Business, permitindo a redução de custos administrativos e melhoria na eficiência dos serviços prestados. Foram adquiridos 400 pontos de Wi-Fi a ser distribuídos por todos os organismos do MTSSS.

3.3.3 Infraestrutura e Postos de trabalho

Este macro serviço visa o fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho, bem como de periféricos adicionais, nesse sentido foram realizados em 2018 um conjunto de processos aquisitivos com vista à aquisição de:

- 2.922 Postos de Trabalho;
- 616 Impressoras/Multifunções;
- 350 Scanners/Certificadoras.

Este macro serviço inclui ainda a disponibilização da solução “Estação Padrão”, que permite uma instalação automatizada dos postos de trabalho corporativos e inclui um alargado conjunto de aplicações de produtividade disponibilizadas num espaço único, denominado *Store*. Ao nível da **Estação Padrão**, foram configurados **mais de 10.000** postos de trabalho com a Plataforma Windows 10 e foram disponibilizadas na *Store* **195** Aplicações. Foi ainda atualizada a **solução de acessibilidade**, que permite a utilizadores com necessidades especiais a

1.514

Equipamentos de comunicações geridos

16.834

Caixas de correio migradas

3.000

Utilizadores Skype for Business

400

Access points Wi-Fi instalados

10.000

Postos de trabalho com Windows 10

195

Aplicações disponíveis na Store

ativação de mecanismos de acessibilidade do sistema operativo e o recurso a software de leitura de ecrã.

3.3.4 Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações

O macro serviço **Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações**, oferece serviços de desenvolvimento, manutenção e evolução de aplicações de suporte ao negócio e à atividade do Instituto.

No âmbito das aplicações da **Área Inspetiva**, que suportam as atividades que a Segurança Social desenvolve na sua ação inspetiva e contraordenacional, importa referir que foram abertos **60.444** processos relativos a contraordenações, **19.746** processos referentes à gestão de ilícitos criminais e **6.481** processos relativos ao sistema de apoio à fiscalização.

60.444

Processos Contraordenações

Das atividades desenvolvidas no âmbito das aplicações da **Área Social**, que suportam as atividades que a Segurança Social desenvolve no âmbito da proteção social à família e comunidade é de destacar:

Área Social		
68.941	3.296	26.123
Processos Ativos CNPCJ	Beneficiários SAPA	Acordos de Cooperação ativos
487.692	3.911	1.786
Processos Familiares Ativos	Contas de IPSS entregues	Candidaturas PROCOOP
157.054	17.397	198.627
Declarações de frequência	Processos Geridos pelo SIATT	Processos apoio judiciário

No âmbito das aplicações de **Caracterização de Entidades**, em 2018 foram entregues **7.022.077** Declarações de Remuneração, das quais 94% não apresentavam erros.

As declarações de remunerações são entregues mensalmente pelas entidades empregadoras e incluem os dados relativos a cada trabalhador e respetivo serviço, indicando o valor da remuneração que está sujeita a contribuição.

6.589.669

Declarações de remuneração sem erros

No último ano, e conforme se apresenta na figura seguinte, registaram-se mais 163.723 declarações de remunerações sem erro, do que em 2017.

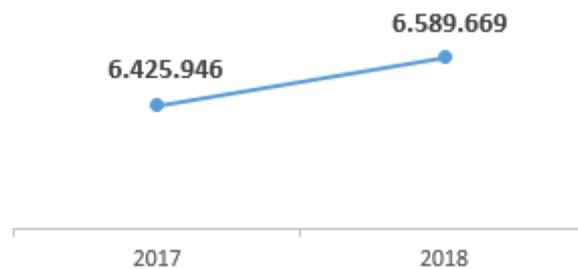


FIGURA 29– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2018

Ao nível das medidas de apoio à criação de emprego, foram registados **36.978** processos de pedidos de incentivo ao emprego.

A 31.12.2018 estavam ativos **2.967.039** agregados familiares. Na composição destes agregados familiares encontram-se os diversos elementos que compõem o agregado familiar em si e relaciona-os em termos de grau de parentesco.

No âmbito das aplicações que suportam a **Gestão de Fundos**, que permitem o suporte da atividade do fundo de garantia salarial e a ferramenta de suporte à gestão do regime público de capitalização, foram lançados **14.029** processos do Fundo de Garantia Salarial, foi registada a admissão de **1.187.410** contratos de trabalho e a cessação de **908.012** contratos de trabalho.

Os aderentes ativos no Regime Público de Capitalização foram **8.465** para o ano de 2018.

8.465

Aderentes Regime Publico Capitalização

Na área das **Pensões** e na área das **Prestações Sociais**, verifica-se que na concretização das políticas sociais inerentes ao sistema da segurança social registou-se o cumprimento de todas as obrigações ao nível do processamento e pagamento das prestações sociais e pensões, com um montante global pago de 20.644.385.634€.

Pensões e Prestações Sociais

35.099.029

N.º Pensões Processadas

16.422.929.607 €

Valor Pensões Processadas com atualizações extraordinárias

38.593.380

N.º Prestações Sociais Processadas

4.221.456.027€

Valor Prestações Sociais Processadas

A área de **Pagamento e Receita**, garante a operacionalização dos pagamentos, da cobrança e da gestão de dívida à Segurança Social. Destacam-se os seguintes números relativos a 2018:

Pagamento e Receita

181.738

Acordos ativos no SEF

2.491.450

Declarações ASCD emitidas

7.158.557

Consultas à situação atual

1.210.145

Documentos pagamento

148.570

Contribuintes com dívida participada

1.769.961

Declarações de situação contributiva

860.768

Consultas de dívidas e processos pelo SEFWEB

303.509

Consultas de pagamentos realizados pelo SEFWEB

246.336

DUC emitidos através de SEFWEB

Os **Módulos Administrativos e Financeiros** suportam todas as operações/transações financeiras e administrativas necessárias ao funcionamento dos organismos da Segurança Social. Em 2018, foram gerados **22.349.731** documentos.

As soluções de **Gestão documental** visam garantir a gestão da documentação, através da integração de processos e da gestão dos fluxos de informação da organização, permitindo a redução de custos administrativos. Em 2018 foram gerados pelo Smartdocs **19.353** documentos.

19.353

Documentos gerados

No âmbito das Soluções de **Gestão de Atendimento**, que integra as soluções de suporte à gestão do atendimento público realizado por diferentes canais foram, em 2018, registados **26.557.815** atendimentos presenciais através do siga e efetuados **6.798.498** atendimentos presenciais pelo IGFSS e ISS, dos quais **288.023** foram visitas por marcação prévia. A aplicação de Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento (GERA), cujo objetivo é permitir registar e emitir os comprovativos de documentos entregues pelos utentes aos balcões do Instituto da Segurança Social, em 2018, teve registados **13.059.533** documentos.

288.023

Visitas por marcação prévia

Ainda neste âmbito, encontra-se a solução de Contact Center que, em 2018, registou um total de **3.852.620** chamadas oferecidas geridas pelos contact center instalados na infraestrutura do Instituto de Informática.

3.852.620

Chamadas oferecidas

Em 2018, no âmbito dos **Acordos Internacionais**, foram realizados **550.213** pedidos de Cartão Europeu de Seguro de Doença e efetuados **49.169** pedidos de destacamento de trabalhadores.

49.169

Pedidos destacamento

No âmbito dos **Portais Informativos e Transacionais** encontram-se os serviços direcionados para ambiente *web*, nomeadamente a criação e manutenção de portais e sites e o desenvolvimento de aplicações *web*. Em 2018, registaram-se **10.704.209** acessos aos portais informativos (REVITA, ENIPSSA, PREVPAP, CPCJ, CRL, INR, Catálogo de Produtos de Apoio).

10.704.209

Acessos a Portais

Em 2018, o Portal Informativo foi visitado 13.649.467 vezes, tendo registado 5.392.003 visitantes únicos.

Em termos de novos serviços na Segurança Social Direta (SSD), destaca-se o aumento significativo do número de funcionalidades disponibilizadas face aos anos anteriores, conforme se apresenta na figura seguinte.

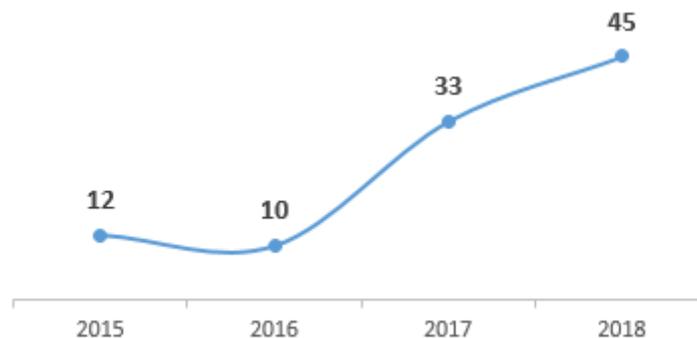


FIGURA 30- Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD

Esta é uma grande aposta do Instituto de Informática, promovendo a disponibilização de um cada vez maior número de serviços via *internet*, a desmaterialização e simplificação dos processos, a promoção da aproximação dos cidadãos e empresas ao Sistema da Segurança Social. Neste sentido foram disponibilizadas **45** novas **funcionalidades** na **Segurança Social Direta**.

45

Novas funcionalidades na SSD

No final de 2018, estavam registadas na Segurança Social Direta **4.471.747** Pessoas Singulares e **551.796** Entidades Empregadoras. Verificou-se que a Segurança Social Direta teve **35.235.670** acessos durante 2018.

35.235.670

Acessos à Segurança Social Direta

No âmbito dos processos de **Interoperabilidade de Dados** estabelecidos entre o sistema da segurança social e os cidadãos e empresas, entre o sistema da segurança social e outros sistemas de outros organismos do MTSSS, bem como os processos de interoperabilidade estabelecidos entre o sistema da segurança social e outros sistemas, de outros Ministérios, verifica-se que em 2018 foram realizadas 33.591.726 transações de interoperabilidade, reforçando assim os mecanismos de modernização e simplificação administrativa.

33.591.726

Transações de interoperabilidade

7

Novos Serviços

Foram ainda implementados 7 novos serviços de interoperabilidade:

- **Tarifa Social da Água**, que permite a troca de informação com a DGAL, para efeitos de verificação de elegibilidade;
- **Conta Desmaterializada**, para a troca de informação com o setor bancário, no âmbito de abertura de contas de forma desmaterializada;
- **Integração com CGA no âmbito do novo SIP**;
- **Certificados de Incapacidade Temporária com SPMS**, teve por finalidade a evolução tecnológica da interoperabilidade com a Saúde;
- **Consulta Situação Contributiva pela ADSE**;
- **Certificados Multiuso**, que contempla um serviço de Troca de Informação com o Ministério da Saúde, para obtenção dos certificados Multiuso e integração com a PSPi (Prestação Social Para a Inclusão);
- **Escalões de Abono**.

