Relatório de Gestão 2015





Título

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015

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

Área de Qualidade e Auditoria

Data de edição

abril de 2016

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.

Outline of



ÍNDICE

1.	NOTA INTRODUTÓRIA	1
	1.1 ENQUADRAMENTO	
2.		
	2.1 GESTÃO DAS APLICAÇÕES (SISS) E DA INFORMAÇÃO DE SUPORTE AO NEGÓCIO DA SEGURANÇA SOCIAL	10
	2.3 GESTÃO DO RELACIONAMENTO E DO SERVIÇO AO CLIENTE	
	2.4 GESTÃO DO SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA E COMUNICAÇÕES	
	2.5 Sistema de Gestão Integrado	
3.	A GESTÃO DE PESSOAS	20
	3.1 GESTÃO PREVISIONAL DE RECURSOS HUMANOS	20
	3.2. Programa de Acolhimento e Integração	
	3.4. Avaliação do Desempenho	
	3.5. Avaliação da Satisfação	
	3.6. Segurança e Saúde no Trabalho	
	3.7. CONCILIAÇÃO DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR COM A PROFISSIONAL	
	3.8. REGULAMENTOS E NORMATIVOS	
4.	EXECUÇÃO ORÇAMENTAL	29
	4.1 ORÇAMENTO INICIAL E REVISÕES ORÇAMENTAIS	29
	4.1.1 EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO DE 2015	31
	4.1.2 EVOLUÇÃO DA DESPESA	32
	4.1.3 Análise genérica das despesas	33
	4.2 EXECUÇÃO DAS OPERAÇÕES COFINANCIADAS	33
	4.2.1 CANDIDATURAS	33
	4.2.2 Execução das Operações SAMA	33
	4.3 Receitas próprias	
	4.4 RESULTADO LÍQUIDO	
	4.4.1 CUSTOS E PERDAS	
	4.4.2 Proveitos e ganhos	
	4.5 Publicidade Institucional	40
5.	NOTA FINAL	42
Α	NEXO N.º 1 – DEFINIÇÕES (GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS)	43



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma do Instituto	5
Figura 2 - Estrutura Matricial do Instituto	6
Figura 3 - Registos de Incidentes de Impacto Elevado	11
Figura 4 - Acessos ao Sítio da Segurança Social	12
Figura 5 - Partilha de acessos ao sítio da Segurança Social	13
Figura 6 – № Atendimentos por Organismo	14
Figura 7 – № Visitas por Marcação Prévia	14
Figura 8 - Chamadas oferecidas <i>vs</i> Chamadas atendidas	15
Figura 9 - Descrição das Ações de Formação <i>e-learning</i>	16
Figura 10 – Descrição das Ações de Formação Presencial	17
Figura 11 – Evolução do Total de Efetivos no Instituto – 1999-2015	21
FIGURA 12 — EFETIVOS PERMANENTES VS POSTOS DE TRABALHO PREVISTOS NO MAPA DE PESSOAS — 2010-2015	22
Figura 13 – Orçamento de 2015 (inicial e corrigido)	30
Figura 14 – Evolução orçamental (2015/2014)	31
FIGURA 15 – EXECUÇÃO ORÇAMENTAL (COMPARAÇÃO 2015/2014)	32
FIGURA 16 — EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DA EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO	32
FIGURA 17 – OPERAÇÕES EM CURSO DE 2008 A 2015	34
Figura 18 – Resumo Plurianual das Operações SAMA (2009 a 2015)	35
Figura 19 – Resumo das Receitas de 2013 e 2015	36
Figura 20 – Demonstração de resultados 2015	39





1. Nota Introdutória

1.1 Enquadramento

Este documento de prestação de contas, complementar às demonstrações financeiras, tem por objetivo disponibilizar informação de caráter organizacional, económico e financeiro sobre a gestão do Instituto de Informática, para poder apoiar a futura tomada de decisões de caráter gestionário 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 previsonal de recursos humanos;
- No ponto n.º 4 apresentam-se os dados da execução orçamental de 2015;
- 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 tecologias 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 expetativas, 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 anticorrupção, e os requisitos de conformidade aplicáveis à sua atividade.

Fatores Críticos de Sucesso

As linha estégicas 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 capacidaes 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 atualização tecnológica do MTSSS.

São atribuições do Instituto:

- a) Elaborar o plano estratégico de sistemas de informação;
- 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 MTSSS, para as áreas das tecnologias de informação e comunicação;
- c) Assegurar a construção, gestão e operação de sistemas aplicacionais e de infraestruturas tecnológicas nas áreas de tenologia de informação e comunicação dos serviços e organismos partilhados do MTSSS, 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 MTSSS, 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.

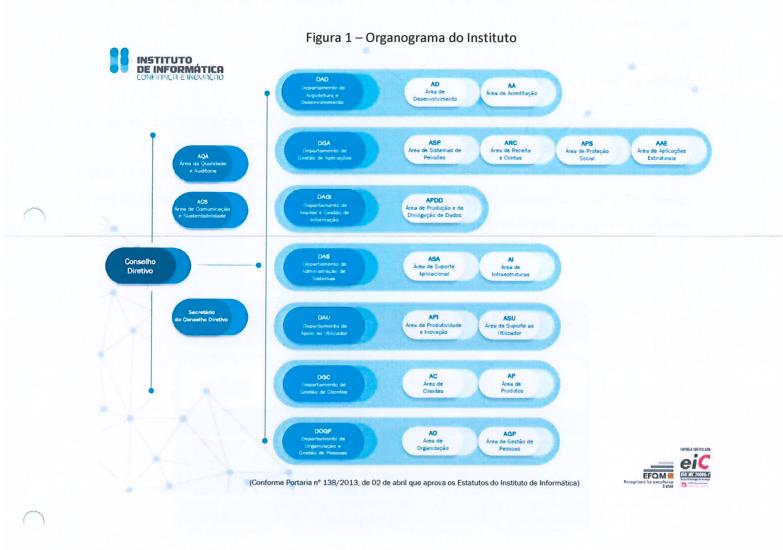
Estrutura organizacional

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 2015:





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 MTSSS 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.

Analise e
Gestão de
Informação

Administração
de Sistemas

Apoio ao
Utilizador

Aplicações

Gestão de Clientes

Arquitetura e Desenvolvimento

Qualidade e Auditoria

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;

Oddeled a

- Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), com periodicidade trianual, de acordo com os planos estratégicos dos organismos do MTSSS 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;
- Monitorização periódica do grau de execução do Plano de Atividades e dos projetos que dele fazem parte, do QUAR, e do quadro em vigor e com os objetivos quantificáveis da Carta de Missão;
- Relatório Anual de Atividades.

