

Relatório de Gestão 2014



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

Título

RELATÓRIO DE GESTÃO 2014

Autor/Editor

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

correio eletrónico: ii@seg-social.pt

www.seg-social.pt

Coordenação

Conselho Diretivo

Concepção técnica

Departamento de Organização e Gestão de Pessoas

Data de edição

abril de 2015

Versão 1.0

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

As cópias impressas representam versões não controladas.

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	1
1.1 ENQUADRAMENTO.....	1
1.2 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, IP	1
2. INDICADORES DO DESEMPENHO	10
2.1 ELABORAÇÃO DO PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (PESI) 2014-2016	10
2.2 GESTÃO DAS APLICAÇÕES (SISS) E DA INFORMAÇÃO DE SUPORTE AO NEGÓCIO DA SEGURANÇA SOCIAL	11
2.3 GESTÃO DO RELACIONAMENTO E DO SERVIÇO AO CLIENTE	14
2.4 GESTÃO DO SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA E COMUNICAÇÕES.....	17
2.5 SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	18
3. A GESTÃO DE PESSOAS.....	21
3.1 GESTÃO PREVISIONAL DE RECURSOS HUMANOS.....	21
3.2 DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS	25
3.3 SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	25
3.4 NORMATIVOS.....	26
3.5 CONCILIAÇÃO DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR COM A PROFISSIONAL.....	26
4. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL.....	28
4.1 ORÇAMENTO INICIAL E REVISÕES ORÇAMENTAIS	28
4.1.1 <i>Execução do Orçamento 2014</i>	30
4.1.2 <i>Evolução da despesa</i>	30
4.1.3 <i>Análise genérica das despesas</i>	31
4.2 EXECUÇÃO DE OPERAÇÕES COFINANCIADAS - SAMA	31
4.2.1 <i>Candidaturas SAMA</i>	31
4.2.2 <i>Execução das Operações SAMA</i>	32
4.3 RESULTADO LIQUIDO	33
4.3.1 <i>Custos e Perdas</i>	34
4.3.2 <i>Proveitos e Ganhos</i>	34
4.4 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	37
5. NOTA FINAL.....	39
ANEXO N.º 1 – DEFINIÇÕES (GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS).....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DO INSTITUTO.....	5
FIGURA 2 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO	6
FIGURA 3 - REGISTOS DE INCIDENTES DE IMPACTO ELEVADO	12
FIGURA 4 - ACESSOS AO SÍTIO DA SEGURANÇA SOCIAL.....	13
FIGURA 5 - PARTILHA DE ACESSOS AO SÍTIO DA SEGURANÇA SOCIAL.....	13
FIGURA 6 - VISITAS POR MARCAÇÃO PRÉVIA.....	15
FIGURA 7 - CHAMADAS OFERECIDAS VS CHAMADAS ATENDIDAS.....	16
FIGURA 8 - N DESCRIÇÃO DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO E-LEARNING.....	16
FIGURA 9 – DESCRIÇÃO DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO PRESENCIAL.....	17
FIGURA 10 - EVOLUÇÃO DO TOTAL DE EFETIVOS NO INSTITUTO – 1999-2014	23
FIGURA 11 - EFETIVOS PERMANENTES VS POSTOS DE TRABALHO PREVISTOS	23
FIGURA 12 - EFETIVOS PERMANENTES VS POSTOS DE TRABALHO NECESSÁRIOS	24
FIGURA 13- EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO 2014.....	28
FIGURA 14 - COMPARAÇÃO HOMÓLOGA DO OSS	29
FIGURA 15- COMPARAÇÃO HOMÓLOGA DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL	30
FIGURA 16- EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DA EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO	31
FIGURA 17 - OPERAÇÕES EM CURSO DE 2008 A 2013	32
FIGURA 18 - RESUMO PLURIANUAL DAS OPERAÇÕES SAMA (2009 A 2014).....	33
FIGURA 19- DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS (SÍNTESE)	36



Nota Introdutória

1. Nota Introdutória

1.1 Enquadramento

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 e político.

O documento apresenta a seguinte estrutura:

- No ponto n.º 1, na nota introdutória, para além do enquadramento e da missão, visão e valores do Instituto, apresentam-se os princípios da Política do Sistema de Gestão Integrado, apontam-se os Factores Críticos de Sucesso e caracteriza-se a estrutura organizacional;
- No ponto n.º 2 apresentam-se os principais Indicadores de desempenho do Instituto;
- No ponto n.º 3 apresenta-se informação resumida no que diz respeito à gestão das pessoas, as perspetivas da gestão previsional de recursos humanos;
- No ponto n.º 4 apresentam-se os dados da execução orçamental de 2014;
- No ponto n.º 5 apresenta-se a nota final ao documento.

1.2 O Instituto de Informática, IP

Missão

Disponibilizar soluções adequadas, que satisfaçam as necessidades de tecnologias de Informação e Comunicação dos Clientes, visando o serviço prestado a cidadãos e empresas.

Visão

Ser líder da Administração Pública em soluções de tecnologias de Informação e Comunicação

Valores

Confiança; Competência; Inovação.

A atividade do Instituto 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:

Partes Interessadas

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

Pessoas

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

Comunicação

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

Melhoria Contínua

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

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

Requisitos legais

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

Fatores Críticos de Sucesso

As linhas estratégicas e fatores críticos para o sucesso do cumprimento da missão do Instituto são:

- Consolidar a qualidade, a usabilidade e o contributo corporativo dos sistemas de informação sob a gestão do Instituto;
- Melhorar a satisfação dos Utilizadores do Sistema de Informação da Segurança Social;
- Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos do Instituto com vista à melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- Melhorar o desempenho dos seus trabalhadores através do desenvolvimento das suas capacidades de aprendizagem e inovação.

Lei Orgânica e atribuições

A lei orgânica do Instituto foi publicada pelo Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto, definindo, no seu art.º 8.º, que a sua organização interna é prevista apenas nos respetivos estatutos.

O Instituto tem por missão legal 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 actualização tecnológica do MSESS.

São atribuições do Instituto:

- a) Elaborar o plano estratégico de sistemas de informação;

- b) Definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à seleção, aquisição e utilização de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação, enquanto organismo setorial do MSESS, para as áreas das tecnologias de informação e comunicação;
- c) Assegurar a construção, gestão e operação de sistemas aplicativos e de infraestruturas tecnológicas nas áreas de tecnologia de informação e comunicação dos serviços e organismos partilhados do MSESS, numa lógica de serviços comuns partilhados;
- d) Promover a unificação e a racionalização dos métodos, recursos, processos e infraestruturas tecnológicas nos serviços e organismos do MSESS, assegurando, designadamente, e nos termos fixados no plano estratégico previsto na alínea a), a aquisição, instalação e funcionamento dos equipamentos informáticos, bem como a sua substituição;
- e) Assegurar a articulação com os organismos com atribuições interministeriais na área das tecnologias de informação e comunicação;
- f) Prestar serviços a departamentos da solidariedade e segurança social, do trabalho e emprego, bem como a outros departamentos da administração pública, a empresas públicas ou entidades privadas, com base em adequados instrumentos contratuais que determinem, designadamente, os níveis de prestação e respetivas contrapartidas.

Estatutos do Instituto

Através da publicação da Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril, foram aprovados os Estatutos do Instituto, cuja organização interna dos serviços é constituída pelas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- a) Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento;
- b) Departamento de Gestão de Aplicações;
- c) Departamento de Análise e Gestão de Informação;
- d) Departamento de Administração de Sistemas;
- e) Departamento de Apoio ao Utilizador;
- f) Departamento de Gestão de Clientes,
- g) Departamento de Organização e Gestão de Pessoas.