Comparando os dados de 2017 e 2018, constata-se uma evolução crescente relativamente ao número de transações de interoperabilidade, correspondendo esta variação a um aumento, no último ano, de 6.678.744 transações.

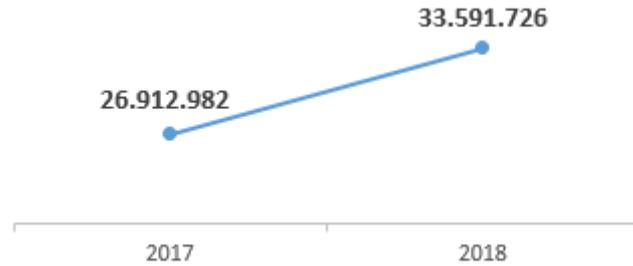


FIGURA 31— EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2018

Esta evolução é igualmente positiva no que respeita ao número de novos serviços de interoperabilidade disponibilizados pelo Instituto de Informática: conforme referido, em 2018 foram implementados 7 novos serviços de interoperabilidade, correspondendo, comparativamente com o ano anterior, a um acréscimo de 2 novos serviços.

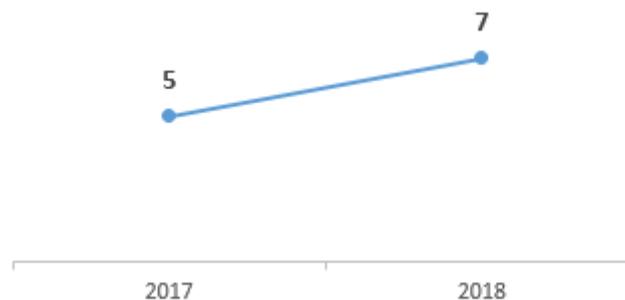


FIGURA 32— EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2018

3.3.5 Formação e Recursos Pedagógicos

No âmbito do macro serviço **Formação e Recursos Pedagógicos** o Instituto de Informática concebe, desenvolve e disponibiliza serviços de formação (*e-learning* e presencial) e recursos pedagógicos que responderam ao longo do ano de 2018 a mais de 55 pedidos, beneficiando diretamente 6.011 formandos.

6.011

Formandos

4,2

Satisfação com os cursos e-learning

4,6

Satisfação com os cursos presenciais

Durante o ano de 2018:

- Foram criados **8** cursos de formação à distância (*e-learning*);
- Foram preparadas e ministradas **33** ações de formação presencial;
- Foram concebidos, desenvolvidos e disponibilizados cursos de formação *e-learning* para a solução sigã (5 cursos), solução de Gestão Documental, Sistema de Gestão de Iniciativas, e temática de Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- Foram desenvolvidos produtos de formação e realizadas ações de formação sobre as soluções *Contact Center*, sigã, Gestor de Conteúdos, Gestão Documental e Portal de Parceiros.
- Foram concebidos e disponibilizados 14 Manuais de apoio ao utilizador, 12 Ajudas contextuais para aplicações acessíveis através da Segurança Social Direta, 7 vídeos demonstrativos e promocionais e 8 questionários;
- Tiveram direito ao certificado de formação **5.692** formandos de cursos *e-learning* e **312** formandos de ações de formação presencial.

Os dados respeitantes à evolução do índice de satisfação com a formação ministrada pelo Instituto de Informática, apresentados nas figuras seguintes, demonstram que se verifica uma ligeira diminuição da satisfação dos formandos com os cursos *e-learning* (passando de 4,4 em 2017, para 4,2 em 2018), mantendo-se estável o índice de satisfação com os cursos presenciais (registando-se nos últimos 3 anos um nível médio de satisfação de 4,6).

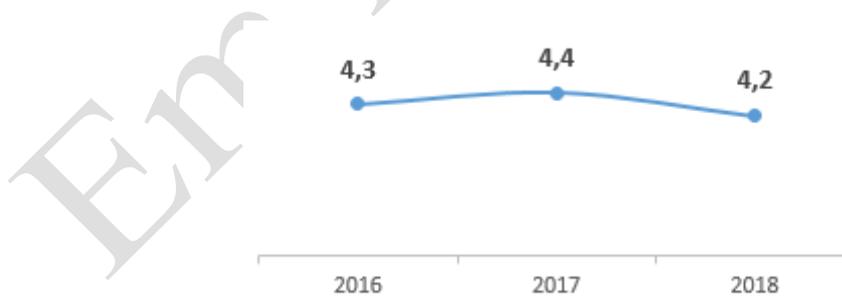


FIGURA 33— EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2018

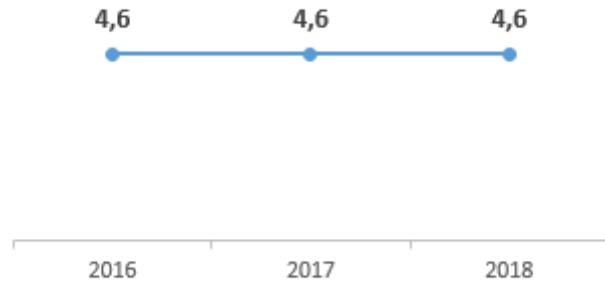


FIGURA 34— EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2018

3.3.6 Gestão de Informação

O macro serviço **Gestão da Informação**, enquadra serviços no âmbito dos sistemas inteligentes de apoio à decisão, concebendo e executando projetos de produção e recolha de dados, com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão. Engloba ainda serviços de disponibilização de dados e informação, disponibilização de Estatísticas da Segurança Social, processo de qualidade dados, e difusão massiva de informação.

3.144

Respostas a pedidos de dados

Em termos de disponibilização de dados e informação, foi dada resposta a **3.144** pedidos, ao longo do ano 2018.

Quando comparamos os registos dos últimos 2 anos, verificamos que as respostas a pedidos de dados se mantêm acima de 3.100 respostas.

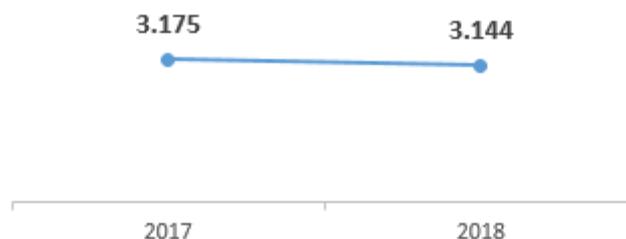


FIGURA 35— EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2018

3.4 Desempenho Operacional

A disponibilização e manutenção dos serviços oferecidos pelo Instituto de Informática tem por base um conjunto de 4 macro atividades que garantem o bom funcionamento, manutenção e evolução do Sistema de Informação da Segurança Social, de acordo com requisitos de qualidade, desempenho, segurança e de negócio definidos.

Estas 4 macro atividades agregam o conjunto dos 17 processos da cadeia de valor do Instituto de Informática e traduzem-se na capacidade de o Instituto:

- **Planear e gerir recursos** – aqui encontram-se os processos de suporte e gestão ao ciclo de vida do desenvolvimento aplicacional, desde o planeamento e acompanhamento das atividades, à gestão de recursos (humanos, financeiros e/ou orçamentais), à aquisição de bens e serviços, gestão de contratos e fornecedores;
- **Desenvolver e entregar serviços** - neste grupo estão contemplados os processos associados à gestão do relacionamento com os parceiros, desde a avaliação das necessidades à monitorização dos níveis de serviço estabelecidos, ao registo e controlo de alterações aos serviços (novos ou existentes), à conceção, desenvolvimento e entrega de serviços aplicacionais, à produção e disponibilização de informação de suporte á decisão, à gestão de configurações;
- **Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços** – aqui encontram-se os processos relacionados com a segurança da informação, a identificação e tratamento de riscos, o planeamento e gestão da capacidade da infraestrutura, a continuidade e disponibilidade dos serviços, assim como a supervisão do funcionamento dos serviços e das infraestruturas;
- **Resolver problemas** - abrange, de acordo com a norma ISO 20000:2015, os processos de resolução, ou seja, as atividades associadas à gestão de incidentes e de pedidos de serviço, desde a criação ou registo até ao seu encerramento, bem como o acompanhamento e resolução de problemas, com o objetivo de identificar a causa raiz de incidentes recorrentes, de forma a minimizar a interrupção ou degradação dos serviços disponibilizados.

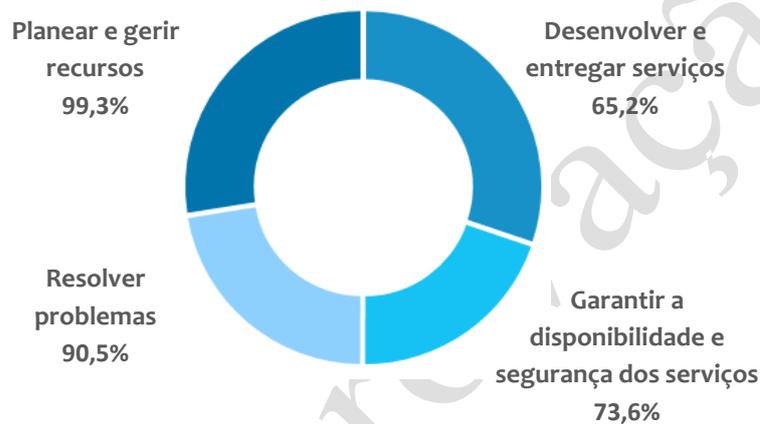
Durante o ano de 2018, foi efetuada a monitorização do desempenho da Cadeia de Valor do Instituto de Informática, através do apuramento dos resultados dos indicadores dos processos.

O resultado médio anual da cadeia de valor foi de 93,4%,

Face à meta estipulada de 82%, o resultado aferido traduz um desempenho médio da cadeia de valor em **113,9%**.

113,9%

Desempenho da Cadeia de Valor



Ao nível das macro atividades identificadas verificamos que é ao nível do planeamento e gestão de recursos, da resolução de incidentes, pedidos de serviço e problemas, na garantia da disponibilidade e segurança dos serviços que obtivemos os melhores resultados.

Apresentam-se abaixo os resultados mais relevantes dos indicadores associados às macro atividades e processos da cadeia de valor.

3.4.1 Planear e Gerir Recursos

No âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão de Pessoas que visa assegurar a gestão estratégica e operacional de recursos humanos do Instituto de Informática. Em 2018 a **taxa de concretização do Plano de Frequência de ações de formação**, que pretende aferir o número de ações de formação realizadas face às planeadas, teve um desempenho de **106,3%**, apresentando uma taxa de execução de 97,4%.