Para assegurar o necessário alinhamento estratégico com a Carta de Missão são definidos os objetivos estratégicos plurianuais, os objetivos operacionais e respetivos indicadores, metas, projetos e atividades 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 atividade 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.



2. Indicadores do Desempenho

De seguida destacam-se os principais indicadores do desempenho e da atividade do Instituto de Informática relativamente a 2015.

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

 No âmbito dos sistemas de informação geridos pelo Instituto foi dado suporte a 112 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:

o Número de pessoas singulares inscritas (não falecidas)

Portugueses: 11.916.186

Estrangeiros: 3.064.069

Agregados Familiares Ativos: 2.841.985

Enquadramentos Ativos: 7.196.096

Número médio mensal de Declarações de Remunerações: 597.547

o Número médio mensal de Remunerações Declaradas: 8.405.641

Pessoas coletivas: 1.082.578

o Estabelecimentos sede Entidades Empregadoras: 1.203.926

Pensionistas Ativos:

Velhice: 2.022.849

Invalidez: 248.347

Sobrevivência: 721.316

Utilizadores SISS: 11.336

Número médio mensal de declarações de situação Contributiva: 167.035

Número médio mensal de pagamentos de prestações SS em SICC: 2.958.681



• 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 **39.064** pedidos de serviço e **56.642** incidentes, dos quais 108 foram considerados de impacto elevado, a saber:

Figura 3 - Registos de Incidentes de Impacto Elevado¹

Níveis de Serviço	N.º Registos	%
Contact Center	16	15
Hardware	16	15
Segurança	2	2
Serviços de Infraestruturas	67	62
Software	1	0
Voz	6	6
Total	108	100%

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 4,72 e 4,75, 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, **96 funcionalidades em produção** realçando-se as seguintes volumetrias (valores anuais):

- N.º de Pessoas Singulares não Entidade Empregadora aderentes (diretamente em SSD) -3 278 565;
- N.º de Pessoas Coletivas e de Pessoa Singular Entidades Empregadoras utilizadoras de SSD (via DRO/I) – 379 055;

¹ Afetam o normal funcionamento do serviço.



- o N.º Total de Acessos desde o início de 2014 − 13 328 966;
- N.º de Acessos por Pessoas distintas desde o início de 2015 = Nº de utilizadores com pelo menos um acesso em 2015 1483286.

Sítio da Segurança Social

No sentido de disponibilizar os conteúdos informativos no âmbito da segurança social e reduzir ao mínimo indispensável a deslocação dos clientes da Segurança Social aos serviços de atendimento presencial, o 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	Visitas Únicas
Página Principal	10.361.432
Resultados Pesquisa	1.072.449
Formulários	1.062.080
Abono Família para Crianças e Jovens	754.078
Declaração Mensal de Remunerações	740.387
Linha Segurança Social	729.149
Subsídio de Desemprego	693.691
Prova Escolar	651.189
Pedido de Número de Identificação SS/PS	537.247
Serviços Atendimento	523.784

Ogdelosk &

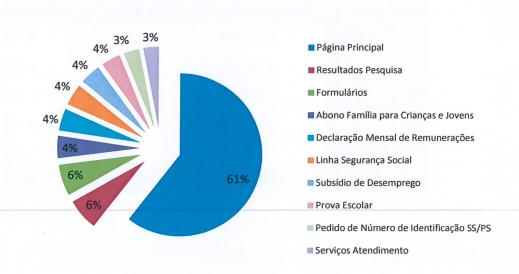


Figura 5 - Partilha de acessos ao sítio da Segurança Social

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 tendencionalmente mais económicos comparativamente com os canais tradicionais sustentados na web e telefone.

• Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA):

O SIGA tem como objetivo 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 23.033.402 atendimentos suportados no SIGA de acordo com a seguinte distribuição:

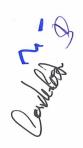


Figura 6 – Nº Atendimentos por Organismo

Organismo	Atendimentos	Média Diária	Utilizadores
Segurança Social	8.154.254	32.103	1.564
AMA	9.784.173	31.974	1.999
IRN	1.250.819	4.905	638
IEFP	3.839.198	14.938	1.364
PSP	4.958	36	48
Total	23.033.402	83.956	5.613

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 **306.666** marcações e efetuados **239.768** atendimentos, no âmbito dos serviços de atendimento das unidades desconcentradas do ISS e do IGFSS:

Figura 7 – № Visitas por Marcação Prévia

Distrito	Marcações Agendadas	Marcações Realizadas	Taxa Efetivação
AVEIRO	7.100	6.503	92%
BEJA	46	22	48%
BRAGA	26.486	20.193	76%
BRAGANÇA	494	404	82%
CASTELO BRANCO	190	132	69%
COIMBRA	3.436	2.823	82%
ÉVORA	20	10	50%
FARO	2.248	1.694	75%
GUARDA	21	4	19%
LEIRIA	3.212	2.143	67%
LISBOA	169.860	128.893	76%
PORTALEGRE	10	2	20%
PORTO	40.742	31.574	77%
SANTARÉM	539	368	68%
SETÚBAL	45.675	39.397	86%
VIANA DO CASTELO	86	70	81%
VILA REAL	2.753	2.185	79%
VISEU	3.748	3.351	89%
Total	306.666	239.768	78%

Cadelado V

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 8 - Chamadas oferecidas vs Chamadas atendidas

Contact Center	Período Considerado	Nº Agentes	Nº chamadas Oferecidas	Nº Chamadas Atendidas	Taxa de Atendimento
Linha Segurança Social (ISS)	02-01 a 31-12-2015	90	6.999.168	2.471.090	35%
Instituto Emprego e Formação Profissional	02-01 a 31-12-2015	20	318.160	302.305	95%
Recuperação Extraordinária da Divida	02-01 a 31-12-2015	25	586.911	302.482	52%
Declação de Remunerações (DRI/DRO) e SSD	02-01 a 31-12-2015	5	49.649	44.937	91%
Fundos de Compensação do Trabalho	02-01 a 31-12-2015	4	183.200	151.437	83%
IVR Self-Service	11-09 a 31-12-2015	0	136.626	136.390	100%
Portal Segurança Social	23-11 a 31-12-2015	5	21.048	16.952	81%
Servicedesk Instituto Informática (2ª linha DR's)	02-01 a 31-12-2015	5	20.041	20.041	100%
LNES e SIV VD	01-01 a 31-12-2015	8	109.732	93.938	86%
Total			8.424.535	3.539.572	42%

Foram registadas 8.424.535 chamadas oferecidas e 3.539.572 chamadas atendidas, conferindo uma taxa de atendimento de **42%**.