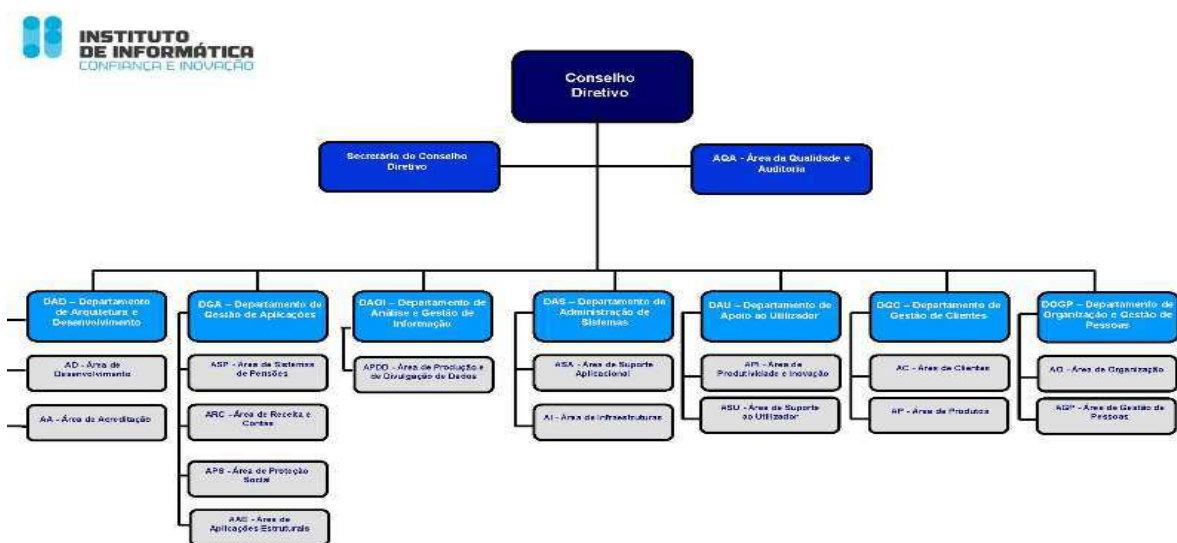
Estrutura organizacional

A estrutura organizacional está organizada de acordo com os Estatutos do Instituto, como referido anteriormente, aprovados pela Portaria nº 138/2013, de 2 de abril.

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

Na figura seguinte apresenta-se o organograma do Instituto de Informática em 31 de dezembro de 2014:

Figura 1 – Organograma do Instituto



Para além do Conselho Diretivo, existem os seguintes órgãos,

- O Conselho Consultivo;
- O Fiscal Único.

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

O Fiscal Único é o órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial.

Modelo de Gestão

O modelo de gestão do Instituto é uma estrutura hierárquica que contempla departamentos operacionais de negócio, departamentos com funções de âmbito transversal, numa também lógica matricial.

Assim, à Análise e Gestão de Informação, à Administração de Sistemas, ao Apoio ao Utilizador e à Gestão de Aplicações temos a transversalidade da Gestão de Clientes, Arquitetura e Desenvolvimento, Qualidade e Auditoria e Organização e Gestão de Pessoas.

Figura 2 - Estrutura Matricial do Instituto



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

O desdobramento dos objetivos estratégicos até ao nível operacional deverá ser realizado, formalmente, de acordo com as seguintes etapas:

- Carta de Missão negociada entre a Tutela e o Conselho Diretivo;
- Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), com periodicidade trianual, de acordo com os planos estratégicos dos organismos do MESS considerados no seu âmbito;

- QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), que contém os objetivos considerados mais relevantes para a avaliação de desempenho anual;
- Plano anual de atividades, que operacionaliza a estratégia definida;
- Desdobramento anual do Balanced Scorecard (BSC);
- Monitorização periódica do grau de execução do Plano de Atividades e dos projetos que dele fazem parte, do QUAR, do BSC e do quadro em vigor e com os objetivos quantificáveis da Carta de Missão;
- Relatório Anual de Atividades.

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

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

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

Combate à Fraude e Corrupção

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

- o princípio do serviço público, da legalidade, da justiça e imparcialidade, da igualdade, da proporcionalidade, da colaboração e boa fé, da informação e da qualidade, da lealdade, da integridade, da competência e responsabilidade.

Tendo o Instituto de Informática uma actividade tão intensa e relevante no domínio da contratação pública, são asseguradas, nesta matéria, medidas reforçadas visando o combate à fraude e corrupção, das quais se destacam:

- (i) a rotatividade dos membros dos júris;
- (ii) a constituição dos júris por elementos de diversas áreas organizacionais, com competências diversas;
- (iii) a existência de um fluxo formal do processo de despesa que, para lá de garantir o cumprimento de todas os normativos legais, quer da contratação pública, quer da autorização da despesa, assegura um circuito interno prévio de validação multidisciplinar dos instrumentos que constituem os processos de aquisição;
- (iv) a segregação de funções, não obstante a reestruturação interna que fundiu as antigas áreas de aquisição e contratos e financeira e administrativa, e
- (v) um circuito informatizado, com workflow e integração no sistema financeiro que obriga à validação de faturas, por quatro níveis de responsabilidade distintos.

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



Indicadores de Desempenho

2. Indicadores do Desempenho

De seguida destacam-se os principais indicadores do desempenho e da atividade do Instituto de Informática relativamente a 2014:

2.1 Elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) 2014-2016

- Foi revisto este documento fundamental para o Instituto e para os 14¹ organismos adstritos ao MESS, cujo âmbito incluiu:
 - **Análise do estado atual de implementação do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)**, considerando o conjunto de 113 aplicações que integram o sistema e suportam a atividade diária do Instituto:
 - Identificação das tipologias e áreas das aplicações;
 - Identificação da plataforma tecnológica em que foram desenvolvidas as aplicações que estão identificadas na arquitetura aplicacional, que suporta os vários sistemas geridos pelo Instituto (SISS, SIF, Sistema de RH, SSD e Portais, entre outros);
 - Identificação da infraestrutura de rede e comunicações do Ministério, bem como as ligações entre os vários organismos que integram esta rede, totalizando 512 acessos à rede;
 - **Diagnóstico e perspetivas futuras** sobre os organismos que se encontram no âmbito do PESI;
 - **Modelo futuro e plano de implementação**, com os 4 “Drivers” de Desenvolvimento e respetivas 3 Grandes Orientações Estratégicas (GOE) que consubstanciam o PESI, bem como as 64 Iniciativas de TIC que compõem o Plano e também, os princípios basilares da arquitetura de serviços do Instituto, os eixos referenciais de evolução bem como a definição da arquitetura futura do SISS e da arquitetura de acessos a serviços na “Visão 2.0”.

¹ ISS, IGSS, INR, CPL, SG, GEP, IG, DGSS, IGFCSS, ACT, DGERT, IEF, CITE, ANQEP

2.2 Gestão das aplicações (SISS) e da informação de suporte ao negócio da Segurança Social

- No âmbito dos sistemas de informação geridos pelo Instituto foi dado suporte a **93 módulos em produção** que se encontram adstritos às atividades de negócio da Segurança Social ao nível do enquadramento e vinculação, registo de remunerações, prestações sociais, arrecadação, ação social, fiscalização e combate à fraude, entre outros:

- Número de pessoas singulares ativas (ativos não mortos)
 - Portugueses: 13.678.642
 - Estrangeiros: 794.983
- Agregados Familiares Ativos: 2.740.178
- Enquadramentos Ativos: 7.016.441
- Número médio mensal de Declarações de Remunerações: 540.256
- Número médio mensal de Remunerações Declaradas: 8.114.276
- Pessoas coletivas: 1.032.452
- Estabelecimentos sede Entidades Empregadoras: 1.173.991
- Pensionistas Ativos:
 - Velhice: 2.007.120
 - Invalidez: 258.448
 - Sobrevivência: 718.246
- Utilizadores SISS: 10.560
- Número médio mensal de declarações de situação Contributiva: 165.890
- Número médio mensal de pagamentos de prestações SS em SICC: 3.170.708

- Suporte ao Utilizador

O Suporte ao Utilizador tem em vista a conceção, a implementação e manutenção de todo o apoio necessário aos postos de trabalhos dos utilizadores finais, em particular a estação padrão, a telefonia e outras ferramentas de produtividades e colaborativas de suporte ao utilizador final no exercício das suas funções.

No âmbito do Suporte ao Utilizador foram objeto de resolução técnica 46.131 Pedidos de Serviço e 41.019 Incidentes, dos quais 347 foram considerados de impacto elevado, a saber:

Figura 3 - Registos de Incidentes de Impacto Elevado

Níveis de Serviço	N.º Registos	%
Contact Center	74	21
Hardware	74	21
Segurança	6	2
Serviços de Infraestruturas	165	48
Software	19	5
Voz	9	3
Total	347	100%

Impacto Elevado: Afetam o normal funcionamento do serviço

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que, o índice médio de satisfação global dos clientes (numa escala de 1 a 5), na esfera das avaliações de satisfação de incidente fechado e satisfação de pedido de serviço fechado, assumiu os valores de 4,69 e 4,85, respetivamente.

No sentido de promover a desmaterialização e a simplificação dos processos, a Segurança Social Direta (SSD) visa possibilitar aos cidadãos e às empresas relacionarem-se com a SS através das Internet de forma rápida, simples, eficaz e segura.

