

Instituto de Informática, I.P.

# RELATÓRIO DE GESTÃO

2011



**Título:**

Instituto de Informática, I.P. – **Relatório de Gestão 2011**

Autoria: Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P.

Data de edição:

Abril de 2012

Versão 1.0

**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

e-mail: [ii@seg-social.pt](mailto:ii@seg-social.pt)

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

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

*As cópias impressas representam versões não controladas.*

# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>NOTA INTRODUTÓRIA.....</b>	<b>5</b>
1.1	<i>Enquadramento .....</i>	<i>5</i>
1.2	<i>Avaliação do Desempenho Organizacional .....</i>	<i>5</i>
1.3	<i>Recursos Humanos.....</i>	<i>8</i>
1.4	<i>Recursos Financeiros.....</i>	<i>8</i>
<b>2</b>	<b>ENQUADRAMENTO DO II, IP. ....</b>	<b>9</b>
2.1	<i>Missão, Visão, Valores e Políticas do Sistema de Gestão Integrado.....</i>	<i>9</i>
2.2	<i>Catálogo de Serviços.....</i>	<i>10</i>
2.3	<i>Fatores Críticos de Sucesso .....</i>	<i>10</i>
2.4	<i>Estrutura Organizacional .....</i>	<i>11</i>
2.5	<i>Avaliação do Sistema de Controlo Interno.....</i>	<i>13</i>
2.6	<i>Remuneração dos Membros do Conselho Diretivo .....</i>	<i>15</i>
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS 2011 .....</b>	<b>16</b>
3.1	<i>Objetivos plurianuais .....</i>	<i>16</i>
3.2	<i>Objetivos estratégicos e grau de concretização dos objetivos em 2011.....</i>	<i>16</i>
3.2.1	<i>Resultados por Objetivo Estratégico 2011 .....</i>	<i>17</i>
3.2.2	<i>Resultados por Perspetiva BSC.....</i>	<i>17</i>
3.2.3	<i>BSC global do II, IP. ....</i>	<i>18</i>
<b>4</b>	<b>RESUMO DA ATIVIDADE DE 2011 .....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2011.....</b>	<b>25</b>
6.1	<i>Orçamento.....</i>	<i>25</i>
6.2	<i>Execução Orçamental .....</i>	<i>26</i>
6.3	<i>Resultados.....</i>	<i>31</i>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>34</b>
7.1	<i>Resumo .....</i>	<i>34</i>
7.2	<i>Desafios e perspetivas para 2012 .....</i>	<i>34</i>

# ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N.º 1 – ORGANOGRAMA DO II, IP. ....	12
FIGURA N.º 2 – RESUMO DAS AUDITORIAS EXTERNAS EM 2011 .....	14
FIGURA N.º 3 – OBJETIVOS DO II, IP. 2011 .....	16
FIGURA N.º 4 – RESULTADO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO II, IP. 2011 .....	17
FIGURA N.º 5 – RESULTADO DO BSC DO II, IP. 2011 POR PERSPETIVA.....	18
FIGURA N.º 6 – RESULTADO GLOBAL DO BSC DO II, IP. 2011 .....	18
FIGURA N.º 7 – RESUMO DA ATIVIDADE CORRENTE DO II, IP. EM 2011.....	20
FIGURA N.º 8 – RESUMO DA REPRESENTAÇÃO NACIONAL DO II, IP.....	22
FIGURA N.º 9 – RESUMO DA REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL DO II, IP. ....	22
FIGURA N.º 10 – EVOLUÇÃO DOS EFETIVOS DE PESSOAL AO SERVIÇO DO II, IP.....	24
FIGURA N.º 11 – COMPOSIÇÃO DO ORÇAMENTO CORRIGIDO 2011 .....	25
FIGURA N.º 12 – POFC: DISTRIBUIÇÃO POR FUNDOS DAS DESPESAS .....	26
FIGURA N.º 13 – EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2010/2011 .....	26
FIGURA N.º 14 – EVOLUÇÃO MENSAL DA DESPESA 2011 .....	27
FIGURA N.º 15 – COMPOSIÇÃO DA DESPESA EXECUTADA .....	27
FIGURA N.º 16 – EXECUÇÃO COMPARADA 2010 / 2011 DA DESPESA DE INVESTIMENTO .....	29
FIGURA N.º 17 – EVOLUÇÃO DA DESPESA DE INVESTIMENTO – 2007 A 2011 .....	29
FIGURA N.º 18 – EXECUÇÃO 2011 DAS OPERAÇÕES COFINANCIADAS PELO SAMA .....	30
FIGURA N.º 19 – INDICADORES DE EXECUÇÃO – 2007 A 2011 .....	31
FIGURA N.º 20 – DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS (SÍNTESE) .....	32