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 9 - Descrição das Ações de Formação e-learning

Curso	N.º Formandos
7 Desafios GTE	530
SAPA – Conhecer a Aplicação	394
O Seu Telefone em 30 Minutos	271
ASIP – Ligue-se à ASIP	252
ASIP – O Essencial da Ação Social	227
CPCJ – Saiba como Tratar Processos	135
ABC da Segurança da Informação	83
CPCJ – Conhecer a Aplicação	78
Ligue-se ao Acordo Ortográfico	56
IISI – Informação Inicial sobre o Instituto	43
ReDescobrir a SSD	39
SICC – Consultas SICC Prestações	32
EC – Conheça a Aplicação Entidades Contratantes	28
SEF - Reciclagem	27
Total	2.195

Formação presencial

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

Vaduldo S

Figura 10 - Descrição das Ações de Formação Presencial

Ação	Cliente	Total Horas	Total Formandos
CRM – Instituto Informática	II, I.P.	60	30
EasyVista – Acompanhamento Individual	DGSS	7	1
EasyVista – Equipas Técnicas	Vários	8	12
PTIN – Portal Informativo da Segurança Social	Vários	14	18
SIGA – Formação de Formadores	INR, PSP	26	17
Utilizadores da 2ª linha do Contact Center	IGFSS, I.P.	14	19
Total		131	97

- Foram formados 2.292 utilizadores do Sistema da Segurança Social durante o ano de 2015, 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: 4,4

Satisfação com monitoria: 4,6

o Formação em e-Learning: 4,0

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 arquitetura definida. Assim, é fundamental assegurar a administração e exploração dos sistemas aplicacionais 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 112 módulos dos sistemas de informação em produção tendo sido realizados 2.085 deployments nos ambientes de produção, pré-produção, plano de continuidade de negócio e experimental;
- o Foram executados 15.965 scripts, pela equipa de operação;
- A equipa de supervisão foi responsável pela gestão de 3.205 processos batch,



- correspondendo a 901.696 execuções em 2015;
- 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 99,60%;
- Foi assegurada a gestão dos 2 Data Centers, principal e um alternativo, em sintonia com as diretrizes do Plano de Continuidade de Negócio;
- o Administração da rede de dados do MTSSS suportada por 720 circuitos;
- o Foram geridos 525 TB de "storage";
- o Administração e manutenção de 1516 servidores (físicos e virtuais);
- A média diária de tráfego de rede é de 2.6 TB no Data Center principal e de 2.1 TB na sede do Instituto no Taguspark;
- o Em 2015 foram realizados 385.802 backups;
- o Foram realizados cerca de 17.808 restores com sucesso;
- Foram salvaguardados em média, por mês, 494 TB em Tapes, com execução de 67.427
 backups, com uma taxa de sucesso de 84%;
- Foram geridos 18.3TB no âmbito da gestão de bases de dados SISS, multiplicados por 9 ambientes SISS num total de 164 TB;
- A capacidade total de backups salvaguardada totaliza 1,042PB;
- O crescimento médio da base de dados principal do SISS: 167.606GB/mês.

2.5 Sistema de Gestão Integrado

- No fim do ano de 2014 o Instituto de Informática obteve o reconhecimento do Sistema de Gestão Integrado no âmbito da norma ISO/IEC 20000-1:2011. No ano de 2015 foi assegurada a manutenção da certificação com identificação de zero não conformidades.
- Durante o ano de 2015 foram realizadas duas auditorias internas, e uma auditoria externa no âmbito da norma ISO/IEC 20000-1:2011.
- Entre março e junho de 2015 foi realizada uma avaliação de 8 processos da cadeia de valor do Instituto de Informática de acordo com a framework Cobit 5.
- Foram concretizados os principais objetivos e metas definidos para 2015 com um desempenho global de 103% ao nível do Quadro de Avaliação de Responsabilização (QUAR).



3. A Gestão de Pessoas

A estratégia de Gestão de Pessoas, em 2015, manteve a linha que tem seguido; em estreita ligação com a gestão estratégica do Instituto. No pressuposto que 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, tem a estratégia de Gestão de Pessoas apostado na Gestão Previsional de Recursos Humanos e no Desenvolvimento de Competências.

3.1 Gestão Previsional de Recursos Humanos

- Admissão de 37 Especialistas de Informática, na sequência do desenvolvimento e conclusão de um concurso externo e de três concursos internos à Administração Pública. Estas iniciativas contribuíram fortemente para o reforço da ocupação de Postos de Trabalho previstos no mapa de pessoal e da capacidade interna do Instituto, numa aposta clara nos perfis e competências chave, designadamente ao nível da: programação, administração de sistemas, gestão e análise de dados e administração de base de dados. Para além disso, visa-se, com esta estratégia, contribuir para a redução de custos, designadamente ao nível da contratação externa de serviços.
- Desenvolvimento de concursos para cargos de Direção Intermédia de 1º e 2º grau ao longo do ano de 2015, uma vez que os titulares dos referidos lugares se encontravam em regime de substituição desde abril de 2013, desde a operacionalização da nova estrutura orgânica. Neste sentido, foram lançados e concluídos 15 concursos 7 para diretores de departamento e 8 para coordenadores de área. Para lá deste universo de dirigentes concursados existem ainda 11 lugares que faltam concursar.
- 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,

Partiebaster L-

em número de postos de trabalho necessários à atividade deste Instituto, por carreiras e competências.

- O Instituto acolheu, ao longo de 2015, 3 estágios curriculares, mantendo uma prática (ininterrupta) de acolhimento de estágios curriculares e profissionais que data de 2005.
- O Mapa de Pessoal (MP) para o ano de 2015, 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 85% nas áreas de negócio² e 15% em funções transversais³.

A 31 de dezembro de 2015, o Instituto contava com 300 pessoas ao seu serviço (número máximo de trabalhadores desde a sua criação), distribuídos pelas diferentes modalidades de vinculação, e com mais 10 pessoas do que o verificado a 31 de dezembro de 2014. Este acréscimo deve-se ao conjunto de diligências e iniciativas no sentido de ocupar os postos de trabalho vagos (26 PTN) no Instituto e de, simultaneamente, colmatar os movimentos de saída de pessoas — aposentação, licenças sem remuneração e mobilidade para outros organismos da Administração Pública.