Ao nível da SSD registaram-se até ao final de 2014, **92 funcionalidades em produção** realçando-se as seguintes volumetrias (valores anuais):

- N.º de Pessoas Singulares não Entidade Empregadora aderentes (diretamente em SSD) - 3.136.602;
- N.º de Pessoas Coletivas e de Pessoa Singular Entidades Empregadoras utilizadoras de SSD (via DRO/I) – 378.379;
- N.º Total de Acessos desde o início de 2014 – 12.959.945;
- N.º de Acessos por Pessoas distintas desde o início de 2014 = N.º de utilizadores com pelo menos um acesso em 2014 – 1.476.987.

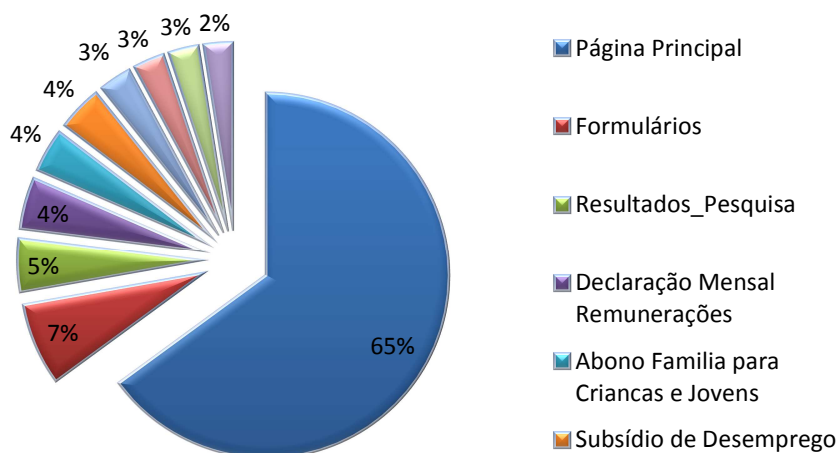
- Sítio da Segurança Social

No sentido de reduzir ao mínimo indispensável a deslocação dos clientes da Segurança Social aos serviços de atendimento presencial, o Novo Portal da Segurança Social disponibiliza o *site* informativo da Segurança Social, incorporando a componente de front-office, que é o próprio site informativo, bem como a componente de back-office, no papel de gestor de conteúdos.

Figura 4 - Acessos ao Sítio da Segurança Social

Páginas	Visitante Único
Página Principal	7.279.978
Formulários	815.853
Resultados_Pesquisa	532.492
Declaração Mensal Remunerações	507.202
Abono Família para Crianças e Jovens	427.919
Subsídio de Desemprego	441.656
Prova Escolar	321.910
Pedido de Número de Identificação SS/PS	306.468
Declarações Eletrónicas	295.125
Desemprego	281.364

Figura 5 - Partilha de acessos ao sítio da Segurança Social



2.3 Gestão do Relacionamento e do Serviço ao Cliente

Este sistema de gestão com foco primordial no cliente, constituído por um conjunto de procedimentos internos organizados e definidos no modelo de gestão da Segurança Social, permite a automatização e a simplificação das atividades relacionadas com atendimento prestado pela Segurança Social aos cidadãos e empresas, através dos canais que detém para o efeito, canalizando, desta forma, a procura para os meios tendencialmente mais económicos comparativamente com os canais tradicionais sustentados na web e telefone.

- Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (**SIGA**):

O SIGA tem como objectivo primordial garantir a uniformização da gestão do atendimento a nível nacional, apresentando uma série de mais-valias face aos produtos existentes no mercado, de onde podemos salientar a recolha e a disponibilização de estatísticas fidedignas em tempo real.

Foram efetuados 21.004.783 atendimentos suportados no **SIGA** e que apresentam os relevantes números:

- Instituto da Segurança Social – 8.255.282 correspondendo a uma média diária de 32.630 atendimentos, com recurso a 2.411 colaboradores;
- AMA, IP – Lojas do Cidadão – 9.351.333, correspondendo a uma média diária de 30.560 atendimentos, com recurso a 2.995 colaboradores;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional – 3.288.259, correspondendo a uma média diária de 12.997 atendimentos, com recurso a 1.616 colaboradores;
- Instituto dos Registos e Notariado – 109.909, correspondendo a 434 atendimentos por dia, com recurso a 365 colaboradores.

- Sistema de Visitas por Marcação Prévia (**VMP**)

O sistema VMP permite a gestão de visitas por marcação prévia por parte dos clientes aos serviços de atendimentos presenciais.

No ano transato foram agendadas 162.312 marcações e efectuados 121.079 atendimentos, no âmbito dos serviços de atendimento das unidades desconcentradas do ISS:

Figura 6 - Visitas por Marcação Prévia

Distrito	Nº Marcações Agendadas	Nº Marcações Realizadas	Taxa de Efetivação
Aveiro	6569	5698	86,7
Beja	254	147	57,9
Braga	10399	8465	81,4
Bragança	175	125	71,4
Castelo Branco	47	37	78,7
Coimbra	2933	2400	81,8
Évora	34	20	58,8
Faro	840	544	64,8
Guarda	9	0	0,0
Leiria	1551	1147	74,0
Lisboa	104402	72743	69,7
Portalegre	6	1	16,7
Porto	13377	11096	82,9
Santarém	441	283	64,2
Setúbal	18455	16030	86,9
Viana do Castelo	78	48	61,5
Vila Real	2641	2249	85,2
Viseu	101	46	45,5
TOTAL	162312	121079	

Importa sublinhar que 20.213 marcações agendadas não se realizaram por motivos imputáveis ao cliente, designadamente não ter comparecido nos serviços de atendimento da Segurança Social.

- **Contact Center**

O Instituto assegura o bom funcionamento das infraestruturas do Contact Center, tendo especial relevância os serviços de suporte ao cliente, de apoio técnico e a componente de gestão dos níveis de serviço.

Figura 7 - Chamadas oferecidas vs Chamadas atendidas

2014 Campanhas	Período considerado	Nº de Agentes	Nº Chamadas oferecidas	Nº Chamadas atendidas	Taxa de atendimento
Linha Segurança Social (I.S.S.)	02-01 a 31-12-	170	3.420.726	1.154.865	33,76%
Emprego e Formação Profissional	02-01 a 31-12	20	298.025	207.432	69,60%
I.G.F.S.S., IP	11-08 a 31-12	31	114.155	56.972	49,91%
Declaração de Remunerações e SSD	02-01 a 31-12	10	161.384	133.085	82,46%
Fundos de Compensação do Trabalho	02-01 a 31-12	14	67.204	60.083	89,40%
		Total	4.061.494	1.612.437	

- Foram registadas 4.061.494 chamadas oferecidas e 1.612.437 chamadas atendidas;

- **Serviços de Formação ao Cliente**

- Formação e-learning

Conceção, desenvolvimento e oferta dos produtos de formação à medida das necessidades do cliente, seguindo o desenho pedagógico e o guião definidos.

Figura 8 - N Descrição das acções de formação e-learning

Curso	N.º Formandos
CPCJ - Conhecer a Aplicação	88
ASIP - Ligue-se à ASIP	193
SICC Prestações - Consultas	78
ABC da Segurança de Informação	99
Ligue-se ao Acordo Ortográfico	145
EC - Conheça a aplicação Entidades Contratantes	77
SEF – Reciclagem	18
SSD - ReDescobrir a SSDireta	79
IISI - Informação inicial sobre o Instituto	16

O seu telefone em 30 minutos	3384
SAPA- Conhecer a Aplicação	222
Total	4399

- Formação presencial

A estratégia de formação concebida pelo Instituto e aprovada pelo cliente, consistiu na preparação de utilizadores finais nos módulos abaixo identificadas:

Figura 9 – Descrição das acções de formação presencial

Ação	Cliente	Total Horas	Total Formandos
Sistema Integrado da Dívida, Visão Conjunta	IGFSSS,IP	48	51
Gestão Documental	IGFSSS,IP	60	22
Sistema de Informação de Gestão do Atendimento	IRN	14	20
Customer Relationship Management - CRM	II,IP	34	17
EasyVista	SG,MSESS,CITE, DGERT, INR, GEP	4	8
Total		160	118

- Foram **formados 4517 utilizadores** do Sistema da Segurança Social durante o ano de 2014, em ações presenciais e e-learning.
- O **índice de satisfação dos clientes** (numa escala de 1 a 5) com os serviços de formação prestados pelo Instituto:
 - **Formação presencial:**
Satisfação com a formação de uma forma geral: 4,5
Satisfação com monitoria: 4,7
 - **Formação em e-Learning** : 3,7 e 4,3

2.4 Gestão do Serviço de Infraestrutura e Comunicações

A Gestão do Serviço de Infraestruturas e Comunicações visa estabelecer a operacionalidade nos domínios da conceção, desenvolvimento e implementação do plano de infraestruturas e de comunicações, de

acordo com a arquitectura definida. Assim, é fundamental assegurar a administração e exploração dos sistemas aplicativos em produção, a operação e supervisão dos sistemas, as bases de dados e os sistemas centrais e distribuídos, garantindo a sua adequação permanente às necessidades e níveis de serviço acordados.