# 1 Nota Introdutória

---

## 1.1 Enquadramento

*O relatório de gestão do Instituto de Informática, IP. (II, IP.) é um documento de prestação de contas, complementar às demonstrações financeiras, que tem por objetivo disponibilizar informação de carácter económico e financeiro sobre as respetivas práticas de gestão, a um conjunto alargado de destinatários, nomeadamente aos responsáveis políticos, com vista à tomada de decisão.*

*No desenvolvimento do presente relatório procurou-se, à semelhança dos exercícios económicos anteriores, melhorar a qualidade da informação disponibilizada, de forma a permitir analisar o grau de execução dos objetivos propostos, a estratégia seguida, os recursos utilizados e o desempenho financeiro atingido.*

*Pretende-se que a informação proporcionada por este relatório, seja útil para uma reflexão destinada a fundamentar escolhas entre usos alternativos de recursos, tendo em vista a consecução das finalidades estabelecidas para a atividade do II, IP. e a melhor utilização dos recursos públicos.*

## 1.2 Avaliação do Desempenho Organizacional

### Indicadores

De forma sintética referem-se alguns dos principais indicadores relativos ao desempenho alcançado em 2011 pelo II, IP.:

- **Balanced ScoreCard (BSC):** foi obtido um resultado global de 100%;
- Por **perspetiva do BSC** registaram-se os seguintes resultados: “Contribuição Corporativa”: 100%; “Utilizadores”: 104%; “Processos Internos”: 88%; “Aprendizagem e Inovação”: 117%;
- **Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR):** verificou-se um resultado global de 111% (taxas de realização: “Eficácia” - 110%, “Eficiência” - 118%; “Qualidade” - 104%);
- **Novos Projetos:** foram concretizados 14 novos projetos considerando as plataformas do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), Sistema de Informação Financeira (SIF) e o Sistema de Gestão de Relacionamento, bem como, desenvolvidos 5 novos *Datamarts* na plataforma do Sistema Estatístico da Segurança Social (SESS). Por outro lado, registou-se um incremento de 3% nos módulos em produção ao nível do SISS, cujo volume era de 74 módulos em produção no final de 2011; foram formados 8113 utilizadores do Sistema da Segurança Social durante o ano de 2011;
- **Gestão da infraestrutura:** 28% de ganhos de eficiência na gestão de deployment; foram executados 50 338 scripts, um incremento de 324%

face ao ano anterior; foram realizados mais 9% de processamentos do que no ano anterior; a taxa de disponibilidade média dos serviços prestados em 2011 situou-se nos 99,43%;

- **Segurança Social Direta:** Foram implementados 4 novos serviços disponíveis na Segurança Social Direta;
- **Site da Segurança Social:** durante 38 semanas consecutivas o site da Segurança Social permaneceu no 1º lugar do ranking da *Marketware*;
- **Centro de Contacto da Segurança Social:** foram instaladas mais 33 posições do que no ano anterior, com 5.420.973 chamadas oferecidas e 651.307 e-mails tratados;
- **Suporte ao Utilizador:** foram resolvidos todos os pedidos de resolução de 1ª prioridade (100% de concretização), com 31.408 incidentes e 56.945 pedidos de serviço; foram instalados ou reinstalados 4.551 postos de trabalho representando cerca de 50% do parque informático instalado;
- **Qualidade de dados:** concretizaram-se 6 novos processos;
- **Formação interna:** registou-se uma taxa de participação de 83% de colaboradores em ações de formação;
- **Satisfação dos clientes:** o índice de satisfação dos clientes situou-se nos 70%, sendo a satisfação global com o SISS de 84,41%; a nível da satisfação com a resolução de incidentes e pedidos de serviço foi, respetivamente, de 4,56 e de 4,55 (numa escala de 1 a 5); também ao nível da satisfação com os serviços de formação prestados pelo II, IP. se verificou uma elevada satisfação, com 4,23 (satisfação com a formação de uma forma geral) e 4,49 (satisfação com a monitoria) ao nível da formação presencial e, 4,2 ao nível da satisfação com a formação em e-Learning;
- **Satisfação dos colaboradores:** o índice global de satisfação foi de 64%, realçando-se um resultado de 83% na dimensão “satisfação global” e de 78% na dimensão “níveis de motivação”.