Figura 11 – Evolução do Total de Efetivos no Instituto – 1999-2015

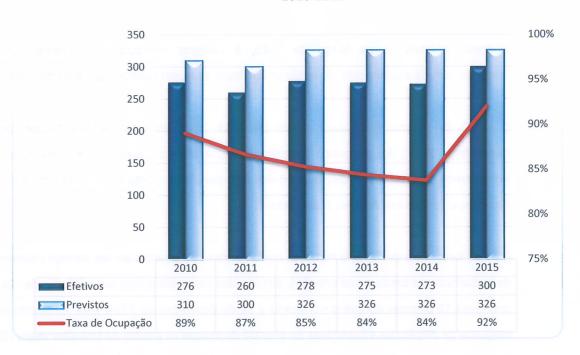
Informação Pública / Instituto de Informática

² Arquitetura e Desenvolvimento, Gestão de Aplicações, Administração de Sistemas, Análise e Gestão de Informação, Apoio ao Utilizador e Gestão de Cliente

³ Apoio Jurídico, Gestão de Pessoas, Compras, Orçamento, Financeira, Auditoria e Qualidade, Apoio Administrativo e Comunicação e Sustentabilidade



Figura 12 – Efetivos Permanentes vs Postos de Trabalho Previstos no Mapa de Pessoas – 2010-2015



- No ano de 2015, verificaram-se 47 entradas de novos trabalhadores e regressos, resultados dos concursos externo e internos para a carreira de Especialista de Informática, concursos para os cargos de direção intermédia, da concretização de situações de mobilidade interna e do regresso de trabalhadores que se encontravam noutros Organismos da Administração Pública ou em licença sem remuneração. No referido ano, verificou-se a consolidação de 13 situações de mobilidade interna no Instituto mais 7 situações que as verificadas no ano anterior.
- Paralelamente, e em igual período, registaram-se 23 saídas, por motivos de aposentação, denúncia do contrato, licença sem vencimento, e, na sua maioria, na sequência de movimentos de mobilidade ou de procedimento concursal para outros Organismos da Administração Pública.
- Nos últimos anos tem-se verificado um decréscimo do número de pessoas ao serviço do Instituto de Informática. Contudo, esta tendência inverteu-se ao longo de 2015, verificando um aumento de mais 7 pessoas a 31 de dezembro, quando comparado com o mesmo período de 2014. Na verdade, em 2015, regista-se a maior taxa de ocupação de postos de trabalho destes últimos anos. Esta taxa de 92% resulta do esforço e do conjunto variado de iniciativas e diligências

Outelist 7

levadas a cabo com o objetivo de reforçar os perfis e competências chave do Instituto, com clara expressão no reforço do Mapa de Pessoal.

3.2. Programa de Acolhimento e Integração

- Na sequência de 47 entradas de novos trabalhadores e regressos e, sobretudo, com a integração de 37 pessoas no Instituto de Informática, decorrente dos 4 procedimentos concursais, foi implementado um processo formal de acolhimento e integração das pessoas (PAI), alocados os recursos às áreas/projetos de acordo com a sua experiência/competências profissionais e aspirações, garantido um orientador de estágio e elaborado um plano de estágio e avaliação personalizado.
- O orientador de estágio assegura a implementação de um processo formal de mentoring e a elaboração de um plano de estágio à medida, por forma a potenciar o reforço de competências core e a concretização dos objetivos propostos.
- O Programa de Acolhimento e Integração (PAI) visa, na sua globalidade, facilitar e promover o conhecimento e integração de novas pessoas na cultura do Instituto, criando-lhes um ambiente acolhedor e de grande proximidade e acompanhamento, proporcionando maior rapidez no estreitamento de laços profissionais e pessoais com os colegas. Neste âmbito são convidados a frequentarem o curso IISI Informação Inicial sobre o Instituto (e-learning), no qual são transmitidas as principais informações do Instituto, seu funcionamento e sobre as instalações da sede; e a frequentarem os Desafios IISI, no qual realizam um conjunto de atividades nas diversas áreas funcionais do Instituto.
- No final do PAI, as pessoas são convidadas a avaliarem este programa, permitindo aferir o seu grau de satisfação, bem como a sua adequabilidade e as melhorias a introduzir. Neste sentido, o referido programa teve, em 2015, um valor médio de satisfação global de 3,8 (numa escala de 1 a 5), resultando numa taxa de satisfação de 94%. A taxa de participação situou-se nos 84%.



3.3. Desenvolvimento de Competências

- Em 2015 foram previstas em Plano de Formação a totalidade de 107 ações. Ao longo do ano foram, no entanto, executadas 130 ações e que totalizaram 106.161,44€, em que 95 faziam parte do plano e 35 foram executadas extra plano de formação.
- A taxa de execução do Plano de Formação atingiu os 89%. A partir do mês novembro foi dada a orientação da impossibilidade de executar ações de formação com custos. Para além deste constrangimento, as ações previstas não foram realizadas por decisão das entidades formadoras que as cancelaram pelos mais variados motivos.

3.4. 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. Até ao ano de 2012 inclusive, a sua periodicidade era anual.

3.5. Avaliação da Satisfação

- Até 2012 foi aplicado com periodicidade anual um inquérito à satisfação das pessoas. A sua conceção teve por base, quer ao nível dos temas, quer ao nível da estrutura do inquérito, os instrumentos formais de suporte à avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP).
- Este inquérito foi revisto em 2012 à luz do Modelo de Excelência da EFQM. Foi constatada a necessidade de definir abordagens mais sólidas para a implementação das ações de melhoria identificadas com os resultados deste tipo de inquéritos.

Orderland 4 9

- Desde 2014 que o inquérito tem sido aplicado periodicamente 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.
- Em 2015, e comparativamente a 2012 registou-se um aumento ao nível da taxa de participação das pessoas no inquérito de satisfação, bem como um aumento da satisfação em todas as dimensões acima identificadas.

3.6. Segurança e Saúde no Trabalho

- No que concerne às ações de segurança e saúde no trabalho desenvolvidas ao longo de 2015 importa referir que, as mesmas foram integradas em diferentes âmbitos e envolveram também rastreios de saúde aos trabalhadores, a saber:
 - 1. Ação integrada no âmbito do exercício PERSEU, com a realização de um simulacro;
 - 2. Rastreio e ação de sensibilização sobre os riscos cardiovasculares;
 - 3. Rastreio oftalmológico;
 - 4. Rastreio de colesterol, glicémia e tensão arterial;
 - 5. Campanha de vacinação anti gripe.
- Os rastreios médicos tiveram uma taxa de participação global na ordem dos 22%. A campanha anual de vacina contra a gripe abrangeu 16 pessoas.
- Ao longo de 2015 foram qualificados e acompanhados 3 acidentes em serviço menos 3 do que o registado em 2014.