97,4%

Execução do Plano de Formação

Ainda no âmbito do processo de Gestão de Pessoas, foi definido o indicador **Índice de satisfação dos colaboradores para com a formação**. Com este indicador pretende-se avaliar o grau de satisfação dos colaboradores relativamente à formação frequentada. Apurou-se em **100,2%** o desempenho deste indicador, considerando que **94,2%** dos colaboradores se encontravam satisfeitos com as ações de formação tidas.

94,2%

Colaboradores satisfeitos com a formação

Os dados comparativos dos últimos 3 anos (2016 a 2018), traduzem que o Plano de Formação tem vindo a apresentar uma taxa de execução acima dos 96%, refletindo a coerência entre o número de ações de formação planeadas e as efetivamente realizadas.

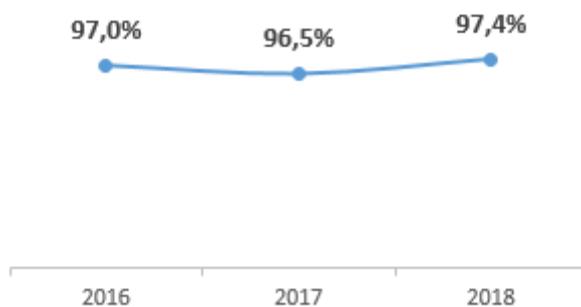


FIGURA 36— EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2018

Também os resultados respeitantes à satisfação dos trabalhadores com a formação têm vindo a manter-se estáveis, acima dos 94%, nos últimos dois anos (2017 e 2018).

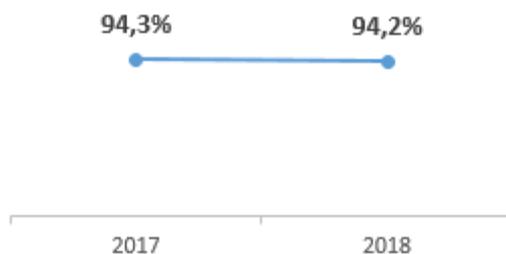


FIGURA 37— EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES COM A FORMAÇÃO ENTRE 2017-2018

O objetivo do processo de Gestão Financeira e Orçamental consiste em garantir as atividades de gestão orçamental, contabilística e financeira. O **prazo médio de pagamento a fornecedores** é um dos indicadores deste processo, tendo como objetivo apurar o tempo médio que o Instituto de Informática leva a pagar aos seus fornecedores. O desempenho médio do indicador foi de **97,1%**, apresentando um prazo médio de pagamento de 13 dias.

13 dias

Prazo médio de pagamento a fornecedores

O processo de Gestão de Aquisições tem como objetivo central garantir o fornecimento de bens e serviços, por parte de terceiros, assim como efetuar a gestão de contratos e fornecedores. Decorrente das atividades deste processo, foi definido o valor de 3,5 (numa escala de 1 a 5) como meta do indicador **Índice global de satisfação com o serviço disponibilizado pelos fornecedores**, tendo sido atingido o objetivo definido.

3.4.2 Desenvolver e entregar serviços

No âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão da Informação, que tem como principal missão a produção e disponibilização de informação de suporte à decisão. Em 2018 o indicador **tempo médio de resposta aos pedidos**, teve um desempenho médio de **115,1%**, sendo o tempo médio de resposta de 1,9 dias.

1,9

Dias para resposta a pedidos de dados

Tendencialmente, o tempo médio de resposta a pedidos de dados tem vindo a aumentar, não se traduzindo, contudo, num aumento significativo, conforme figura abaixo. Esta situação reflete o aumento do registo de pedidos de serviço pelos utilizadores.

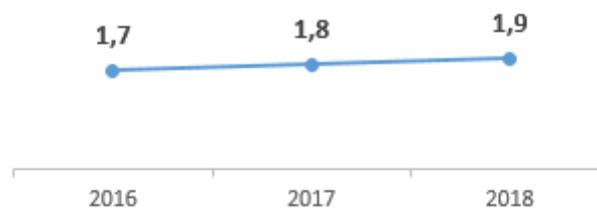


FIGURA 38— EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2018

O processo de Gestão de Entregas, que também contribui para esta macro atividade, tem como objetivo assegurar a gestão das entregas de serviços aplicativos, considerando as atividades de planeamento, desenho, construção, testes e deployment. Deste processo destaca-se o indicador que tem como objetivo avaliar a **percentagem de releases com bugs registados após a entrada em produção**, com o objetivo de

avaliar a qualidade do processo de acreditação. Em 2018 foi registado uma média de 5,2% de releases com bugs registados, tendo o indicador um desempenho de **99,5%**. Outro indicador deste processo é a aferição da **percentagem de releases de emergência entregues para produção**, onde se pretende avaliar quantas entregas de emergência entram em produção face ao número de entradas em produção planeadas. Em 2018 foi registado uma média de 5% de releases de emergência entregues, pelo que o indicador teve um desempenho de **105,6%**.

38

Entregas de Emergência

804

Releases entradas em produção

91

Projetos com documentação desmaterializada

Tendo como objetivo avaliar a desmaterialização da documentação dos projetos foi também avaliado durante o ano de 2018 o **número de projetos com documentação desmaterializada**, tendo o desempenho médio deste indicador sido de 101%, com um resultado de 91 projetos.

De acordo com a figura abaixo, verifica-se que o número de *relases* com *bugs* registados diminuiu em 2018, traduzindo-se num decréscimo de 1,9 pontos percentuais face ao ano de 2017.

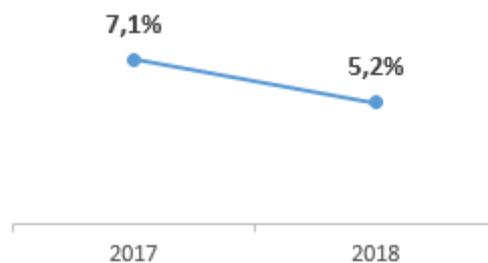


FIGURA 39— EVOLUÇÃO DA % DE RELEASES COM BUGS REGISTADOS, APÓS A ENTRADA EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2018

Por outro lado, o número de releases que entraram em produção aumentou, registando-se, em 2018, mais 240 releases do que no ano anterior (2017).

Salienta-se, que apesar deste aumento, e conforme referido anteriormente, o número de bugs registados foi menor, o que evidencia uma melhoria do processo/metodologia de acreditação.

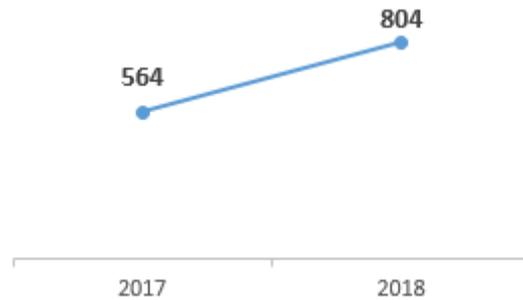


FIGURA 40— EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RELEASES ENTRADAS EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2018

3.4.3 Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços

Esta macro atividade compreende, entre outros, o processo de Gestão da Continuidade e Disponibilidade, que tem como missão, por um lado, assegurar a continuidade dos serviços, por outro, garantir que o nível de disponibilidade cumpre as necessidades atuais e futuras, dos serviços disponibilizados aos parceiros

do Instituto. Em 2018 foi monitorizado o indicador **percentagem de processos de negócio críticos cobertos pelo Plano de Disponibilidade**. Este indicador pretende aferir se os processos

116

Processos cobertos pelo Plano de Disponibilidade

2,18 minutos

Para repor a disponibilidade dos serviços Web

considerados mais críticos para o negócio se encontram abrangidos pelo Plano de Disponibilidade, tendo-se verificado um desempenho de **100,1%**, considerando existir 116 processos de negócio cobertos. Também neste processo foi apurado o **tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços web**, que pretende medir o número médio de minutos, que demora a repor a disponibilidade dos serviços Web, em caso de quebra/falha dos serviços, tendo sido registado o resultado médio de 2,18m. O desempenho médio mensal do indicador foi de **118,2%**.

Conforme se verifica, o Plano de Disponibilidade passou a ter maior abrangência, tendo em conta o número de processos de negócio críticos identificados na Análise BIA. Em 2017, o Plano Disponibilidade contemplava 72 dos 96 processos (representando uma cobertura de 75%), enquanto que, em 2018, abrangia 116 dos 122 processos críticos identificados na Análise BIA (representando uma cobertura de 95%).

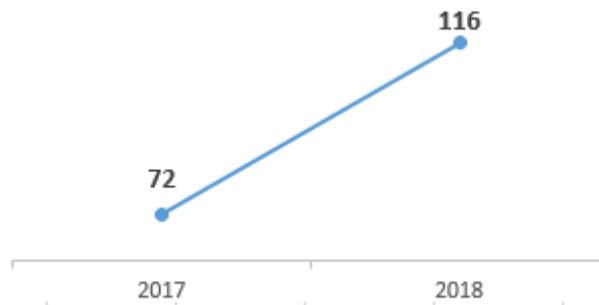


FIGURA 41— EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS COBERTOS PELO PLANO DE DISPONIBILIDADE ENTRE 2017-2018

Relativamente ao tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços web, e comparativamente com o ano anterior, constata-se que melhorou a capacidade de resposta do Instituto, tendo diminuído o tempo de reposição da disponibilidade dos serviços *online*, representando esta diminuição 0,27 minutos.

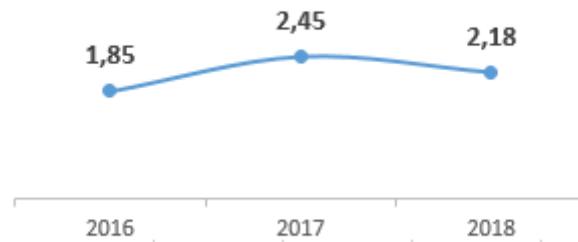


FIGURA 42— EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS WEB ENTRE 2016-2018

Para o indicador **percentagem de cumprimento do RTO**, que pretende avaliar se foram cumpridos os tempos máximos definidos para recuperação dos serviços e retoma das atividades (tempo máximo de indisponibilidade, definido com Recovery Time Objective) e para o indicador **percentagem de cumprimento de RPO**, com o qual se pretende apurar a quantidade de informação que pode ser recuperada após uma situação de quebra de serviço, o desempenho foi de **100%**.

Ainda no âmbito deste processo, foi apurado o desempenho do indicador **percentagem de disponibilidade do macro serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações** em **100,3%**, considerando uma disponibilidade média de 99,4% do serviço.

99,4%

Disponibilidade dos serviços

Em 2018, a disponibilidade média dos serviços foi afetada por intervenções planeadas (*deployments* e manutenções planeadas) apresentando um valor abaixo dos valores alcançados em anos anteriores.