- Foi dado suporte aos **93 módulos dos sistemas de informação** em produção tendo sido realizados **1.583 deployments** nos ambientes de produção, pré-produção, plano de continuidade de negócio e experimental;
- Foram executados **14.839 scripts**, pela equipa de operação e **1.777 processos batch**, geridos pela equipa de supervisão;
- A taxa de disponibilidade média dos serviços prestados (percentagem de horas de serviço acordadas, durante as quais o componente ou o serviço estão disponíveis) situou-se nos 99,9%;
- Foi assegurada a gestão dos 2 Datacenters, principal e um alternativo, em sintonia com as diretrizes do Plano de Continuidade de Negócio;
- Administração da rede de dados do MSESS suportada por 590 circuitos;
- Foram geridos 440 TB de “storage”;
- Administração e manutenção de 1380 servidores (físicos e virtuais);
- A média mensal de tráfego de rede (entrada e saída) no Datacenter Principal é de 30 TB;
- Foram realizados, em média, 1500 backups por dia (incluindo sistemas distribuídos);
- Foram realizados cerca de 1400 restores com sucesso;
- Foram salvaguardados em média, por mês, 300 TB em Tapes, com execução de 45.000 backups, com uma taxa de sucesso de 90.9%.
- Foram geridos 17 TB no âmbito da gestão de bases de dados SISS, multiplicados por 8 ambientes SISS num total de 136 TB;
- A capacidade total de backups salvaguardada totaliza 1.03 PB;
- O crescimento médio da Base de Dados principal do SISS: 200GB / mês.

2.5 Sistema de Gestão Integrado

- Foi assegurado o terceiro reconhecimento **R4E (“Recognized for Excellence”)** segundo o modelo da *European Foundation for Quality Management* (EFQM) e a recuperação da Certificação segundo a norma internacional **ISO/IEC 20000-1:2011**.²

² A auditora teve início em 12/12/2014, porém, apenas em, 20/02/2015, foi emitido o certificado

- Foram **concretizados os principais objetivos e metas definidos para 2014** com um desempenho global de 85% ao nível do Balanced Scorecard e de 96% ao nível do Quadro de Avaliação de Responsabilização (QUAR).



Pessoas

3. A 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 2014, 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 Recursos Humanos e do Desenvolvimento por Competências cujos resultados veremos de seguida. Central na Política de Gestão de Pessoas, no Instituto, é ainda a preocupação com a Segurança Higiene e Saúde no Trabalho e a Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional, áreas nas quais procuramos ser pró-ativos.

3.1 Gestão Previsional de Recursos Humanos

- Desenvolvimento do procedimento concursal externo, visando o preenchimento de 25 postos de trabalho necessários para a carreira de especialista de informática, na sequência da aprovação excecional do Ministério das Finanças/ Secretário de Estado da Administração Pública, e após período de 10 anos sem a entrada, para o Instituto, de candidatos externos à Administração Pública. Esta iniciativa permitiu contribuir para a redução de custos. Este concurso deverá - após nova autorização do SEAP – estar concluído em julho;
- Publicitação, desenvolvimento e conclusão do concurso interno de 15 postos de trabalho para a carreira de especialista de informática. Esta iniciativa contribuiu para o reforço do mapa de pessoal do Instituto, em áreas eminentemente tecnológicas e assumiu-se como mais um contributo para a redução de custos, designadamente, através de recrutamento e seleção de pessoas permanentes, comparativamente e em alternativa, a não contratação externa de serviços, em *outsourcing*. A admissão de 15 novos trabalhadores só se concretizou em 2015;
- Publicitação de várias ofertas na Bolsa de Emprego Público (BEP) com vista a dotar o Instituto de trabalhadores, em número e perfis de competências adequados, em consonância com a gestão

previsional de recursos humanos, refletida no dimensionamento adequado do mapa de pessoal, em número de postos de trabalho necessários às atividades do Instituto, por carreiras e *skills*;

- Ao longo do ano de 2014, o Instituto acolheu 8 estagiários, em que 5 estágios tiveram a duração de 1 ano, no âmbito do Programa de Estágios Profissionais na Administração Central; os restantes 3 estágios corresponderam a estágios curriculares e de menor duração;

- Foram acolhidos 17 profissionais no âmbito da Medida Contrato Emprego-Inserção, promovida pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, os quais deram o seu contributo em áreas funcionais/projetos que revelavam necessidade de um reforço temporário. Da sua parte, o Instituto contribuiu para que a inserção na vida profissional ativa fosse uma realidade – 6 destas pessoas regressaram ao mercado de trabalho antes da respetiva medida terminar junto do Instituto;

- O Mapa de Pessoal (MP) aprovado para o ano de 2012-2014, com o total de 326 Postos de Trabalho Necessários (PTN), foi elaborado com a participação dos diversos Dirigentes Intermédios e aprovado superiormente, nos termos dos artigos 4º a 7º da LVCR³. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 87% nas na área de negócio⁴ e 13% em funções transversais⁵;

- Ao longo do tempo, 1999-2014, observa-se um crescimento do número de trabalhadores ao serviço no Instituto, com variações pontuais. A 31 de dezembro de 2014, o Instituto contava com 273 pessoas ao seu serviço, menos 2 pessoas do que o verificado a 31 de dezembro de 2013. Estes movimentos devem-se a saídas de pessoas, por aposentação, licenças sem vencimento e por mobilidade para outros organismos da Administração Pública, e cujos postos de trabalho vagos também têm de ser preenchidos;

- No decurso do ano de 2014 foram concretizadas várias iniciativas e diligências no sentido de ocupar os postos de trabalho vagos no Mapa de Pessoal (53 PTN) e, simultaneamente fazer face aos movimentos de saídas de pessoas anteriormente referenciados.

³ Lei de Regimes de Vinculação, Carreiras e Remunerações

⁴ Arquitetura e Desenvolvimento, Gestão de Aplicações, Análise e Gestão de Informação, Administração de Sistemas, Apoio ao Utilizador, Gestão de Clientes

⁵ Apoio jurídico, Gestão de pessoas, Compras, Financeiro, Qualidade

Figura 10 - Evolução do total de efetivos no Instituto – 1999-2014

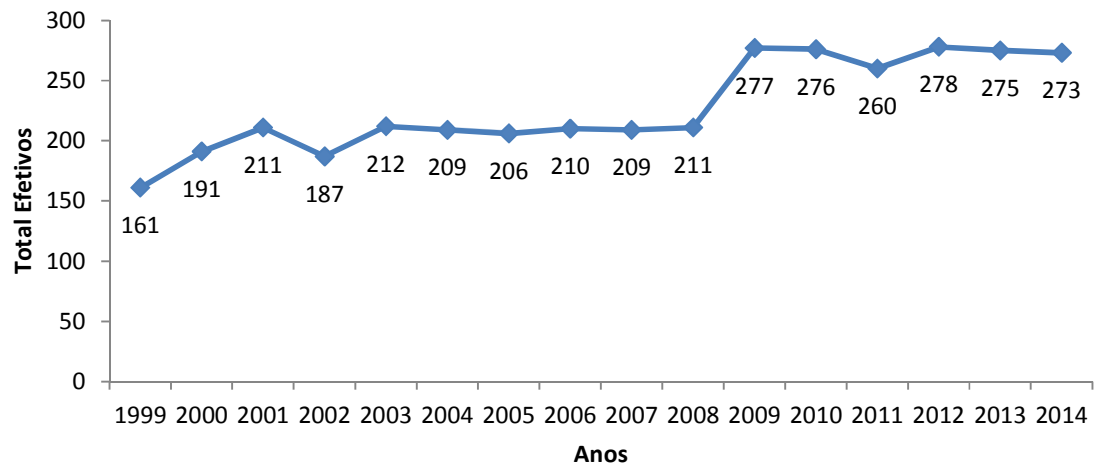
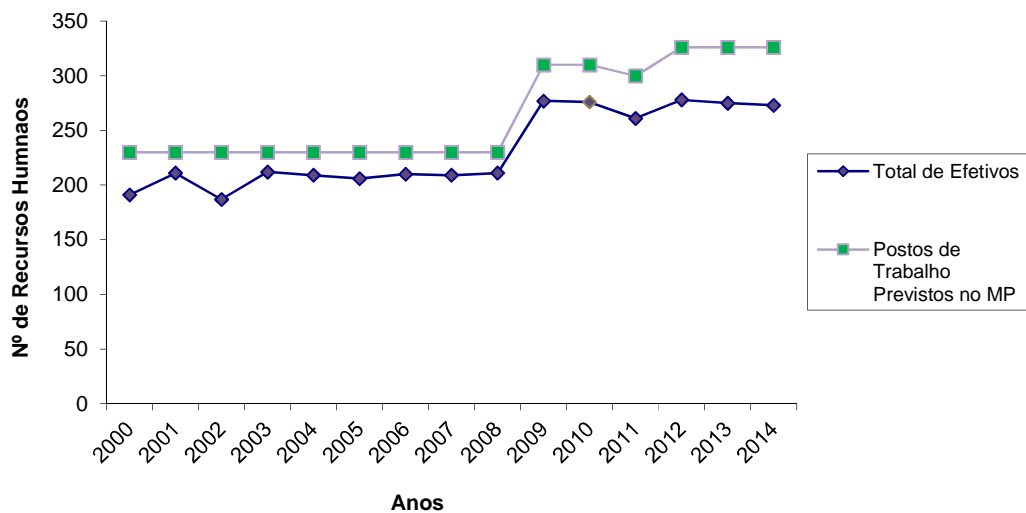