3.7. Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional

- Em fevereiro de 2015 entrou em vigor um novo Regulamento de Horário de Trabalho no Instituto. O novo Regulamento traduz a realidade atual do Instituto, integra a legislação atualmente em vigor e mereceu a concordância do Delegado Sindical. Foram consagradas medidas de flexibilização.
- Foi concebido e divulgado um Manual de Assiduidade, que sintetiza todos os tipos de ausências,
 os tipos de justificação associados, bem como a existência ou não de impacto na remuneração.
- A introdução de uma maior flexibilidade em matéria de gestão de tempos 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 de 42 horários especiais (inclui jornada contínua, redução de hora de almoço e alteração da plataforma fixa) e de 11 horários no âmbito do estatuto trabalhador estudante.
- Paralelamente, o Instituto continua a ter 2 situações de Teletrabalho, por motivos de saúde.

3.8. Regulamentos e normativos

- Foi desenvolvido e implementado, no primeiro semestre de 2015, um Regulamento de Identificação e Controlo de Acessos, com o objetivo de estabelecer o âmbito, perfil de acessos, atribuição e administração do cartão de identificação a utilizar por todas as pessoas e viaturas que entram e saiam da sede do Instituto de Informática. Esta medida insere-se no âmbito da segurança das pessoas e da informação, permitindo, em tempo real, saber quantas pessoas se encontram no edifício sede do Instituto e sua distribuição por perfil de acesso.
- No segundo semestre de 2015 entrou em vigor um novo Regulamento de Acesso ao Parque de Estacionamento, alterando os critérios de atribuição de lugares no estacionamento, com a introdução do sistema de quotas por unidade orgânica para o estacionamento no parque interior, e liberalizando o acesso ao parque exterior a todos os trabalhadores, até que o mesmo se

2 9 California

encontre totalmente ocupado. A reflexão e a identificação de novos critérios de atribuição de lugares de estacionamento procurou assegurar o alinhamento dos critérios com alguns dos valores dominantes da gestão do Instituto e com o desempenho das pessoas, assumindo-se como um mecanismo de recompensa no âmbito da Gestão de Pessoas.





4. Execução Orçamental

4.1 Orçamento inicial e revisões orçamentais

Em janeiro de 2015, o Instituto de Informática, I.P. dispunha de um orçamento global de 28.346.091,00 euros, distribuído em despesas de Administração e despesas de Capital, no montante, respetivamente, de 18.530.130 euros (65%) e 9.815.961 euros (35%).

No final do ano, o orçamento corrigido apresentava um valor global de 37.004.894 euros, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 30,5%, conforme se evidencia no quadro 1.

Convém, no entanto, sublinhar que o valor global indicado no parágrafo anterior não contempla as rubricas referentes às transferências de saldos para reposição ao IGFSS (D.04.06 e D.08), a que correspondem os seguintes montantes: 58.240,61 euros e 1.626.811,57 euros, respetivamente, e que totalizam 1.685.052,18 euros.

O aumento da dotação orçamental verificou-se em ambos os fundos, tendo-se apurado acréscimos de 9% no de administração e de 71% no que capital. Nas despesas de administração a variação mais significativa ocorreu nas despesas de aquisição de bens e serviços, com um aumento de 1.677.348 euros, a que correspondeu uma variação de 24%. Nas despesas de capital foi a rubrica de *software* que contribuiu para o maior incremento, cerca de 6.595.604 euros, a que correspondeu uma variação de 78%.

O reforço do orçamento, que se detalha no quadro seguinte, visou dotar o Instituto de Informática, I.P., de capacidade para fazer às necessidades identificadas no âmbito das Tecnologias de Informação e Comunicação inerentes ao funcionamento dos organismos do MTSSS, aproximando-se da execução registada em 2014.



Figura 13 – Orçamento de 2015 (inicial e corrigido)

Descrição da Despesa	OSS Inicial	Reforços/ Anulações	OSS Corrigido	Variação %
Despesas Correntes				
Despesas com Pessoal	11.509.212	-	11.509.212	0,0%
Aquis. Bens e Serviços	6.985.861	1.677.348	8.663.209	24,0%
Outras *	35.057	- 19.545	15.512	-55,8%
Soma	18.530.130	1.657.803	20.187.933	8,9%
Despesas de Capital				
Aquis. Bens de Capital	9.815.961	7.001.000	16.816.961	71,3%
Soma	9.815.961	7.001.000	16.816.961	71,3%
TOTAL **	28.346.091	8.658.803	37.004.894	30,5%

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

Pela análise comparativa com o ano anterior, verificou-se, relativamente ao orçamento inicial, uma redução de 23,55%, conforme se evidencia no quadro 2.

Essa diminuição teve impacto nas despesas de Capital, evidenciando uma redução de 53%.

Já o orçamento de administração registou um aumento de 15,25% fruto dos acréscimos verificados nas rubricas de despesas com pessoal (+9%) e aquisição de bens e serviços (+27,5%).

O aumento da dotação nas despesas com pessoal deveu-se aos procedimentos concursais em curso, com reflexo orçamental em 2015, que visavam dotar o Instituto de Informática, I.P., de capacidade técnica, para fazer face às suas necessidades permanentes.

O acréscimo na rubrica de aquisição de bens e serviços destinou-se, essencialmente, a cobrir os compromissos plurianuais assumidos em matérias como a locação de edifícios, locação de material informático, comunicações, assistência técnica e outros trabalhos especializados.

De referir, ainda, que a redução do orçamento verificada nas despesas de capital apenas permitia suportar os compromissos plurianuais assumidos.

As necessidades orçamentais do Instituto de Informática, I.P., encontravam-se devidamente caraterizadas no Plano Orçamental para 2015. Este foi objeto de apresentação e discussão com o IGFSS o que se traduziu no reforço do orçamento em meados de 2015, conforme se pode evidenciar no quadro seguinte.

^{**} O total referente ao orçamento corrigido não contempla o montante de € 1.685.052,18, correspondente às rubricas D.04.06 e D.08 (transferência de saldos para reposição ao IGFSS).