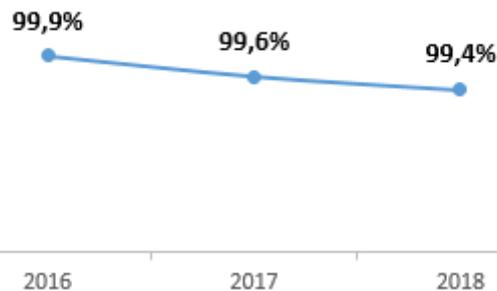


FIGURA 43– EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2018

Esta macro atividade compreende também o processo de Gestão da Capacidade, cujo objetivo é assegurar o planeamento e gestão da capacidade da infraestrutura. O indicador **percentagem de aquisições não planeadas, devido a problemas de performance**, que pretende identificar o número de aquisições efetuadas não planeadas, associadas a problemas de capacidade reportados, traduziu um desempenho de **100%**, uma vez que não foram registadas aquisições não planeadas.

Ainda no âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão da Segurança da Informação que tem como principal objetivo garantir os níveis de confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade da informação. Deste processo faz parte o indicador que pretende aferir a **maturidade dos controlos internos**, face aos controlos da Norma ISO 27001:2013. Em 2018 o desempenho do indicador foi de **93,8%**, com uma maturidade média de 3.0 pontos.

3.0

Maturidade dos controlos internos

Para este processo foi igualmente medido o indicador **taxa de assiduidade às ações de sensibilização** de segurança da informação, tendo em conta o número de colaboradores convocados para as sessões. O indicador apresentou um desempenho médio de **92,2%**, tendo sido 95 os colaboradores que durante o ano de 2018 participaram nas ações de sensibilização.

95

Colaboradores participaram ações sensibilização

Ainda no que respeita à maturidade média dos controlos internos, salienta-se o salto verificado entre o ano de 2016 e o ano de 2017, tendo passado do nível 2 para o nível 3, e a consolidação em 2018 com a manutenção do nível 3.

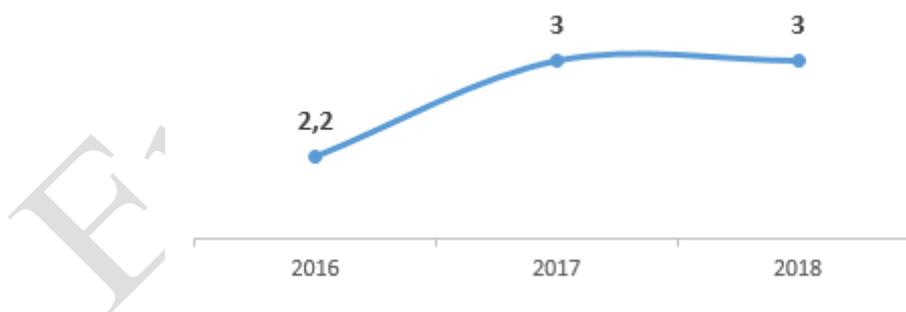


FIGURA 44— EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2018

Tendo por base a escala do “*ITIL Maturity Model*”, o nível 3.0 significa que os processos são formais e comunicados; os procedimentos não são sofisticados, mas existe uma formalização das práticas existentes. O nível 2 significa que os processos são intuitivos; não existe formação ou comunicação formal dos procedimentos.

Também o processo de Gestão de Operações, cujo objetivo é assegurar a gestão e supervisão do funcionamento dos serviços e das infraestruturas, se encontra afeto a esta macro atividade. Em 2018 foram executados 19.751 scripts, e todos sem erros, nesse sentido o desempenho do indicador **percentagem de pedidos de scripts executados sem erros** foi de **100,4%**.

Foram ainda executados um total de 3.829.830 processos batch.

19.751

Scripts executados

3.829.830

Processos batch executados

O número de scripts executados tem vindo a aumentar progressivamente. Em 2018 executaram-se mais 1.933 scripts do que no anterior.

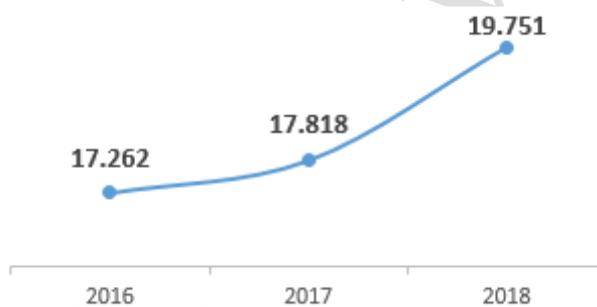


FIGURA 45— EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2018

Quanto ao número de processos batch executados, verifica-se, igualmente, um ligeiro crescimento face aos anos transatos. Comparativamente com o ano anterior (2017), executaram-se mais 238.875 batch.

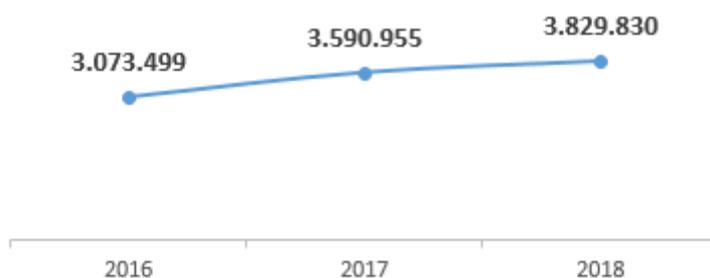


FIGURA 46— EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2018

3.4.4 Resolver problemas

Esta macro atividade compreende o processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço e o processo de Gestão de Problemas.

O processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço tem como objetivo repor as condições de funcionamento dos serviços acordados com os parceiros, no menor intervalo de tempo, e ou dar resposta célere aos pedidos e solicitações de acordo com a prioridade estabelecida. Para além da taxa de incidentes e pedidos de serviço resolvidos (apresentados no capítulo anterior), é relevante aferir a satisfação dos utilizadores, na fase de validação e encerramento do ticket. Esta avaliação é feita com base no tempo de resolução e na qualidade do serviço prestado.

Durante o ano de 2018 a **avaliação da satisfação dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos** foi em média de 4,7 pontos, tendo-se obtido um desempenho médio de **113,1%**.

4,7

Índice de satisfação com a resposta

Neste processo encontram ainda o indicador **percentagem de incidentes reabertos**, onde se pretende apurar a taxa de incidentes reabertos face ao universo dos incidentes resolvidos. Este indicador obteve um desempenho médio de **101,6%**, considerando uma média de 1,5% de incidentes reabertos. Importa também referir que o indicador **percentagem de incidentes graves (face ao total de incidentes registados)**, apresentou um desempenho médio de **100,3%**, dado que foram registados 0,04% de incidentes graves.

1,5%

Incidentes reabertos

9

Incidentes graves

O processo de Gestão de Problemas, tem como principal objetivo minimizar a interrupção ou degradação dos serviços prestados, evitando a recorrência de incidentes. Para o apuramento do desempenho deste processo, destaca-se o indicador **taxa de resolução de problemas**, em que se pretende aferir o número de problemas resolvidos tendo em conta o número total de problemas registados. O indicador apresentou um desempenho médio de **101,3%**, dado ter registado uma taxa média de resolução de 72,2%.

26

Problemas resolvidos

4. GESTÃO DE PESSOAS



4 Gestão de Pessoas

A estratégia de Gestão de Pessoas tem sido uma componente permanente, integradora e propulsora no cumprimento da missão, das atribuições e competências do Instituto de Informática e que, no ano de 2018, continuou a merecer o necessário reforço e incremento.

O cumprimento da missão do Instituto de Informática requer um corpo de profissionais estável e permanente, com perfis adequados às competências chave necessárias para o bom desenvolvimento das suas atividades, e que se encontre bem qualificado e motivado. Para este pressuposto concorreu sobretudo processos e iniciativas no âmbito da gestão previsional de pessoas, do desenvolvimento de competências e o acolhimento e integração de novas pessoas, cujos principais resultados se explicitam de seguida.

A Política de Gestão de Pessoas tem também assumido interesse e preocupação com as áreas de avaliação de desempenho, avaliação da satisfação, segurança higiene e saúde no trabalho e a conciliação da vida pessoal e familiar com a profissional.

4.1 Gestão Previsional de Recursos Humanos

Este ano, a gestão previsional de recursos humanos, manteve uma preocupação permanente de ocupação pontual de postos de trabalho vagos do mapa de pessoal, designadamente via mobilidades internas à administração pública, mas procurou, recrutar especialistas de informática, técnicos de informática e também técnicos superiores para as áreas que deles necessitavam, concretamente, áreas eminentemente tecnológicas.

Com estas iniciativas, visou-se não só o reforço imediato do Instituto, mas também a criação de reservas de recrutamento criando condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços.

Assim, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- Publicitação de 12 ofertas na Bolsa de Emprego Público (BEP) com vista a dotar o Instituto de trabalhadores/as, em número e perfis de competências adequados, em consonância com a gestão previsional de recursos humanos e com as necessidades identificadas, concretamente para a ocupação de postos de trabalho cujos perfis de competência associados são, na sua maioria, eminentemente tecnológicos;

- Ainda em 2018, procedeu-se à abertura de vários procedimentos concursais para a ocupação de 22 postos de trabalho, de modo a reforçar o recrutamento de pessoas e a colmatar os resultados obtidos com as ofertas publicitadas inicialmente na BEP. A conclusão de alguns dos referidos concursos está prevista para o ano de 2019;
- O Instituto acolheu, ao longo de 2018, 2 estágios curriculares, mantendo uma prática (ininterrupta) de acolhimento de estágios curriculares e profissionais que data de 2005;
- Ao longo do ano registaram-se 16 admissões no Instituto e 22 saídas de trabalhadores/as, estas últimas maioritariamente no grupo de pessoal de informática.

O mapa de pessoal (MP) para o ano de 2018, com um total de 326 Postos de Trabalho Necessários (PTN), foi aprovado superiormente, e teve o contributo dos diversos Dirigentes Intermédios do Instituto. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 83,8% nas áreas de negócio¹ e 16,2% em funções transversais².

293

Postos de trabalho ocupados

90%

Ocupação do mapa de pessoal

A 31 de dezembro de 2018, o Instituto contava com 293 pessoas ao seu serviço, distribuídas pelas diferentes modalidades de vinculação, verificando-se que o mapa de pessoal teve uma taxa de ocupação de **90%**.