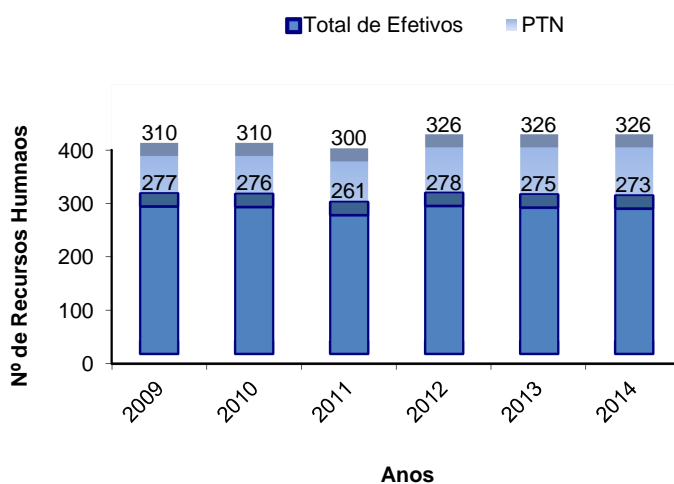
Figura 11 - Efetivos Permanentes vs Postos de trabalho Previstos



- No ano de 2014, verificaram-se 14 entradas de novos colaboradores e regressos, resultado do lançamento de ofertas lançadas na BEP, da concretização de situações de mobilidade interna e do regresso de colaboradores que se encontravam noutros Organismos da Administração Pública. No referido ano, verificou-se a consolidação de 6 situações de mobilidade interna no Instituto;

- Entretanto, em igual período, saíram 20 pessoas, por motivos de aposentação, de denúncia do contrato, rescisão por mútuo acordo, na sua maioria, e na sequência de movimentos de mobilidade para outros Organismos da Administração Pública;
- Desde 2009 que se vai verificando um decréscimo – ainda que com variações pontuais – do número de pessoas ao serviço do Instituto de Informática. A 31 de dezembro de 2014, o Instituto contava com 273 trabalhadores ao seu serviço, menos duas pessoas do que o verificado no mesmo período homólogo do ano anterior. Estes movimentos devem-se a saídas de pessoas, por aposentação e por mobilidade para outros organismos da Administração Pública, e cujos postos de trabalho vagos também têm de ser preenchidos. Pese embora a variação negativa seja praticamente residual, se compararmos o número de postos de trabalho (PT) ocupados com o número de postos de trabalho existentes no Mapa de Pessoal verificamos que temos apenas uma ocupação de 84% dos PT em 2014, valor mais baixo desde 2009 (89%). Reforçando, por isso, a pertinência do esforço que tem vindo a ser levada a cabo na área de recrutamento.

Figura 12 - Efetivos Permanentes vs Postos de trabalho necessários



3.2 Desenvolvimento de Competências

- Execução de 89% do Plano de Formação 2014, num conjunto de ações de formação eminentemente tecnológicas. Para além das 116 ações executadas no âmbito do plano de formação, foram também executadas 34 ações extra plano. Estas iniciativas permitiram o desenvolvimento de competências, bem como o incremento e sustentação das qualificações das pessoas ao serviço do Instituto de Informática.

3.3 Segurança e Saúde no Trabalho

- Desenvolvimento das condições de trabalho no Instituto, de modo integrado, através de iniciativas no âmbito da segurança, saúde no trabalho e ambiente. Foram substituídas todas as cadeiras dos trabalhadores em funções no edifício sede por equipamento plenamente adequado do ponto de vista ergonómico. Salienta-se que o equipamento anterior já datava de 2001, data de mudança para as atuais instalações;

- Foram abrangidos 58 trabalhadores na realização de exames médicos e de consultas médicas no âmbito da medicina no trabalho. Desde abril de 2014 que o Instituto de Informática aguarda pelo parecer prévio de autorização por parte do Secretário de Estado da Administração Pública para prosseguir com a aquisição de serviços de medicina no trabalho e de medicina curativa para todos os seus trabalhadores;

- Foi realizado um rastreio médico (diabetes e colesterol), em parceria com o Centro de Cultura e Desporto; e levada a cabo a campanha anual da vacina contra a gripe que abrangeu 21 trabalhadores. Ao longo do ano de 2014 foram qualificados e acompanhados 6 acidentes em serviço – mais 2 do que o registado em 2013. Continua o acompanhamento de um posto de trabalho adaptado no âmbito da medicina no trabalho.

3.4 Normativos

- Implementação das medidas legislativas em vigor, a partir do início de Janeiro de 2014, nomeadamente, as que decorrem publicitação da Lei de Trabalho em Funções Públicas⁶. Neste âmbito foram realizadas 3 sessões de esclarecimento interno com o objetivo de informar e esclarecer os principais impactos da entrada em vigor da referida Lei. Teve a participação voluntária de 123 trabalhadores, para além da divulgação geral da sistematização da informação explicitada neste âmbito.

3.5 Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional

- Elaboração, discussão e aprovação de um novo Regulamento de Horário de Trabalho no Instituto. O anterior regulamento em vigor datava de 2003 e encontrava-se completamente obsoleto face à legislação em vigor. O novo Regulamento para além de traduzir a realidade atual, integra a legislação em vigor, em concreto, a Lei de Trabalho em Funções Públicas e mereceu a concordância do Delegado Sindical. A sua entrada em vigor concretizou-se a 01 de fevereiro de 2015. Foram, no quadro do que a lei permite, consagradas medidas de flexibilização;

- A introdução de uma maior flexibilidade em matéria de gestão de tempos de trabalho, conjugada com o atualmente previsto na legislação em vigor, e com o objetivo de contribuir para a conciliação a vida pessoal e familiar com a vida profissional, resultou na autorização de 8 horários no âmbito do estatuto trabalhador estudante e de 41 horários especiais (inclui jornada contínua, redução hora de almoço e alteração de plataforma) – mais 11 que os autorizados no anterior. Paralelamente, o Instituto continua a ter 2 situações de Teletrabalho, por motivos de saúde;

⁶ Lei nº35/ 2014, de 20 de junho.

Execução Orçamental

4. Execução Orçamental

4.1 Orçamento inicial e revisões orçamentais

Em janeiro de 2014, o Instituto dispunha de um orçamento global de 37.078.134 euros, distribuído em despesas de Administração e despesas de Capital, no montante, respetivamente, de 16.078.134 euros (43,36%) e 21.000.000 euros (56,64%).

No final do ano, o Orçamento corrigido apresentava um valor global de 39.749.949 euros, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 7,2%.

O aumento da dotação orçamental verificou-se apenas nas despesas de administração apurando-se um aumento de cerca de 17% face ao orçamento inicial. A variação mais significativa em termos de valor ocorreu nas despesas com aquisição de bens e serviços, apurando-se um aumento superior a 2,2M euros, a que corresponde uma variação de 40%. As despesas com pessoal apresentam também um aumento significativo, na ordem dos 0,4M euros, correspondente a uma variação de 4%. Nas restantes rubricas orçamentais do agrupamento das despesas correntes, embora se registre uma variação percentualmente significativa (71,4%), a sua expressão financeira é mínima.