Figura 14 - Evolução orçamental (2015/2014)

Descrição da Despesa		OSS Inicial		Var. Hom.%	OSS Corrigido		Var.	
		2014 2015		var. Hom. 76	2014	2015	Hom.%	
Despesas Correntes								
Despesas c/ Pessoal		10.554.287	11.509.212	9,05%	10.985.937	11.509.212	4,76%	
Aq. Bens e Serviços		5.477.020	6.985.861	27,55%	7.683.729	8.663.209	12,75%	
Outras *		46.827	35.057	-25,14%	80.283	15.512	-80,68%	
	Soma	16.078.134	18.530.130	15,25%	18.749.949	20.187.933	7,67%	
Despesas de Capital								
Aq. Bens de Capital		21.000.000	9.815.961	-53,26%	21.000.000	16.816.961	-19,92%	
	Soma	21.000.000	9.815.961	-53,26%	21.000.000	16.816.961	-19,92%	
	Total **	37.078.134	28.346.091	-23,55%	39.749.949	37.004.894	-6,91%	

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

O orçamento de administração registou um acréscimo de 7,67%, aproximando-se bastante das necessidades identificadas.

Em contrapartida verificou-se uma diminuição nas despesas de capital, contribuindo, assim, para que o orçamento final tivesse apresentado uma redução na ordem dos 7%, comparativamente com o período homólogo.

4.1.1 Execução do orçamento de 2015

A despesa global realizada e paga foi de 34.075.165 euros, registando uma variação negativa de 8% (-2.964.817 euros), relativamente ao ano transato.

As despesas correntes ascenderam a 19.225.181 euros e as despesas de Capital totalizaram 14.849.984 euros.

Conforme se verifica no quadro abaixo, considerando os pagamentos efetuados, temos uma variação negativa da Taxa de Variação Homóloga Anual de 8%.

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



De referir, ainda, que se registou um ligeiro decréscimo na gestão do orçamento, tendo-se verificado uma execução orçamental de 92,08%, o que contrasta com os 93,18% realizados em 2014.

Figura 15 – Execução orçamental (comparação 2015/2014)

Grupos de despesas	OSS Corrigido * 2014	Pagam. 2014	% Exec.	OSS Corrigido * 2015	Pagam. 2015	% Exec.	Tvha
Pessoal	10.985.937	10.855.928	98,82%	11.509.212	10.935.828	95,02%	0,74%
Bens e Serviços	7.683.729	6.920.528	90,07%	8.663.209	8.279.512	95,57%	19,64%
Outros	80.283	60.429	75,27%	15.512	9.841	63,44%	-83,71%
Capital	21.000.000	19.203.098	91,44%	16.816.961	14.849.984	88,30%	-22,67%
Total **	39.749.949	37.039.982	93,18%	37.004.894	34.075.165	92,08%	-8,00%

^{*}OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais - cativos

4.1.2 Evolução da despesa

Registou-se, à semelhança dos anos anteriores, uma concentração maior de pagamentos nos últimos meses do ano. Esta situação resultou da conclusão tardia dos procedimentos de contratação em virtude dos *timings* indispensáveis ao cumprimento dos trâmites legais e processuais, situação essa agravada pelo reforço tardio do orçamento.

Figura 16 – Evolução trimestral da execução do orçamento

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



4.1.3 Análise genérica das despesas

Relativamente às despesas de capital verificou-se que 89% diziam respeito à rubrica de *software* informático. Conforme anteriormente referido, encontravam-se registados em compromissos plurianuais 7.611.593 euros destinados a processos de desenvolvimento de *software* para manutenção e evolução dos Sistemas de Informação da Segurança Social e das Pensões. Outra componente importante da despesa nesta rubrica dizia respeito ao licenciamento de *software*, indispensável ao funcionamento dos serviços operacionais e à infraestrutura de suporte ao sistema de informação.

No que concerne às despesas de administração, realça-se o seu peso significativo no orçamento, correspondente a 55% do orçamento global. Enquadram-se nesta componente orçamental as despesas associadas a vencimentos (31%) e as despesas com a aquisição de bens e serviços (23%), que por sua vez se subdividem em despesas de custos gerais (funcionamento interno) e despesas no âmbito das atividades e competências informáticas no seio do MTSSS.

4.2 Execução das operações cofinanciadas

4.2.1 Candidaturas

Em 2015 tiveram continuidade as seguintes operações SAMA: GPTIC e CGPI, ambas iniciadas em 2013.

Ainda nesse ano, o Instituto foi reembolsado pela verba respeitante à operação concluída no final de 2014, a saber: IBER (22181).

De referir, ainda, que no final do ano foi submetida uma candidatura ao programa Portugal 2020, designada por SS_CGA, e que tem como objetivo estudar a arquitetura informacional entre os sistemas de informação da Segurança Social e da Caixa Geral de Aposentações.

4.2.2 Execução das Operações SAMA

Desde 2008 que o Instituto acompanha a execução de diversas operações SAMA, registando-se, até 31 de dezembro de 2015, um total de 13 operações em diversos estados de execução, conforme se resume no quadro "Operações em curso de 2008 a 2015".

Conforme referido no item anterior, as operações SAMA que tiveram execução em 2015 são o GPTIC e CGPI, ambas iniciadas em 2013 e com término no final de 2015.



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

Figura 17 – Operações em curso de 2008 a 2015

Operação Entidade Parceiros Estado Promotora			ado atual da operação		
ASU (3584)	II,IP	-	Concluida a 31/12/2013 - Reembolso final em 2014.		
DPN (1872)	II,IP	-	Concluida a 31/12/2013		
PORTAL (3608)	II,IP	-	Concluida a 31/12/2013 - Reembolso final em 2014.		
PCF (3590)	II,IP		Concluida a 31/12/2013 - Reembolso final em 2014.		
CC (1874)	II,IP	-	Concluida a 31/12/2013 - Reembolso final em 2014.		
GO PRO (3560)	ISS,IP	II,IP	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.		
ÚNICA (3575)	ISS,IP	II,IP	Reembolso final em 2014.		
IECC (7958)	AMA	II,IP; ACSS,IP	Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER		
FWSC-I (7959)	AMA	II,IP; ACSS,IP	Submetidas todas as despesas realizadas, aguarda-se reembolso final do FEDER		
PMA (5651)	AMA	DGAE; DGC; ISS,IP; II,IP	Desistência em outubro de 2013.		
IBeR (22981)	II, IP	ISS,IP	Concluída a 31/12/2014. Reembolso Final em 2015		
GPTIC (33181)	II,IP	-	Concluída a 31/12/2015.		
CGPI (37548)	II,IP	-	Concluída a 31/12/2015.		