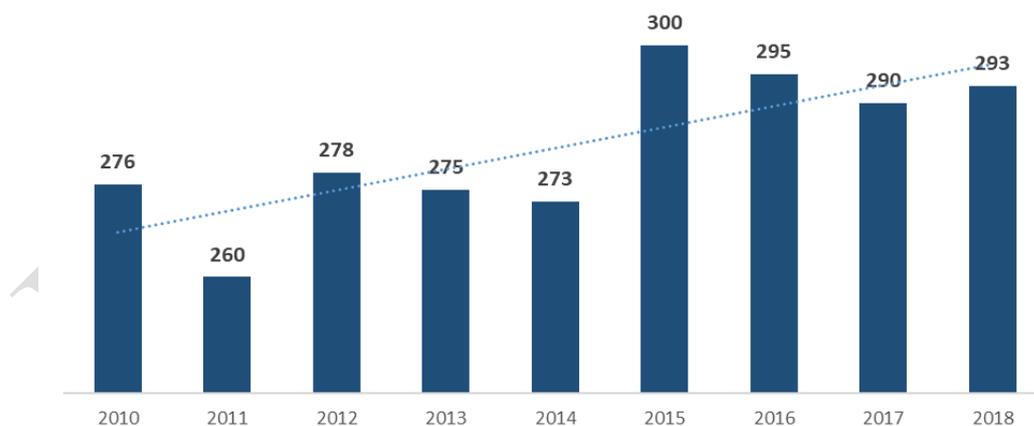


FIGURA 47- EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS FACE AO TOTAL DE POSTOS DE TRABALHO NECESSÁRIOS

¹ Arquitetura e Desenvolvimento, Gestão de Aplicações, Administração de Sistemas, Análise e Gestão de Informação, Apoio ao Utilizador e Gestão de Cliente

² Apoio Jurídico, Gestão de Pessoas, Compras, Orçamento, Financeira, Auditoria e Qualidade, Apoio Administrativo e Comunicação e Sustentabilidade

Apresenta-se também a distribuição gráfica das referidas pessoas pelas diversas Unidades Orgânicas que caracterizam o Instituto de Informática.

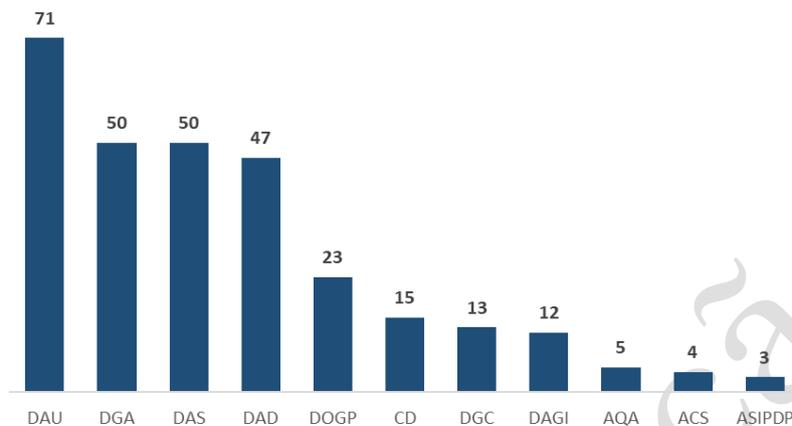


FIGURA 48- DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS EM 2018

4.2 Programa de Acolhimento e Integração

Com a entrada de novos trabalhadores e regressos, mantém-se o processo formal de acolhimento e integração das pessoas – **Programa de Acolhimento e Integração (PAI)**. Este Programa – distinguido como boa prática pelo INA (Direcção-Geral de Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas), no âmbito do *Showcasing* de Boas Práticas – Valorização de Pessoas, tem sido uma aposta da gestão que é, não só para reforçar internamente, como para disseminar pela Administração Pública. O Programa inclui a frequência de um curso de *e-learning* IISI – Informação inicial sobre o Instituto, com o objetivo de promover e facilitar o acolhimento e integração de novas pessoas no Instituto de Informática, transmitindo, de forma criativa e interativa, informações relevantes sobre a organização, as suas normas e funcionamento, atividades e práticas, e ainda a sua envolvência. O Programa inclui também a frequência de outros cursos de formação *e-learning* no âmbito da segurança de informação e do Plano de Integridade e Transparência.

Em 2018, o curso IISI foi concluído por 11 formandas/os, obtendo uma média de 4,4 no questionário de satisfação e uma média de 80% no questionário de avaliação.

4.3 Desenvolvimento de Competências

Em 2018, o Plano de Formação teve uma execução de aproximadamente **97%** face às ações planeadas ao longo do ano. Foram **realizadas 119 ações de formação**. Das 116 ações planeadas no Plano de Formação realizam-se **113** e concretizaram-se ainda mais **6 ações extra plano**.

A execução orçamental foi de **99%**, com um valor de despesa global anual com a formação de **118.255,44 €**.

No conjunto das ações previstas no plano de formação 2018 e das realizadas extra plano, foram registados **632 participantes** em ações de formação internas e externas.

97%

Execução do Plano de Formação

632

Participantes em ações de formação

ANO	2014	2015	2016	2017	2018
Total de Efetivos	274	300	295	290	293
Total de Participantes	187	229	284	289	248
Total de Trabalhadores com Formação (%)	68%	76%	96%	99,7%	85%
Total de Ações de Formação	153	129	131	136	119
Total de Horas de Formação*	3348	11197	10135	11658	7787
Total de Investimento	69.710,83 €	106.161,44 €	115.933,24 €	105.994,09 €	118.255,44 €
Total de Execução do Plano de Formação	89%	89%	97%	97%	97%

FIGURA 49- DADOS DE FORMAÇÃO (2014-2018)

* Somatório de horas de formação frequentadas em cada participação

4.4 Avaliação do Desempenho

Está implementado desde há mais de uma década um sistema de avaliação do desempenho, de acordo com o previsto no SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho Individual). Os objetivos dos departamentos estão alinhados e são desdobrados a partir dos objetivos

estratégicos definidos no âmbito do QUAR. O processo de gestão do desempenho tem uma periodicidade bianual, desde 2013, e de acordo com a Lei do SIADAP.

Terminou em dezembro de 2018 um biénio, que está a ser objeto de avaliação no ano de 2019 e no qual participam todas as pessoas em exercício de funções no Instituto no referido biénio, os avaliadores respetivos e os membros do Conselho Coordenador de Avaliação. Em 2019 também serão contratualizados os objetivos para o biénio 2019-2020.

4.5 Avaliação da Satisfação

É aplicado periodicamente um inquérito de satisfação aos colaboradores com segmentação dos resultados pelas principais áreas em avaliação: Imagem global do Instituto, Liderança e Comunicação, Gestão, Envolvimento e Participação, Espaços e Equipamentos, Condições de Trabalho, Igualdade de Género e Conciliação entre a Vida Profissional e Pessoal ou Familiar, Alimentação, Higiene e Segurança, Sustentabilidade Ambiental e Social, Motivação.

A auscultação da satisfação dos trabalhadores, referente ao ano 2018, foi realizada através de um questionário, disponibilizado a todos os trabalhadores, entre o dia 06/12/2018 e 10/01/2019, com recurso a uma ferramenta de gestão de inquéritos (*LimeSurvey*), com a indicação das instruções para o seu preenchimento e envio dos mesmos para uma base de dados comum.

Após tratamento estatístico e análise dos dados recolhidos no inquérito de Satisfação dos Trabalhadores, verifica-se em suma que os níveis de satisfação continuam a ser positivos e analisando as metas inicialmente propostas com base no histórico de satisfação dos trabalhadores em anos anteriores.

Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores

60,1%

Taxa de participação

Meta \geq 56,2%

86%

Taxa de satisfação por dimensão

Meta \geq 70%

91%

Taxa de motivação

Meta \geq 89%

A média global de satisfação dos trabalhadores do Instituto de Informática tem vindo a melhorar. Em 2018 a média situa-se em 86%, representando uma subida de 2% face ao ano anterior (2017 – 84%).

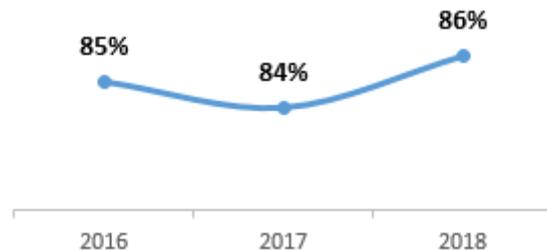


FIGURA 50– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2018)

4.6 Segurança e Saúde no Trabalho

No que concerne às ações de segurança e saúde no trabalho foram asseguradas ao longo de 2018 três ações de sensibilização para a promoção de comportamentos saudáveis e de bem-estar no local de trabalho, com os seguintes temas:

1. Prevenção contra o Cancro de Pele em 20/04/2018 (ação 1);
2. Prevenção contra o Cancro da Mama em 24/10/2018 (ação 2);
3. Noções de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) na realidade do Instituto de Informática, I.P. em 17/12/2018 (ação 3).

Foram ainda contratualizados os serviços técnicos de entidade externa, tendo sido assegurados os seguintes serviços aos/às trabalhadoras, desde então, a saber:

1. Exames e consultas de Saúde no Trabalho;
2. Consultas de Medicina Curativa;
3. Serviços de Segurança no Trabalho (avaliação das instalações e das condições de trabalho).

No ano de 2018, realizaram-se **85 exames/consultas de medicina no trabalho** e **23 consultas** no âmbito **da medicina curativa**.

No que concerne às doenças profissionais e à ocorrência de acidentes de serviço ao longo de 2018, registou-se uma ausência de ocorrências face a 2017, a saber:

Indicador	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
N.º de acidentes em serviço qualificados	2	1	1	5	0	0
N.º de participações de doenças profissionais	0	0	1	2	0	0

FIGURA 51- INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS

4.7 Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional

A flexibilidade em matéria de gestão de tempos de trabalho, introduzida pelo Regulamento de Horário de Trabalho, conjugada com o previsto na legislação atualmente em vigor, e com o objetivo de contribuir para a conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional, resultou na autorização, em 2018, de **44 horários especiais** (inclui 18 jornadas contínuas, 25 horários flexíveis com redução da hora de almoço ou da hora de saída, e 1 meia jornada) e de **10 horários no âmbito do estatuto trabalhador-estudante** (i.e. 8 para o período letivo 2017/18 e 2 para o período letivo 2018/19).

O Regulamento de Horário de Trabalho prevê ainda que todos os trabalhadores podem utilizar o saldo positivo transitado do mês anterior (até 7 horas) para compensar ausências no período normal de trabalho, em duas plataformas fixas não consecutivas. O mesmo Regulamento prevê também a utilização do saldo positivo do próprio mês, até o limite de quatro horas mensais, como forma de compensar ausências dentro de uma plataforma fixa não consecutivas.

O Instituto de Informática continua a ter **2 situações** (permanentes) de **teletrabalho**, por motivos de saúde das respetivas pessoas. Paralelamente, o Instituto tem aprovado pedidos de prestação de trabalho em regime de teletrabalho temporário, de modo que os trabalhadores possam responder a limitações decorrentes de saúde ou garantir a assistência à família, e paralelamente assegurarem de forma ininterrupta o seu trabalho e responsabilidades. Têm correspondido a situações de curta duração – entre 1 a 6 meses. Em 2018, verificaram-se duas situações de teletrabalho neste âmbito.