Figura 13- Evolução do orçamento 2014

Descrição da Despesa	OSS Inicial	Reforços/ Anulações	OSS Corrigido	Variação %
Despesas Correntes				
Despesas com Pessoal	10.554.287	431.650	10.985.937	4,1%
Aquis. Bens e Serviços	5.477.020	2.206.709	7.683.729	40,3%
Outras *	46.827	33.456	80.283	71,4%
Soma	16.078.134	2.671.815	18.749.949	16,6%
Despesas de Capital				
Aquis. Bens de Capital	21.000.000	-	21.000.000	0,0%
Soma	21.000.000	-	21.000.000	0,0%
TOTAL	37.078.134	2.671.815	39.749.949	7,2%

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

O aumento orçamental verificado, no valor de 2.671.815 euros, corresponde a três reforços realizados pelo IGFSS, em momentos diferentes, pelos seguintes motivos:

- Reforço inicial de 2.225.849 euros, que se deveu à insuficiência do plafond atribuído no início do ano, sendo este reforço imprescindível ao desenvolvimento das atividades e competências informáticas do Instituto;
- Reforço de 105.920 euros que veio compensar as despesas realizadas no âmbito do Programa de Rescisões por Mútuo Acordo;
- Reforço de 340.046 euros referente ao 2.º orçamento retificativo - reposição da redução remuneratória.

Pela análise comparativa com o ano anterior, verifica-se, relativamente ao orçamento inicial, um acréscimo de 25,31%. Este desvio significativo é justificável pela necessidade de ajustamento gradual do orçamento às reais necessidades do Instituto, com especial incidência nas despesas de capital, como aliás se percebe pela sua aproximação do orçamento corrigido de 2013. Não obstante, apesar desse reforço orçamental, que se cifrou direta e linearmente num aumento das respostas prestadas pelo Instituto – algumas delas de elevada criticidade - foi necessário, durante o ano, reforçar também o orçamento de Administração, com especial incidência no agrupamento económico 'Aquisição de bens e serviços' (D.02).

Figura 14 - Comparação homóloga do OSS

Descrição da Despesa	OSS Inicial		Var. Hom. %	OSS Corrigido		Var. Hom. %
	2013	2014		2013	2014	
Despesas Correntes						
Despesas c/ Pessoal	8.995.446	10.554.287	17,33%	11.180.026	10.985.937	-1,74%
Aq. Bens e Serviços	8.267.232	5.477.020	-33,75%	7.341.594	7.683.729	4,66%
Outras *	72.202	46.827	-35,14%	56.413	80.283	42,31%
<i>Soma</i>	<i>17.334.880</i>	<i>16.078.134</i>	<i>-7,25%</i>	<i>18.578.033</i>	<i>18.749.949</i>	<i>0,93%</i>
Despesas de Capital						
Aq. Bens de Capital	12.255.000	21.000.000	71,36%	19.385.000	21.000.000	8,33%
<i>Soma</i>	<i>12.255.000</i>	<i>21.000.000</i>	<i>71,36%</i>	<i>19.385.000</i>	<i>21.000.000</i>	<i>8,33%</i>
Total	29.589.880	37.078.134	25,31%	37.963.033	39.749.949	4,71%

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

4.1.1 Execução do Orçamento 2014

A despesa global realizada e paga foi de 37.039.982 euros, registando uma variação positiva de 27,87% (8.073.972 euros), relativamente ao ano transato.

As despesas correntes ascenderam a 17.836.884 euros e as despesas de Capital totalizaram 19.203.098 euros.

Conforme se verifica no quadro abaixo, considerando os pagamentos efetuados, temos uma variação positiva da Taxa de Variação Homóloga Anual de 27,87%.

De referir ainda que se registou uma melhoria significativa na gestão do orçamento, tendo-se registado uma execução orçamental de 93,18%, o que contrasta com os 76,3% verificada em 2013.

Figura 15- Comparação homóloga da execução orçamental

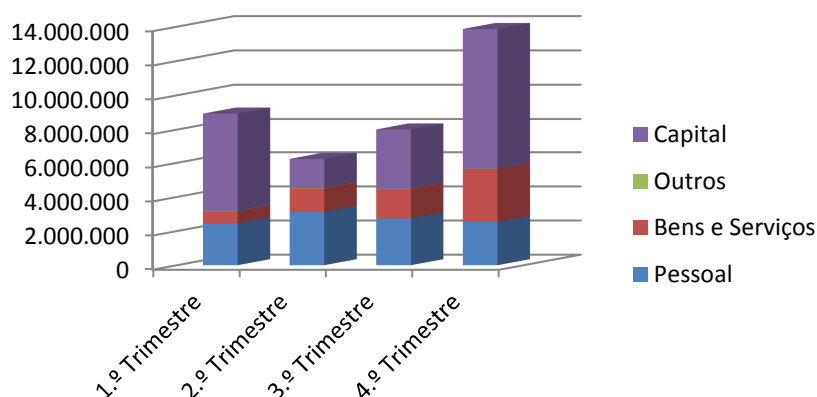
Grupos de despesas	2013			2014			Tvha
	OSS Corrigido *	Pagam.	% Exec.	OSS Corrigido *	Pagam.	% Exec.	
Pessoal	11.180.026	11.026.710	98,63%	10.985.937	10.855.928	98,82%	-1,55%
Bens e Serviços	7.341.594	6.619.011	90,16%	7.683.729	6.920.528	90,07%	4,56%
Outros	56.413	52.208	92,55%	80.283	60.429	75,27%	15,75%
Capital	19.385.000	11.268.081	58,13%	21.000.000	19.203.098	91,44%	70,42%
Total	37.963.033	28.966.010	76,30%	39.749.949	37.039.982	93,18%	27,87%

*OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais – cativos

4.1.2 Evolução da despesa

No que respeita à evolução da despesa por trimestre, verificou-se uma execução das despesas de capital bastante significativa no primeiro trimestre fruto do pagamento de processos de aquisição relacionados com o licenciamento de software, celebrados em 2013, cujo visto do Tribunal de Contas foi emitido em janeiro de 2014. Pese embora essa situação, registou-se, à semelhança dos anos anteriores uma concentração maior de pagamentos nos últimos meses do ano. Esta situação resulta da conclusão tardia dos procedimentos de contratação em virtude dos *timings* indispensáveis ao cumprimento dos trâmites legais e processuais.

Figura 16- Evolução trimestral da execução do orçamento



4.1.3 Análise genérica das despesas

Relativamente às despesas de capital, verifica-se que, depois de um forte investimento em equipamento informático registado em 2013, em 2014 esta rubrica representou 36% da execução das despesas de capital, registando-se uma execução mais significativa, 63%, na rubrica de *software* informático.

O elevado grau de execução registado nesta última, está relacionado com a assunção de encargos de processos de licenciamento e desenvolvimento de *software*, realizados no âmbito da manutenção do Sistema de Informação da Segurança Social e do Sistema de Informação de Pensões.

No que diz respeito às despesas de administração, realça-se também o seu peso significativo no orçamento, correspondente a 47% do orçamento global. Enquadra-se nesta componente orçamental, as despesas associadas a vencimentos (27%) e as despesas com a aquisição de bens e serviços (20%), que por sua vez se subdivide em despesas de custos gerais (funcionamento interno) e despesas no âmbito das atividades e competências informáticas do Instituto no MESS.

4.2 Execução de operações Cofinanciadas - SAMA

4.2.1 Candidaturas SAMA

Em 2014 tiveram continuidade as seguintes operações SAMA: IBeR, iniciada em 2012, e a GPTIC e CGPI, ambas iniciadas em 2013. Ainda em 2014, houve necessidade de solicitar a reprogramação temporal das operações GPTIC e CGPI em virtude de algum atraso registado no processo de contratação dos serviços

externos indispensáveis à concretização dos projetos.

Para além disso, o Instituto foi reembolsado pelas verbas respeitantes a operações encerradas no final de 2013, a saber: Única (3575), ASU (3584), Portal (3608), PCF (3590) e Cartão do Cidadão (1874).

4.2.2 Execução das Operações SAMA

Desde 2008 que o Instituto acompanha a execução de diversas operações SAMA. A 31 de dezembro de 2014 registam-se 13 operações em diversos estados de execução, conforme se resume no quadro abaixo.