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 2015)

em euros Reemb. Reemb. Co-Operação Compart. Elegível despesa Remetidos Recebidos Exec. **FEDER** realizada à AMA do FEDER ASU (3584) 538.762 58,2% 313.694 412.896 76,6% 412.896 240.409 DPN (1872) 2.014.000 58,2% 1.172.652 109,3% 2.201.973 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 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% 207.189 366.921 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% 100,0% 723.446 1.242.423 1.242.423 687.231 **GPTIC** (33181) 3.000.000 58,2% 1.746.750 98,9% 2.967.186 2.967.186 1.659.413 CGPI (37548) 204.845 58,2% 119.271 203.864 99,5% 203.864 98.257 Total 11.863.764 6.909.734 9.855.279 83,1% 9.855.279 5.498.818

4.3 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 privadas;
- 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.

Ainda, no âmbito dessa alínea, o Instituto de Informática emitiu faturas referentes a serviços prestados a entidades privadas.

O detalhe das receitas próprias do Instituto de Informática está expresso no quadro seguinte, sendo que a diferença entre faturação e recebimento está relacionada com recebimentos provenientes de faturação correspondente a anos anteriores:

Figura 19 - Resumo das Receitas de 2013 e 2015

CII	2	013	20	14	2015	
Cliente	Faturado	Recebido	Faturado	Recebido	Faturado	Recebido
ACT	-,	122.426,98	359.610,00	359.610,00		(F) (1-)
AMA	45.064,92	24.027,68	45.200,12	70.524,44	45.073,56	90.273,68
IEFP	19.384,42		21.146,64	29.957,74	21.146,64	31.719,96
IDSA	141.280,00	900 - 150	- 1	141.280,00		0605
Câmara dos Solicitadores	344.819,41	344.819,41	233.545,80	233.545,80	91.233,63	91.233,63
IRN					26.041,66	-
Secretaria-Geral do Ministério da Justiça					425,48	425,48
METLIFE			54,00	54,00	-	-
AVANTI					449,19	449,19
Total	550.548,75	491.274,07	659.556,56	834.971,98	184.370,16	214.101,94

Valores em € (sem IVA)

4.4 Resultado líquido

O Resultado Líquido positivo com que encerrou o exercício de 2015, no montante de 3.646.313,86 euros, foi apurado em conformidade com as normas contabilísticas do POCISSSS. Tal resultado corresponde a Custos no valor de 30.827.500,99 euros e a Proveitos no valor de 34.473.814,85 euros. Não tendo o Instituto de Informática, I.P., qualquer atividade de exploração, o resultado apurado no exercício é meramente contabilístico em consequência da aplicação das citadas normas.

4.4.1 Custos e perdas

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

Neste grupo de contas verificou-se um acréscimo de 10%, percentagem influenciada pelos custos com pessoal quer ao nível de vencimentos quer ao nível de encargos sociais motivado pelo aumento do quadro de pessoal.



No que se refere a fornecimentos e serviços externos, verificou-se um aumento de 15,8% nos custos para fazer face ao desenvolvimento das atividades e competências informáticas do Instituto.

Conta 63 -Transferências correntes concedidas e prestações sociais

A despesa apresentada nesta rubrica contemplou o pagamento do subsídio ao CCD referente a 2013, nos termos das orientações emanadas pelo IGFSS.

Conta 65 - Outros Custos e Perdas Operacionais

A variação obtida deveu-se sobretudo aos custos verificados no âmbito do programa de Estágios Profissionais na Administração Pública Central (PEPAC), ao pagamento de taxas de justiça no âmbito de processos de injunção instruídos em 2015 e, também, ao pagamento de quotas para organismos nacionais.

4.4.2 Proveitos e ganhos

Conta 71 Vendas e prestações de serviços

Na presente conta verificou-se uma redução do valor na prestação de serviços na ordem dos 61%, comparativamente com o ano anterior. Esse decréscimo explica-se com o término do protocolo celebrado com a Autoridade para as Condições de Trabalho e a redução do montante transferido pela Câmara dos Solicitadores, em virtude da diminuição do número de acessos de consulta ao Sistema de Informação da Segurança Social.

O valor registado refletiu o alargamento de funções de prestação de serviços prevista na alínea I) 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) utilização do Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA);
- Instituto de Registo e Notariado utilização do SIGA;
- Câmara dos Solicitadores consulta às bases de dados do Sistema de Informação da Segurança Social;



 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 acréscimo em valor efetivo correspondente a 3.996.730 euros, significando um aumento de 27% comparativamente com o ano de 2014. Este incremento deveu-se, essencialmente, aos valores financiadas pelo Fundo de Administração do Orçamento de Administração da Segurança Social e, em menor escala, dos projetos cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA correspondentes à parte de despesas correntes.

Conta 79 Proveitos e ganhos extraordinários

A variação verificada, decréscimo de 18%, deveu-se, em grande parte, à diminuição do valor de transferências realizadas pelo IGFSS para financiamento das despesas de capital. Esta conta comporta, também, os valores dos projetos cofinanciados pela AMA, no âmbito de operações SAMA correspondentes à parte de despesas de capital.