Em 2018, foram aprovados **2 pedidos de licença sem remuneração**, embora, por desistência da requerente, só tenha sido gozada uma licença. Em conformidade com o ponto 2.1 da Orientação Técnica n.º 2/AGP/2016 foram analisados/avaliados os motivos pessoais e familiares dos/as trabalhadores/as, tendo em conta a conciliação da vida profissional com a vida familiar, a firme

vontade de aproveitar uma experiência que poderá ser enriquecedora, a situação de doença do próprio ou de familiar ou as oportunidades de enriquecimento curricular e académico.

No âmbito do Regulamento de Acesso ao Parque de Estacionamento, em vigor desde 01 de novembro de 2015, foi estabelecida a atribuição de dois lugares de estacionamento específicos e permanentes, no parque interior, para trabalhadoras grávidas, puérperas - incluindo trabalhadoras com dispensa para amamentação ou aleitação, e para pessoas portadoras de deficiência motora. Todos/as os/as trabalhadores/as têm lugar de estacionamento, quer no parque interior – cuja atribuição se faz de acordo com determinados critérios e corresponde a um lugar definido; quer no parque exterior, em que todos têm um lugar, sem marcação definida.

A conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar constitui um valor significativo na sociedade portuguesa estando consagrada na Constituição da República. Também a União Europeia tem estado atenta a este domínio, tendo publicado a Resolução do Parlamento Europeu, de 13 de setembro de 2016, sobre a criação no mercado de trabalho de condições favoráveis ao equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional.

Para o Instituto de Informática este é um tema central na Política de Gestão de Pessoas e essencial à prossecução do Objetivo Estratégico 3 – Garantir a Sustentabilidade Organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental e do Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano. Neste sentido foi lançado no ano de 2018 o **Orçamento Participativo do Instituto de Informática (OPII)**.

O OPII é um processo participativo e colaborativo que visa a implementação de iniciativas que concorrem para a promoção da sustentabilidade organizacional e de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, escolhidas de entre as propostas apresentadas pelos colaboradores, estando definido para o efeito uma verba orçamental anual.

O OPII é assim um processo anual que compreende 4 fases:

1. Fase de apresentação de propostas;
2. Fase de análise técnica das propostas para votação;
3. Fase de votação das propostas;
4. Fase de implementação.

No âmbito deste processo, em 2018 foram consideradas a votação 15 propostas apresentadas por 33 proponentes.

Ainda durante o ano de 2018 foram realizadas atividades direcionadas aos filhos dos colaboradores, nomeadamente, o **Natalii**, que contou com a presença de 26 crianças.

Em Aprovação



5. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL E FINANCEIRA

5 Execução Orçamental e Financeira

5.1 Orçamento Inicial e Revisões Orçamentais

O orçamento inicial de 2018 do Instituto de Informática ascendia a 49.725.053 €, repartido entre despesas de Administração e de Capital, no montante de 23.468.402 € (47%) e 26.256.651 € (53%), respetivamente.

No final do ano, o orçamento corrigido apresentava um valor global de 51.033.053 €, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 2,6%, conforme apresentado na figura abaixo.

De referir que, para os montantes do orçamento corrigido, não foram contempladas as rubricas D.04, referentes a operações sem aplicação em despesa (transferências de saldos de despesas correntes para reposição de abastecimentos ao IGFSS), que totalizam 629.677,44 €.

O reforço do orçamento de 2018 verificou-se no fundo de Capital, correspondendo a um acréscimo global de 5,0% (1.308.000 €). Nas despesas de capital, foi a rubrica de equipamento informático - hardware que registou o maior aumento percentual (+104,7%), correspondente a 3.577.726 €, seguida da rubrica de equipamento administrativo, com um reforço de 12.952 €. O aumento da dotação disponível verificado na rubrica de equipamento informático – hardware, foi possível, não só pelo reforço de orçamento já referido, mas também por recurso a alterações orçamentais inter-rubricas, com dedução na rubrica de *software* informático. Este facto, justifica grande parte do decréscimo da dotação corrigida face à inicial, no montante de 2.072.520 € (-9,4%), na rubrica de *software* informático.

	(euros)			
Descrição da Despesa	OSS Inicial	Reforços/ Anulações	OSS Corrigido	Variação %
Despesas Correntes				
Despesas com Pessoal	12.794.476	0	12.794.476	0,0%
Aquis. Bens e Serviços	10.667.791	-8.463	10.659.328	-0,1%
Outras *	6.135	8.463	14.598	137,9%
Soma	23.468.402	0	23.468.402	0,0%
Despesas de Capital				
Aquis. Bens de Capital	26.256.651	1.308.000	27.564.651	5,0%
Soma	26.256.651	1.308.000	27.564.651	5,0%
TOTAL **	49.725.053	1.308.000	51.033.053	2,6%

FIGURA 52- ORÇAMENTO 2018 (INICIAL E CORRIGIDO)

*Inclui os agrupamentos de despesa referentes a “Juros e Outros Encargos” e “Outras Despesas Correntes”.

** O total referente ao orçamento corrigido não contempla o montante de 629.677,44 euros, correspondente às rubricas D.04 (transferência de saldos de Despesa Corrente para reposição ao IGFSS).

Pela análise comparativa com o ano anterior, verificou-se, relativamente ao orçamento inicial e ao orçamento corrigido, um aumento global de 11,5% e 9,4%, respetivamente, conforme se evidencia na Figura 27.

Relativamente às dotações iniciais da Despesa Corrente (afeta ao fundo Administração), verificou-se um aumento decorrente, sobretudo, do aumento das Despesas com a Aquisição de Bens e Serviços (7,9%).

As dotações das rubricas de Despesa com Pessoal do período 2017-2018, mantiveram-se ao mesmo nível, uma vez que o impacto das medidas de reposição salarial se repercutiu, essencialmente, no período 2016-2017.

Descrição da Despesa	OSS Inicial		Tvha 2017-18	OSS Corrigido		Tvha 2017-18
	2017	2018		2017	2018	
Despesas Correntes						
Despesas c/ Pessoal	12.799.293	12.794.476	0,0%	12.799.293	12.794.476	0,0%
Aq. Bens e Serviços	9.890.000	10.667.791	7,9%	10.038.248	10.659.328	6,2%
Outras *	3.406	6.135	80,1%	8.158	14.598	78,9%
<i>Soma</i>	<i>22.692.699</i>	<i>23.468.402</i>	<i>3,4%</i>	<i>22.845.699</i>	<i>23.468.402</i>	<i>2,7%</i>
Despesas de Capital						
Aq. Bens de Capital	21.886.762	26.256.651	20,0%	23.790.840	27.564.651	15,9%
<i>Soma</i>	<i>21.886.762</i>	<i>26.256.651</i>	<i>20,0%</i>	<i>23.790.840</i>	<i>27.564.651</i>	<i>15,9%</i>
Total **	44.579.461	49.725.053	11,5%	46.636.539	51.033.053	9,4%

FIGURA 53- EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2017-2018

*Inclui os agrupamentos de despesa referentes a “Juros e Outros Encargos” e “Outras Despesas Correntes”.

** O total referente aos orçamentos corrigidos não contempla as transferências de saldos para reposição ao IGFSS.

5.1.1 Execução do orçamento

A despesa global realizada e paga em 2018 foi de 39.902.013 €, verificando-se uma variação positiva de 3,1% (1.191.591 €) no período 2017-2018.

A Despesa Corrente ascendeu a 20.745.436 €, refletindo um acréscimo face ao ano anterior de 1.300.020 € (6,7%).

Relativamente à evolução da Despesa de Capital do período 2017-2018, verificou-se praticamente uma estagnação dos pagamentos (-0,6%), os quais atingiram o montante de 19.156.577 € no final de 2018.

Com respeito à evolução da execução orçamental do período 2017-2018, conforme evidenciado na Figura 28, verificou-se um decréscimo global de 4,8 pontos percentuais, situando-se a execução orçamental final de 2018 em 78,2%.

O decréscimo da execução orçamental do período 2017-2018, resulta do aumento do orçamento disponível verificado em 2018, sendo que o valor global de pagamentos de 2018 é superior em 3,1%, quando comparado com 2017. De qualquer da forma, importa destacar a diminuição da execução da despesa de capital (69,5%), a qual está sobretudo associada ao desempenho orçamental anual da rubrica de *Software* (72,0%), com destaque para a diminuição da execução nesta rubrica. Comparativamente a 2017, ao nível da Despesa de Capital, verificou-se um decréscimo na percentagem de execução de 11,5 pontos percentuais.

78%

Execução orçamental

Ao nível da Despesa Corrente, a execução orçamental de 2018 foi de 88,4%, superior em 3,3 pontos percentuais face ao ano anterior (85,1%), o que permitiu reequilibrar o desempenho orçamental do ano 2018. A melhoria registada resultou essencialmente do aumento da execução nas rubricas afetas a aquisição de bens e serviços, com destaque para a ‘Assistência Técnica’ (peso 11,1%), ‘Comunicações’ (peso 19,7%), ‘Outros Trabalhos Especializados’ (peso 23,9%) e ‘Locação de material informático’ (peso 14,0%).

(euros)							
Grupos de Despesas	OSS Corrigido * 2017	Pagam. 2017	% Exec. 2017	OSS Corrigido * 2018	Pagam. 2018	% Exec. 2018	Tvha 2017-18
Pessoal	12.799.293	11.717.298	91,5%	12.794.476	11.716.002	91,6%	0,0%
Bens e Serviços	10.038.248	7.720.922	76,9%	10.659.328	9.016.283	84,6%	16,8%
Outros	8.158	7.196	88,2%	14.598	13.151	90,1%	82,7%
Capital	23.790.840	19.265.006	81,0%	27.564.651	19.156.577	69,5%	-0,6%
Total **	46.636.539	38.710.422	83,0%	51.033.053	39.902.013	78,2%	3,1%

FIGURA 54- EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2017-2018

*OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais – cativos

** O total não contempla as verbas referentes à transferência de saldo para reposição ao IGFSS

5.1.2 Evolução trimestral da despesa

Registou-se, à semelhança dos anos anteriores, uma concentração maior de pagamentos nos últimos meses do ano, em particular, da Despesa de Capital. Neste agrupamento, verificou-se uma acentuada melhoria no último trimestre do ano, que incidiu sobretudo na rubrica de ‘Software’.

Esta situação resultou da conclusão tardia dos procedimentos de contratação em virtude dos *timings* indispensáveis ao cumprimento dos trâmites legais e processuais.