Conforme referido no item anterior, no âmbito das operações SAMA, tiveram execução em 2014, as seguintes: IBeR, iniciada em 2012 e concluída a 31/12/2014 com reembolso final a ocorrer em 2015 e a GPTIC e CGPI, ambas iniciadas em 2013 e com término previsto em 2015.

As restantes operações, encontravam-se concluídas a 31 de dezembro de 2014.

Figura 17 - Operações em curso de 2008 a 2013

Operação	Entidade Promotora	Parceiros	Estado atual da operação
ASU (3584)	II	-	Concluída a 31/12/2013 - reembolso final em 2014.
DPN (1872)	II	-	Concluída a 31/12/2013
PORTAL (3608)	II	-	Concluída a 31/12/2013 - reembolso final em 2014.
PCF (3590)	II	-	Concluída a 31/12/2013 - reembolso final em 2014.
CC (1874)	II	-	Concluída a 31/12/2013 - reembolso final em 2014.
GO PRO (3560)	ISS	II	Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER. Encontra-se em análise no âmbito de uma visita de acompanhamento por parte da AMA estando a concretização dependente do ISS, IP.
ÚNICA (3575)	ISS	II	Reembolso final em 2014.
IECC (7958)	AMA	II; ACSS	Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER.
FWSC-I (7959)	AMA	II; ACSS	Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER.
PMA (5651)	AMA	DGAE; DGC; ISS; II	Desistência em outubro de 2013.
IBeR (22981)	II	ISS	Concluída a 31/12/2014. Reembolso final em 2015.
GPTIC (33181)	II	-	Em execução.
CGPI (37548)	II	-	Em execução.

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

Figura 18 - Resumo Plurianual das Operações SAMA (2009 a 2014)

em euros

Operação	Elegível	% Compart. FEDER	Co-financ.	Total despesa realizada	% Exec.	Reemb. Remetidos à AMA	Reemb. Recebidos do FEDER
	1	2	3=1*2	4	5=4/1	6	7
ASU (3584)	538.762	58,2%	313.694	412.896	76,6%	412.896	240.409
DPN (1872)	2.014.000	58,2%	1.172.652	2.201.973	109,3%	2.201.973	1.282.099
GO PRO (3560)	919.526	58,2%	535.394	351.579	38,2%	351.579	181.288
PORTAL (3608)	419.922	58,2%	244.499	416.107	99,1%	416.107	230.165
ÚNICA (3575)	1.244.336	58,4%	726.476	925.395	74,4%	925.395	538.811
PMA (5651)	844.931	58,2%	492.003	0	0,0%	0	0
IECC (7958)	510.589	58,2%	297.316	296.960	58,2%	296.960	172.905
FWSC-I (7959)	560.878	58,2%	326.599	366.921	65,4%	366.921	207.189
PCF (3590)	320.175	58,2%	186.422	407.200	127,2%	407.200	177.101
CC (1874)	43.300	58,2%	25.211	62.774	145,0%	62.774	23.951
IBeR (22981)	1.242.500	58,2%	723.446	821.284	66,1%	821.284	411.471
GPTIC (33181)	3.000.000	58,2%	1.746.750	2.453.734	81,8%	472.185	1.539.517
CGPI (37548)	204.845	58,2%	119.271	137.519	67,1%	137.519	80.070
Total	11.863.764		6.909.734	8.854.342	74,6%	6.872.794	5.084.976

4.3 Resultado Líquido

O exercício de 2014 encerrou com um apuramento de Resultado Líquido negativo no montante de 429.411 euros.

O Resultado Líquido apurado está afetado pela contabilização de despesas de investimento no valor total de 19.203.098 euros financiadas pelo Fundo de Capital do Orçamento de Administração da Segurança Social e contabilizado como Proveitos Extraordinários, de acordo com as normas contabilísticas do Plano Oficial de Contabilidade das Instituições do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social (POCISSSS).

Aquele resultado está, também, afetado pelo total de Amortizações do Exercício no montante de 12.948.261 euros.

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

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

4.3.1 Custos e Perdas

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

Neste grupo de contas verifica-se uma redução de 8%, percentagem influenciada pelos custos com pessoal quer ao nível de vencimentos quer ao nível de encargos sociais.

No que se refere a fornecimentos e serviços externos, verifica-se aumento de 5% nos custos para fazer face ao desenvolvimento das atividades e competências informáticas do Instituto.

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

Esta rubrica estava destinada a suportar os subsídios atribuídos ao CCD. Todavia, face à ausência de despacho do membro do Governo responsável pela área da segurança social não se registou despesa em 2014.

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

A variação obtida deve-se sobretudo à inserção de custos no âmbito do programa de Estágios Profissionais na Administração Pública Central (PEPAC), bem como ao pagamento de taxas de justiça no âmbito de processos de injunção instruídos em 2014.

4.3.2 Proveitos e Ganhos

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

Na presente conta verifica-se uma redução no valor na prestação de serviços na ordem dos 5%, comparativamente com o ano anterior. Tendo em conta que este último tinha tido um crescimento exponencial, o montante alcançado em 2014 aponta para a normalidade, tanto mais que se registou uma

diminuição considerável do montante a cobrar à Autoridade para as Condições de Trabalho fruto da melhoria das condições contratuais da rede de dados e comunicações.

O valor alcançado reflete o alargamento de funções de prestação de serviços prevista na alínea l) do nº 2 do artigo 3º do Decreto-lei 196/2012, de 23 de Agosto, preconizada através da celebração de protocolos com outras entidades públicas, nomeadamente:

- Agência para a Modernização Administrativa (AMA) – referente ao projeto Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA);
- Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) – referente a gestão e suporte técnico da infraestrutura de rede de dados e comunicações;
- 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**

Esta conta teve um decréscimo em valor efetivo correspondente a 6.642.059 euros, significando uma redução de 31% comparativamente com o ano de 2013. Esta diminuição deveu-se, essencialmente, ao decréscimo dos valores financiadas pelo Fundo de Administração do Orçamento de Administração da Segurança Social e, também, dos projetos cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA correspondente à parte de despesas correntes.

- **Conta 79 Proveitos e ganhos extraordinários**

A variação verificada, acréscimo de 60%, deve-se, em grande parte, ao aumento de valor de transferências realizadas pelo IGFSS para financiamento das despesas de capital. Esta conta comporta ainda os valores dos projetos cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA correspondente à parte de despesas de capital e o recebimento de verbas provenientes da Câmara dos Solicitadores ao abrigo do protocolo celebrado para consulta às bases de dados da segurança social.

Figura 19- Demonstração de resultados (síntese)

POCISSSS	Exercício			
	N		N-1	
Custos e Perdas				
61 Custo das Mercadorias Vendidas e das matérias consumidas:				
Mercadorias	0		0	
Matérias	0	0	0	0
62 Fornecimentos e serviços externos	7.105.977,59		6.709.059,31	
64 Custos com o pessoal:				
641+642 Remunerações	8.580.111,77		10.180.595,73	
643+648 Encargos Sociais:				
Pensões	30.194,93		49.514,75	
Outros	1.999.076,79	17.715.361,08	2.360.074,94	19.299.244,73
63 Transferências correntes concedidas e prestações sociais	0	0	19.919,00	19.919,00
66 Amortizações do exercício	12.948.260,59		12.109.681,33	
67 Provisões do exercício	1.014.760,75	13.963.021,34	0	12.109.681,33
65 Outros Custos e perdas operacionais	57.151,59	57.151,59	28.461,53	28.461,53
(A)		31.735.534,01		31.457.306,59
68 Custos e perdas financeiras		1.865,81		3.707,40
(C)		31.737.399,82		31.461.013,99
69 Custos e perdas extraordinárias		2.876.539,39		21.323,59
(E)		34.613.939,21		31.482.337,58
88 Resultado Líquido do exercício		-429.410,69		2.270.581,88
		34.184.528,52		33.752.919,46
Proveitos e Ganhos				
71 Vendas e prestações de serviços				
Vendas de mercadorias	0		0	
Vendas de produtos	0		0	
Prestações de serviços	528.721,84	528.721,84	559.285,57	559.285,57
72 Impostos e taxas	0		0	
Variação da produção				
75 Trabalhos para a própria entidade	0		0	
73 Proveitos suplementares	0		0	
74 Transferências e subsídios correntes obtidos:				
741 Transferências - Tesouro	0		0	
742+743 Outras	14.758.125,95		21.400.184,92	
76 Outros proveitos e ganhos operacionais	0	14.758.125,95	0	21.400.184,92
(B)		15.286.847,79		21.959.470,49
78 Proveitos e ganhos financeiros	0	0	1,95	1,95
(D)		15.286.847,79		21.959.472,44
79 Proveitos e ganhos extraordinários	18.897.680,73	18.897.680,73	11.793.447,02	11.793.447,02
(F)		34.184.528,52		33.752.919,46
Resultados Operacionais: (B) - (A) =		-16.448.686,22		
Resultados Financeiros: (D-B) - (C-A) =		-1.865,81		
Resultados Correntes: (D) - (C) =		-16.450.552,03		
Resultados Líquidos do Exercício: (F) - (E)=		-429.410,69		

4.4 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 2014, os encargos com publicidade decorrentes de obrigações legais, no âmbito da publicitação de anúncios na imprensa e no Diário da República, totalizaram o montante de 4.972,96 euros, discriminados da seguinte forma:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
 - Imprensa Nacional Casa da Moeda - 4.855,56 euros.
- Publicitação na imprensa de recrutamento de pessoal:
 - Sojormedia Capital, SA – 117,40 euros.