Ozdelbeste

Figura 20 – Demonstração de resultados 2015

POCISSSS			Exercício				
				N	N-1		
	Custos e Perdas						
61	L Custo das Mercadorias Vendidas e das matéri	ias					
	consumidas:						
	Mercadorias		0		0		
	Matérias		0	0	0		
62	? Fornecimentos e serviços externos		8.226.533,61		7.105.977,59		
64	Custos com o pessoal:				111112		
641+642	Remunerações		8.995.683,37		8.580.111,77		
543+648	Encargos Sociais:						
	Pensões		33.576,41		30.194,93		
	Outros		2.188.806,81	19.444.600,20	1.999.076,79	17.715.361,0	
63	Transferências correntes concedidas e presta	ções sociais	1.162,00	1.162,00	0		
- 66	Amortizações do exercicio		11.340.508,85		12.948.260,59		
67	Provisões do exercicio		0,00	11.340.508,85	1.014.760,75	13.963.021,3	
65	Outros Custos e perdas operacionais		7.155,92	7.155,92		57.151,5	
		(A)		30.793.426,97		31.735.534,0	
68 Custos e perdas financeiras			1/7	1.462,27		1.865,8	
00	custos e peruas iniancenas	(C)		30.794.889,24		31.737.399,8	
		(0)		30.734.003,24		31.737.333,0	
69 Custos e perdas extraordinárias				32.611,75		2.876.539,3	
		(E)		30.827.500,99		34.613.939,2	
88	Resultado Liquido do exercicio			3.646.313,86		-429.410,6	
				34.473.814,85		34.184.528,5	
	Proveitos e Ganhos						
71	Vendas e prestações de serviços		1				
	Vendas de mercadorias		1		0		
	Vendas de produtos				0		
	Prestações de serviços		206.448,70	206.448,70	528.721,84	528.721,8	
72	Impostos e taxas				0		
	Variação da produção						
75	Trabalhos para a própria entidade				0		
73	Proveitos suplementares				0		
74	Transferências e subsidios correntes obtidos:						
741	Transferências - Tesouro				0		
42+743	Outras		18.754.855,65		14.758.125,95		
76	Outros proveitos e ganhos operacionais			18.754.855,65	0	14.758.125,9	
		(B)		18.961.304,35		15.286.847,7	
78	Proveitos e ganhos financeiros		44,33	44,33	0		
		(D)		18.961.348,68		15.286.847,7	
79	Proveitos e ganhos extraordinários		15.512.466,17	15.512.466,17	18.897.680,73	18.897.680,7	
		(F)		34.473.814,85	,.0	34.184.528,5	
esultado	s Operacionais: (B) - (A) =			-11.832.122,62			
	s Financeiros: (D-B) - (C-A) =			-1.417,94			
	s Correntes: (D) - (C) =			-11.833.540,56			
	s Liquidos do Exercicio: (F) - (E)=			3.646.313,86			



4.5 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 2015, 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 1.760,30 euros, discriminados da seguinte forma:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
 - o Imprensa Nacional Casa da Moeda 1.074,64 euros.
- Publicitação na imprensa de recrutamento de pessoal:
 - o iCentral News, SA 418,75 euros;
 - o Global Notícias Publicações, SA 137,76;
 - o Cofina Media, SA 129,15.



5. Nota Final

O ano de 2015 foi, para o Instituto de Informática, o ano de consolidação de políticas, estratégias e de objetivos traçados, após a definição da nova estrutura orgânica do Instituto em 2013.

A aposta fez-se sentir sobretudo na gestão provisional de recursos humanos, no desenvolvimento e atualização tecnológica da infraestrutura, na implementação de uma nova visão para o desenvolvimento de *software*, direcionada para a disponibilização de serviços através de canal Web e focada na relação direta com o cidadão e agentes económicos.

Em termos orçamentais, esta aposta fez-se sentir ao nível das despesas de capital, em que 89% da despesa está associada à rubrica de *software* informático, compreendendo esta os processos destinados a desenvolvimento e licenciamento de *software*.

Também o reforço da ocupação dos postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, com o objetivo de aumentar a capacidade interna do Instituto, e reduzir os custos ao nível da contratação externa de serviços, teve o seu reflexo na rubrica despesas com pessoal, verificando-se um acréscimo de 9% face ao ano anterior.

Manteve o Instituto de Informática a estratégia definida em 2008, de diversificar as fontes de financiamento, pela realização de candidaturas SAMA, verificando-se existir, a 31 de Dezembro de 2015, um total de 13 operações SAMA em curso.

Do ponto de vista da gestão das pessoas, e em particular na gestão provisional de recursos humanos, foi consolidada a estratégia de reforço das competências chave do Instituto de Informática com o acolhimento de 47 trabalhadores, tendo sido admitidos 37 trabalhadores na carreira de especialista de informática. A 31 de dezembro de 2015, a taxa de ocupação dos postos de trabalho foi de 92%, traduzindo a maior taxa de ocupação desde a criação do Instituto.

O Instituto de Informática, manteve o seu comprometimento com a excelência e melhoria contínua do seu Sistema de Gestão Integrado, tendo sido revalidada a certificação do Sistema de Gestão de Serviços de TI. As metas e objetivos alcançados em 2015 só foram conseguidos graças ao compromisso, à motivação, ao empenho e à coesão de todas as pessoas e *stakeholders* do Instituto.



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

Termo ou	Descrição
Acrónimo	Ávec de Acyaditação
AAE	Área de Acreditação Área de Aplicações Estruturais
AC	Área de Clientes
ACS	
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
	Autoridade para as condições de Trabalho
AD	Área de Desenvolvimento Área Gestão Pessoas
AGP	So manager succession of the second succession and the second successi
Al	Área de Inovação
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AO	Área de Orçamento
AP	Área de Produtos
APDD	Área de Produção e Divulgação Dados
API	Área de Produtividade e Inovação
APS	Área de Proteção Social
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARC	Área de Receita e Contas
ASA	Área Suporte Aplicacional
ASIP	Ação Social Interface Parceiros
ASP	Área de Sistemas de Pensões
ASU	Avaliação de Sistemas nos Utilizadores
ASU	Área de Suporte aos Utilizadores
BEP	Bolsa Emprego Publico
CCD	Centro de Cultura e Desporto da Segurança Social
CD	Conselho Diretivo
CPCJ	Comissão Proteção de Crianças e Jovens
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
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DGSS	Direção Geral da Segurança Social
DOGP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DPN	Desmaterialização dos Processos de Negócio
DR	Declaração de Remunerações
DR	Declaração de Remuneração
DRI	Declaração de Remunerações por Internet
DRO	Declaração de Remunerações Online
EC	Entidade Contratante
EFQM	European Foundation for Quality Management
GPTIC	Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
GTE	Gestão de Taxas Especiais



Termo ou Acrónimo	Descrição					
IDSA	Instituto de Desenvolvimento Social dos Açores					
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional					
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social					
IISI	Curso Informação Inicial sobre o Instituto					
IRN	Instituto dos Registos e Notariado					
ISO	International Standardisation Organisation - Organização Internacional para a Normalização					
ISS	Instituto de Segurança Social, I.P.					
LNES	Linha Nacional de Emergência Social					
MP	Mapa Pessoal					
MTSSS	Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social					
PAI	Programa de Acolhimento e Informação					
PEPAC	Programa de Estágios Profissionais da Administração Publica					
PS	Pessoa Singular					
PSP	Policia de Segurança Publica					
PTIN	Portal Informativo da Segurança Social					
PTN	Postos de Trabalho Necessários					
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização					
SAMA	Sistema de Apoios à Modernização Administrativa					
SEF	Sistema de Execuções Fiscais					
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública					
SICC	Sistema de Informação das Contas Correntes					
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Atendimento					
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social					
SS	Segurança Social					
SSD	Segurança Social Direta					
VMP	Visita por Marcação Prévia					

CONFIANÇA E INOVAÇÃO



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