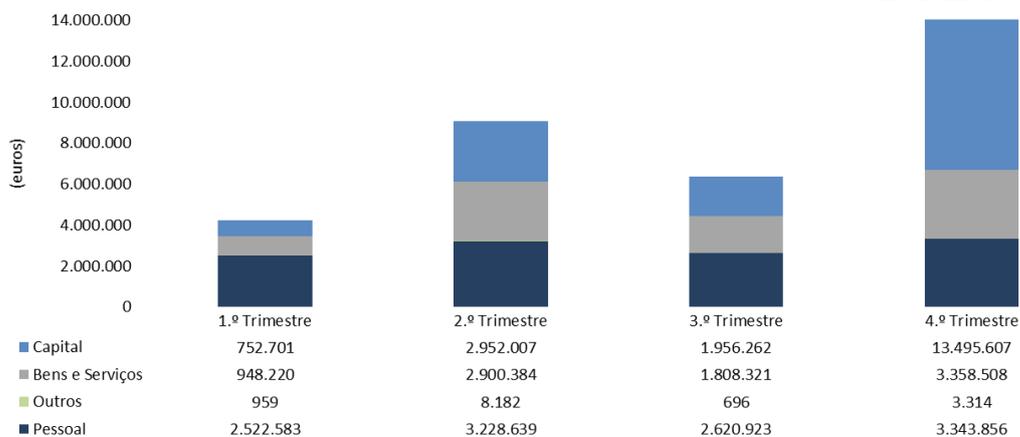


FIGURA 55- EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DA DESPESA EM 2018

5.1.3 Análise da despesa por natureza

Relativamente às despesas de Capital de 2018, verificou-se que 75,5% dos pagamentos totais diziam respeito à rubrica de *software* informático, 23,6% à rubrica de equipamento informático (*hardware*), e os restantes 0,9% correspondente às rubricas de construções diversas e equipamento administrativo.

No que concerne às despesas de Administração, realça-se o seu peso significativo no orçamento e na execução do período, correspondente a 46,0% do orçamento corrigido e a 52,0% dos pagamentos totais. Enquadram-se nesta componente orçamental, as dotações para as despesas associadas a salários e encargos (25,1%) e com a aquisição de bens e serviços (20,9%), que por sua vez se subdividem em despesas de custos gerais (funcionamento interno) e despesas no âmbito das atividades e competências informáticas do MTSSS.

5.1.4 Lei dos compromissos e dos pagamentos em atraso (LCPA)

Nos termos da a) do n.º 1 do artigo 15.º da LCPA - Lei n.º 8/2012, com referência aos processos de aquisição que se encontravam registados à data de 31/12/2018 no Sistema SIF, o montante total dos compromissos plurianuais ascendia a 58.639.493,01 euros, com a seguinte distribuição por ano:

<i>(euros)</i>	
Ano	Montante
2019	26.878.886,73
2020	17.902.581,60
2021	13.551.591,14
Seguintes	306.433,54

FIGURA 56- MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE Apreciação A 31/12/2018

Os compromissos plurianuais são assumidos, essencialmente, no âmbito de processos de desenvolvimento de *software* para manutenção e evolução dos Sistemas de Informação da Segurança Social e das Pensões. Outra componente importante da despesa neste âmbito diz respeito ao licenciamento de *software*, indispensável ao funcionamento dos serviços operacionais e à infraestrutura de suporte ao sistema de informação.

Adicionalmente, nos termos do supramencionado artigo da LCPA, à data de 31 de dezembro de 2018, o Instituto de Informática **não tinha pagamentos ou recebimentos em atraso.**

5.1.5 Prazo médio de pagamentos (PMP)

Nos termos da legislação aplicável³, em 2018, o Instituto de Informática registou um Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (PMP) de 13 dias, idêntico ao registado no ano anterior.

13 dias

Prazo médio de pagamento

O indicador PMP registou um valor inferior a 30 dias nos últimos cinco anos:

	(dias)				
	2014	2015	2016	2017	2018
PMP	9	11	13	13	13

FIGURA 57 – PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2014-2018)

5.2 Operações Cofinanciadas

No âmbito do Portugal 2020, **foram aprovadas em 2018** as seguintes candidaturas:

- FSE-000028 – Reformulação do Sistema de Gestão Integrado – Investimento: 102.166,81 euros;
- FEDER-035491 – Nova carta Social, em parceria com o Gabinete de Estratégia e Planeamento – Investimento global: 1.140.372,08 euros;
- FSE-000185 - Programa de Transformação – Investimento: 1.778.619,24 euros.

Nesse ano, foram ainda submetidas as seguintes candidaturas:

- FEDER-040129 - App Segurança Social + Próxima – Investimento: 89.880,53 euros;
- FEDER-040132 - Integração Seg-Social com iAP – investimento: 172.950,30 euros;

³ Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio – Decreto-Lei de Execução Orçamental para 2018, Despacho n.º 9870/ 2009, de 13 de abril, do Gabinete do Ministro das Finanças e da Administração Pública e Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro (ponto 10 do Anexo).

- FEDER-040219 - Gestão de Apoio Judiciário, em parceria com o Instituto da Segurança Social e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça – Investimento: 969.922,54 euros;
- FEDER-040616 - Protege +, em parceria com a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, e com o Instituto da Segurança Social - Investimento: 997.965,42 euros.

De referir, ainda, que em anos anteriores tinham sido aprovadas as seguintes candidaturas:

- 22109 – DR’s Oficiosas e Parentalidade, em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento: 1.981.270,40 euros;
- 22126 – Visão 360.º, em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento: 2.999.955,52 euros;
- 22511 - Relatório Único +simples, em parceria com o Gabinete de Estratégia e Planeamento – Investimento: 283.097,00 euros;
- 22167 - Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade, em parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação – Investimento: 189.950,12 euros;
- 12382 – SS_CGA: Estudo arquitetura informacional - Investimento: 569.985,28 euros;
- 12536 – ÁGORA (Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar), em parceria com o Instituto da Segurança Social - Investimento: 2.900.000,00 euros;
- 21924 – RFI (Racionalização da Função Informática) - Investimento: 142.837,65 euros.

À data de 31/12/2018, a execução das operações SAMA (reembolsos) totalizava 317.521,40 euros. A execução alcançada em 2018, representa um aumento significativo face ao ano anterior (+353,3%), dado o total de reembolsos de 2017 no montante de 70.048,50 euros.

5.3 Receitas Próprias

Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto, o Instituto de Informática dispõe das seguintes receitas próprias:

- a) Contrapartidas de serviços prestados a pessoas coletivas públicas e a entidades

(Uso Público)

- privadas;
- b) As que resultem de direitos de propriedade de produtos e patentes que venham a ser por si desenvolvidas;
 - c) O produto da venda de publicações, no âmbito das suas atribuições;
 - d) Os subsídios, os prémios e as doações que lhe forem atribuídos por entidade nacional ou estrangeira;
 - e) As heranças e os legados;
 - f) Quaisquer outras receitas que lhe sejam atribuídas por lei, contrato ou outro título.

Para sustentar o recebimento de receitas regulares inseridas na alínea a), atrás referido, o Instituto de Informática tem celebrado protocolos com pessoas coletivas públicas, onde se definem, de forma clara e objetiva, o objeto, as obrigações e deveres de cada uma das partes, os níveis de serviço, bem como o custo associado.

O detalhe das receitas próprias do Instituto de Informática respeitante ao ano 2018, por entidade, está expresso no quadro seguinte:

(euros)

Entidade	2018
AMA	61.507,00
IEFP	5.286,66
PSP	3.369,35
IMT	6.771,36
Total	76.934,37

FIGURA 58- RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2018

5.4 Resultado Líquido

O Resultado Líquido do exercício de 2018 foi positivo no montante de 5.266.471,75 euros, apurado de acordo com as normas e princípios contabilísticos do POCISSSS.

Conforme evidenciado na Demonstração de Resultados (Figura 33), comparativamente ao verificado no exercício anterior, registou-se um acréscimo de 6,6% nos custos totais que ascenderam a 34.826.277,26 euros, e um aumento de 3,5% nos proveitos totais que totalizaram 40.092.749,01 euros.

Para a evolução dos proveitos do período 2017-2018, contribuiu o aumento em 9,3% dos Transferências e subsídios correntes obtidos de 2018, a qual se deveu essencialmente ao acréscimo dos valores financiados pelo Fundo de Administração do Orçamento de Administração da Segurança Social, e à contribuição dos projetos cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA correspondente à parte de despesas correntes, tendo esta última, todavia, apresentado uma diminuição face aos valores registados no ano anterior.

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

5.4.1 Custos e perdas

Conta 62 – Fornecimentos e serviços externos e 64 - Custos com Pessoal

O total dos custos com “fornecimentos e serviços externos” e de “custos com o pessoal”, ascendeu a 20.834.265,71 euros, correspondente a um acréscimo face ao ano anterior de 6,9%.

Este aumento deveu-se exclusivamente à evolução da rubrica “fornecimentos e serviços externos”, a qual registou um aumento de 17,3% no período 2017-2018, uma vez que o total da rubrica “custos com o pessoal” se manteve sensivelmente idêntico ao verificado no ano anterior (+0,0%).

Conta 65 - Outros Custos e Perdas Operacionais

O total desta rubrica em 2018 foi de 2.548,78 euros (-31,2%). Esta rubrica inclui essencialmente os pagamentos de emolumentos ao TC (-60,2%), e as quotas para organismos nacionais (+0,0%).

Conta 66 - Amortizações do exercício e 67 - Provisões do exercício

No ano 2018 o valor das **Amortizações do exercício** ascendeu a 13.978.860,33 euros, correspondente a um aumento de 6,3% face a 2017.

O valor das amortizações é apurado em conformidade com a legislação aplicável, nos termos da Portaria n.º 671/2000, de 17 de abril (CIBE - Cadastro do Inventário dos Bens do Estado).

Em 2018, ocorreu uma diminuição do valor das Provisões do exercício, constituídas para riscos e encargos, no valor de 16.064,40 euros, resultante da sentença homologatória ocorrida sobre o processo judicial n.º 2274/09.2BELSB, com a empresa Sgald Automotive, S.A.

5.4.2 Proveitos e ganhos

Conta 71 - Vendas e prestações de serviços

O valor das prestações de serviços de 2018 foi de 107.494,38 euros, tendo-se verificado um acréscimo de 39,1% face ao ano anterior, sobretudo decorrente do aumento de proveitos proveniente da Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e do Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT).

O valor registado em 2018 refletiu o alargamento de funções de prestação de serviços prevista na alínea l) do nº 2 do artigo 3º do Decreto-lei n.º 196/2012, de 23 de agosto, preconizado através da celebração de protocolos com outras entidades públicas, nomeadamente:

- Agência para a Modernização Administrativa (AMA) – utilização do Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA);
- Direção Nacional da PSP;
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT); e
- Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) – referente à disponibilização de instalações e infraestrutura técnica do Centro de Contacto.