Considerações Finais

5. Nota Final

O ano de 2014 foi para o Instituto de Informática o ano em que, do ponto de vista da gestão, foi já possível ver plenamente implementados novos processos e novos princípios assentes numa estrutura organizacional adequada a esses mesmos princípios, isto após um 2013 caracterizado pela formalização da nova estrutura orgânica do Instituto.

Urgia recuperar – do ponto de vista infraestrutural, do desenvolvimento de *software* e do garante dos licenciamentos e suporte técnico – um investimento que não tinha sido devidamente acautelado nos últimos anos.

Depois de uma reforma significativa no processo interno de compras públicas – com (i) a incorporação da prática de contratações plurianuais, (ii) a redefinição do processo visando uma maior eficácia, sem comprometer a segregação de funções e os necessários mecanismos de controlo, (iii) agilizando algumas das etapas do processo – foi possível uma execução extraordinária de 93% ao nível dos pagamentos e de 98% ao nível dos compromissos, num valor superior a 19 milhões de euros.

Por outro lado, do ponto de vista da gestão das pessoas – e elegendo a gestão previsional de recursos humanos e o desenvolvimento de competências como os processos centrais desta área – foi feito um esforço assinalável, com repercussão real a ocorrer em 2015, de recrutamento de 40 especialistas de informática, para reforçar a capacidade interna de resposta, diminuir a dependência externa e os custos dessa mesma dependência e contrariar a tendência generalizada de diminuição de efetivos.

Estas opções internas de gestão e os resultados obtidos nas diferentes áreas de negócio, com ganhos generalizados para todo o sistema de informação da área global da Segurança Social e Emprego, num ano em que o Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) foi redefinido, só foram conseguidos graças ao compromisso, à motivação, ao empenho e à coesão de todas as pessoas e parceiros do Instituto.

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

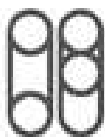
Termo ou Acrónimo	Descrição
ACT	Autoridade para as condições de Trabalho
AF	Agregados Familiares
AP	Administração Pública
ASR	Área de Suporte ao Relacionamento
ASU	Avaliação de Sistemas nos Utilizadores
BD	Base de Dados
BSC	Balanced Scorecard
CAE	Classificação da Atividade Económica
CAF	Common Assessment Framework
CD	Conselho Diretivo
CNP	Centro Nacional de Pensões
CNPCJR	Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco
CPM	Corporate Performance Management
CRC	Projeto do Código para os Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social
CRM - Dynamics	Customer Relationship Management
CTFP	Copntrato de Trabalho em Funções Públicas
CTT	Correios de Portugal
DAG	Departamento de Administração-Geral
DASET	Departamento de Arquitetura de Sistemas e Estratégia Tecnológica
Database Vault	Framework de Segurança para o sistema de gestão de base de dados
DC	Datacenter
DGAEP	Direção Geral da Administração e Emprego Público
DGERT	Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DGI	Departamento de Gestão de Informação
DGITA	Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGO	Direção Geral do Orçamento
DGSS	Direção Geral da Segurança Social
DL	Decreto-Lei
DOSAC	Departamento de Operações de Sistemas e Apoio a Clientes
DPAQ	Departamento de Planeamento, Auditoria e Qualidade
DPN	Desmaterialização dos Processos de Negócio
DR	Declaração de Remunerações
DRI	Declaração de Remunerações por Internet
DRO	Declaração de Remunerações Online
DSAEFRL	Departamento de Soluções Aplicacionais do Emprego, Formação Profissional e Relações Laborais
DSASSR	Departamento de Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação
DSAT	Departamento de Soluções Aplicacionais Transversais
EAQ	Equipa de Auditoria e Qualidade
ECM	Enterprise Content Management

Termo ou Acrónimo	Descrição
EFQM	European Foundation for Quality Management
ENE	Entidades Não empregadoras
e-valorRH	Sistema de Gestão de Recursos Humanos
FAQ	Frequently Asked Questions
GC	Gestão de Contribuições
GD	Gestão documental
GEP	Gabinete de Estratégia e Planeamento do MSSS
GR	Subsistema de Gestão de Remunerações
GT	Gestão de Tesourarias
GTE	Gestão de Taxas Especiais
HTML	HyperText Markup Language
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGF	Inspeção Geral de Finanças
IGFCSS	Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social
IGFSE	Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
IGMSSS	Inspeção-geral do MSSS
INE	Instituto Nacional de Estatística
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
IRN	Instituto dos Registos e Notariado
ISR	Iniciativa “Instituto Socialmente Responsável”
ISS	Instituto de Segurança Social, I.P.
IT	Infraestrutura tecnológica
LOE	Lei do Orçamento de Estado
LVCR	Lei dos Regimes de Vinculação de Carreiras e de Remunerações dos Trabalhadores que exercem Funções Públicas
MF	Ministério das Finanças
MSESS	Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social
MSSS	Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
MTSS	Ex - Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
NIF	Número de Identificação Fiscal
NISS	Número de Identificação da Segurança Social
NPSS	Novo Portal da Segurança Social
OE	Orçamento de Estado
PA	Plano de atividades
PC	Pessoa Coletiva
PCIPSS-SNC	Plano Contabilidade das IPSS - Sistema de Normalização Contabilística
PCN	Plano de Continuidade de Negócio
PEC-TC	Prestação Eletrónica de Contas ao Tribunal de Contas
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PMA	Plataforma multicanal de atendimento
PS	Pessoa Singular
QLF	Subsistema de Qualificação de Pessoas Singulares
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização

Termo ou Acrónimo	Descrição
R4E	Recognised for Excellence
RA	Relatório de Atividades
RCTFP	Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas
RH	Recursos Humanos
RPC	Regime Público de Capitalização
SAMA	Sistema de Apoios à Modernização Administrativa
SAP	Software de Gestão de Negócios com o nome da empresa criadora
SAP-CO	Módulo SAP – Contabilidade
SAP-PS	Subsistema SAP – Project System
SAP-RH	Módulo SAP – Recursos Humanos
SCARE	Apoio Social a Carenciados
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEPA	Single Euro Payments Area
SESS	Sistema Estatístico da Segurança Social
SGAE	Sistema de gestão de Arquivos Eletrónicos
SGI	Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática
SGMSESS	Secretaria-Geral do MSESS
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGR	Sistema de gestão do relacionamento
SGRS	Sistema de Gestão da Responsabilidade Social
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SGSI-SS	Sistema de Gestão da Segurança da Informação da Segurança Social
SGSTI	Sistema de Gestão de Serviços de tecnologias de Informação
SH&ST	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
SI	Sistema de Informação
SI TI	Sistema de Informação/Tecnologias de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SICC	Sistema de Informação das Contas Correntes - gere as contas correntes dos beneficiários da Segurança Social
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIG	Sistema de Informação de Gestão
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Atendimento
SINAC	Sistema de informação de aquisições e contratos
SIRH	Sistema de Informação de Recursos Humanos
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SLA	Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço
SNC	Sistema de Normalização Contabilística
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta
TC	Tribunal de Contas
TCO	Trabalhador por Conta de Outrém
TI	Tecnologias de informação
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
TLP	Antiga designação para a empresa “Telefones de Lisboa de Porto”

Termo ou Acrónimo	Descrição
TU	Tesouraria Única
UIC	Unidades de Identificação e Qualificação
UNICA SGR	Projeto Única – Sistema de Gestão do Relacionamento
UNIVA VMP	Projeto Única – Visita por Marcação Prévia
VMP	Visita por Marcação Prévia
WBS	Web Service

CONFIANÇA E INOVAÇÃO



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

Instituto de Informática,
Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark
2740-120 Porto Salvo
Tel. +(351) 214 230 000



EMPRESA CERTIFICADA