Conta 74 - Transferências e subsídios correntes obtidos

No período 2017-2018 verificou-se um aumento correspondente a 1.766.257,67 euros (+9,3%), o qual se deveu, essencialmente, ao acréscimo dos valores financiados pelo Fundo de Administração do Orçamento de Administração da Segurança Social, e à contribuição dos projetos cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA, correspondente à parte de despesas correntes, tendo esta última, todavia, apresentado uma diminuição face aos valores registados no ano anterior.

Conta 79 - Proveitos e ganhos extraordinários

A redução verificada de 456.147,91 euros (-2,3%), deveu-se essencialmente ao decréscimo do valor das transferências realizadas pelo IGFSS para financiamento das despesas de capital, comparativamente ao verificado no ano anterior.

(euros)

POCISSSS	Exercício			
	N		N-1	
Custos e Perdas				
61 Custo das Mercadorias Vendidas e das matérias consumidas:				
Mercadorias	0,00		0,00	
Matérias	0,00	0,00	0,00	0,00
62 Fornecimentos e serviços externos	9.131.382,65		7.781.818,93	
64 Custos com o pessoal:				
641+642 Remunerações	9.532.000,05		9.520.128,30	
643+648 Encargos Sociais:				
Pensões	2.261,35		14.228,29	
Outros	2.168.621,66	20.834.265,71	2.173.310,26	19.489.485,78
63 Transferências correntes concedidas e prestações sociais	0,00	0,00	0,00	0,00
66 Amortizações do exercício	13.978.860,33		13.149.139,11	
67 Provisões do exercício	0,00	13.978.860,33	31.529,83	13.180.668,94
65 Outros Custos e perdas operacionais	2.548,78	2.548,78	3.706,40	3.706,40
(A)	34.815.674,82		32.673.861,12	
68 Custos e perdas financeiras		1.154,09		1.062,68
(C)	34.816.828,91		32.674.923,80	
69 Custos e perdas extraordinárias		9.448,35		2.427,24
(E)	34.826.277,26		32.677.351,04	
88 Resultado Líquido do exercício		5.266.471,75		6.075.183,53
		40.092.749,01		38.752.534,57
Proveitos e Ganhos				
71 Vendas e prestações de serviços				
Vendas de mercadorias				
Vendas de produtos				
Prestações de serviços	107.494,38	107.494,38	77.290,62	77.290,62
72 Impostos e taxas				
Variação da produção				
75 Trabalhos para a própria entidade				
73 Proveitos suplementares				
74 Transferências e subsídios correntes obtidos:				
741 Transferências - Tesouro				
742+743 Outras	20.775.195,65		19.008.937,98	
76 Outros proveitos e ganhos operacionais		20.775.195,65		19.008.937,98
(B)	20.882.690,03		19.086.228,60	
78 Proveitos e ganhos financeiros	16,9	16,90	115,98	115,98
(D)	20.882.706,93		19.086.344,58	
79 Proveitos e ganhos extraordinários	19.210.042,08	19.210.042,08	19.666.189,99	19.666.189,99
(F)	40.092.749,01		38.752.534,57	
Resultados Operacionais: (B) - (A) =		-13.932.984,79		-13.587.632,52
Resultados Financeiros: (D-B) - (C-A) =		-1.137,19		-1.428,45
Resultados Correntes: (D) - (C) =		-13.934.121,98		-13.588.579,22
Resultados Líquidos do Exercício: (F) - (E)=		5.266.471,75		6.075.183,53

FIGURA 59- DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2018

(Uso Público)

5.5 Publicidade Institucional

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010, 25 de junho, prevê o reforço da transparência da atividade de aquisição de espaços publicitários, bem como a inclusão nos relatórios de atividades anuais de uma secção específica, contendo de forma sintética uma análise das ações de publicidade institucional desenvolvidas.

Em 2018, os encargos com publicidade decorrentes de obrigações legais, no âmbito da publicitação de anúncios na imprensa e no Diário da República, tiveram um decréscimo face a 2017, totalizado 6.394,23 euros (-16,6%), com a seguinte discriminação:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
 - Imprensa Nacional Casa da Moeda – 5.329,30 euros.
- Publicitação na imprensa de recrutamento de pessoal:
 - Jornal Público – 506,76 euros;
 - Cofina Media, SA – 306,27 euros;
 - Global Notícias-Media Group, SA – 251,90 euros.

6. NOTA FINAL



6 Nota Final

Para o Instituto de Informática, I.P., no ano de 2018 manteve-se a trajetória definida ao nível do desenvolvimento de **novas soluções** tendentes à disponibilização de mais e melhores serviços, de forma simples, rápida e direta aos cidadãos e empresas, assim como o reforço do desenvolvimento de **serviços de interoperabilidade**, potenciando a modernização e simplificação administrativa, desmaterializando os processos de negócio, ao mesmo tempo que se mantiveram os padrões de **disponibilidade** dos serviços e sistemas, registando um desempenho global do parâmetro de **eficácia de 97%**.

Ao nível do parâmetro de avaliação **eficiência**, que registou um desempenho de **123%**, a promoção da eficiência interna da atividade do MTSSS, bem como da própria eficiência interna do Instituto, traduziu uma aposta consolidada, com a superação das metas traçadas ao nível da revisão de **processos e procedimentos internos**, alargamento da disponibilização de **soluções TIC** aos vários organismos, consolidação da **infraestrutura** do MTSSS e das iniciativas de **otimização de implementação de projetos TIC**.

Consolidaram-se os mecanismos de **avaliação e melhoria continuada** do Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática, mantendo-se a realização de auditorias e avaliações internas e externas, como forma de garantia da conformidade do Sistema ao nível da gestão de serviços TI, da gestão da segurança de informação e da gestão global do Instituto, acompanhando as principais diretrizes, *standards* e *frameworks* de mercado.

Todo o processo foi acompanhado pelo envolvimento das pessoas na implementação das estratégias e ações de melhoria da organização, resultando o aumento do desempenho dos processos da cadeia de valor, e um desempenho de **116%** no parâmetro de avaliação **Qualidade**.

O Instituto de Informática manteve a certificação do Sistema Gestão de Serviços TI, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e viu reconhecido o seu Sistema de Gestão no Modelo de Excelência da EFQM, no Nível *Recognised for Excellence* 4 estrelas.

O ano de 2018 fica ainda marcado pelo reforço do investimento no **Desenvolvimento de Competências** das pessoas, com uma taxa de execução do plano de formação de **97%**.

Em termos **orçamentais**, regista-se uma execução orçamental de **78%**, para que muito contribuiu a execução da despesa de capital (69,5%), associada à rubrica de Software (72%).

O Instituto de Informática tem vindo a manter a estratégia definida em 2008, de diversificar as fontes de financiamento, pela realização de candidaturas no âmbito do FEDER e Portugal 2020, sendo que à data de 31/12/2018, a execução das operações cofinanciadas totalizava **317.521,40€**.

Os aspetos de **conduta ética e deontológica** foram amplamente reforçados por via implementação de **99%** das medidas previstas no PIT, promovendo assim a prevenção das situações de riscos de corrupção e infrações conexas e de prevenção ao conluio na contratação pública.

As metas e objetivos alcançados em 2018 traduziram um **desempenho global do QUAR de 108%**, tendo este desempenho traduzido a **competência, compromisso, e envolvimento** de todos os colaboradores na prossecução da missão e atribuições do Instituto de Informática.

ANEXOS



Anexos

Glossário e Acrónimos

Declaração de Recebimentos em Atraso

Declaração de Pagamentos em Atraso

Declaração de Compromissos Plurianuais

Relatório e Parecer do Fiscal Único

Certificação Legal

Proposta de Aprovação do Relatório de Gestão e Contas

Em Aprovação

Glossário e Acrónimos

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
ADSE	Instituto Público de Gestão Participada
ÁGORA	Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar e Automatizar
AGP	Área Gestão Pessoas
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ASIPDP	Área da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais
BEP	Bolsa Emprego Publico
CARE	Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva
CD	Conselho Diretivo
CIBE	Cadastro do Inventário dos Bens do Estado
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CPCJ	Comissão Proteção de Crianças e Jovens
CSI	Complemento Solidário de Idosos
DAD	Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento
DAGI	Departamento de Análise e Gestão de Informação
DAS	Departamento de Administração de Sistemas
DAU	Departamento de Apoio ao Utilizador
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações
DGAL	Direção Geral das Autarquias Locais
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DGO	Direção Geral do Orçamento
DGSS	Direção Geral da Segurança Social
DOGP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DR	Declaração de Remuneração
DRI	Declaração de Remunerações por Internet
DRO	Declaração de Remunerações Online
DUC	Documento Único de Cobrança
EESI	<i>Electronic Exchange of Social Security Information</i>
EFQM	<i>European Foundation for Quality Management</i>
ENIPSSA	Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FSE	Fundo Social Europeu
GERA	Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento
IAP	Interoperabilidade na Administração Pública
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
II	Instituto de Informática
IISI	Curso Informação Inicial sobre o Instituto
IMT	Instituto de Mobilidade e Transportes
INA	Instituto Nacional de Administração

(Uso Público)

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
ISO	<i>International Standardisation Organisation</i> - Organização Internacional para a Normalização
ISS	Instituto de Segurança Social, I.P.
ITSM	<i>IT Service Management</i>
LCPA	Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso
MB	Multibanco
MP	Mapa Pessoal
MTSSS	Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social
NP	Norma Portuguesa
OSS	Orçamento da Segurança Social
PAI	Programa de Acolhimento e Informação
PDCA	<i>Plan-Do-Check-Act</i>
PEII	Plano Estratégico do Instituto de Informática
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PIT	Plano de Integridade e Transparência
PGETIC	Plano Global Estratégico para a Racionalização e Redução dos custos com as TIC
PMP	Prazo Médio de Pagamento
POCISSSS	Plano Oficial de Contabilidade das Instituições do Sistema de Solidariedade e da Segurança Social
PREVPAP	Programa de regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública
PSP	Polícia de Segurança Pública
PSPI	Prestação Social para a Inclusão
PTN	Postos de Trabalho Necessários
PTR	Plano de Tratamento de Riscos
PTSS	Portal da Segurança Social
QREN	Quadro de Referência Estratégica Nacional
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
REVITA	Fundo de Apoio às Populações e à Revitalização das Áreas Afetadas
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
R4E	<i>Recognized for Excellence</i>
RFI	Racionalização da Função Informática
RPO	<i>Recovery Point Objective</i>
RTO	<i>Recovery Time Objective</i>
SAMA	Sistema de Apoios à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SIATT	Sistema de Informação e Assessoria Técnica aos Tribunais
SIP	Sistema de Informação de Pensões
SG	Secretaria-Geral
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIF	Sistema de Informação Financeira

(Uso Público)

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Atendimento
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SIVVD	Sistema de Informação a Vítimas de Violência Doméstica
SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
TC	Tribunal de Contas
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicações



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**