#### **Destaques no âmbito dos Projetos e Atividades**

No âmbito do trabalho desenvolvido em 2011 realçam-se os seguintes projetos, atividades e concretizações, quer no domínio da resposta a solicitações dos clientes, novos requisitos e nova legislação, quer no domínio da manutenção evolutiva e corretiva de aplicações em produção<sup>1</sup>:

- **Consolidação de serviços** ao nível do SISS e disponibilização de novos serviços no âmbito do sistema de relacionamento na Segurança Social Direta, Portal da Segurança Social e Centro de Contacto da Segurança Social – VIA Segurança Social;
- **Consolidação dos *Datamarts*** e da informação para suporte à gestão;
- **Prestação de serviços a outros organismos da Administração Pública (AP)** no âmbito da gestão e desenvolvimento de soluções desenvolvidas internamente (ex: Sistema Integrado de Gestão do Atendimento - SIGA);

<sup>1</sup> Para informação detalhada consultar o Relatório de Atividades do II, IP. de 2011

- Melhoria na **gestão da infraestrutura global**, com a consolidação da operação dos *Datacenter* e integração da infraestrutura de outros organismos no modelo de governação de SI e de infraestrutura;
- Consolidação nos processos de **qualidade de dados**;
- Registou-se uma **taxa global de concretização de 98%** na execução de projetos (concluídos e em curso) no que diz respeito a 2011.
- **Melhoria e desenvolvimento do sistema de gestão integrado**, com ao incremento da fiabilidade e controlo dos sistemas, melhorias na monitorização, manutenção e renovação das certificações ISO9001, ISO27001 e ISO20000 e implementação do sistema de gestão da responsabilidade social de acordo com as práticas de referência no âmbito da norma NP 4469-1:2008.
- **Avaliação e Monitorização do Serviço** com um índice global de satisfação de 3,5, mantendo a estabilidade face à meta de 3,5 (70%), um nível de satisfação média de 4,55 na resolução de incidentes e pedidos de serviço, face a uma meta de 3,75, uma disponibilidade média dos serviços de prestados no âmbito do catálogo de serviços foi de 99,43%, superando a meta definida de 99% e melhores resultados nos inquéritos à satisfação dos colaboradores de 2010/2011, ao nível do índice global (de 54% para 64%) e ao nível da satisfação global (83%) e motivação (78%) e conduções de trabalho na ordem dos 74%.

### Boas práticas

O Sistema de Gestão Integrado (SGI) tem vindo a aumentar a abrangência do respetivo âmbito e a ser sucessivamente avaliado e auditado externamente, desde 2007. Tendo sido certificado em 2008 de acordo com o referencial normativo NP EN ISO9001:2008, o II, IP. decidiu continuar o caminho de inovação e melhoria nos seus processos, implementando e certificando o sistema de gestão da segurança da informação e o sistema de gestão de serviços de Tecnologias de Informação (TI).

Assim, e em 2011, foram concretizadas as seguintes metas:

- **Renovação da certificação pelo referencial normativo NP EN ISO 9001:2008**; acompanhamento pelo referencial normativo ISO/IEC 27001:2005; acompanhamento pelo referencial normativo ISO/IEC 20000-1:2005; implementação do sistema de gestão da responsabilidade social de acordo com o referencial NP 4469-1:2008; candidatura ao **Reconhecimento Recognised for Excellence (R4E) pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ)/European Foundation for Quality Management (EFQM)** (já concluída com sucesso em Março de 2012 – reconhecimento com avaliação externa de **4 estrelas**).

### Prémios recebidos em 2011

“*Customer Center of Expertise (COE) Certification*”, certificação primária atribuída pela empresa SAP (2011).

### 1.3 Recursos Humanos

#### Recursos Humanos

O II, I.P. contava ao seu serviço, em 31 de Dezembro de 2011, com um total de 260 trabalhadores, número que ficou aquém dos 300 Postos de Trabalho necessários previstos no Mapa de Pessoal.

### 1.4 Recursos Financeiros

#### Recursos Financeiros

O orçamento executado pelo II,I.P. em 2011 foi de **27.220 mil euros**, registando uma **variação negativa de 23,80%** (-8.489 mil euros), relativamente ao valor acumulado no período homólogo do ano anterior.

As Despesas Correntes ascenderam a 18.638 mil euros e as Despesas de Capital 8.582 mil euros. A Despesa Corrente registou um decréscimo de 3.456 mil euros (-15,6%) face ao ano anterior que se deveu sobretudo ao corte de 865 mil euros nos pagamentos afetos a Despesa com Pessoal (-7,7%), assim como à redução das Aquisições de Bens e Serviços, que registaram um decréscimo da despesa de 2.588 mil euros (-24%). A Despesa com o Pessoal representou 38% da despesa em 2011.

A percentagem de execução do orçamento final de 2011 (76,7%) foi inferior em 12,6 pontos percentuais ao verificado no ano anterior (89,3%).

*O ano de 2011 caracterizou-se desta forma pela confirmação da prestação de um serviço de elevada qualidade aos Clientes, reconhecido externamente por entidades independentes e pelos organismos da AP, pelo tipo e natureza das solicitações transversais e desafios colocados ao II, IP. e, finalmente, pela superação das metas definidas ao nível do desempenho organizacional, nomeadamente no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização de 2011 e do BSC do II, IP.*

*As concretizações e resultados do II, IP. só foram possíveis com o compromisso, a motivação, o empenho e a coesão de todas as pessoas, equipas e estruturas que integram o Instituto. A todos se deve o Muito Bom desempenho do II, IP. em 2011.*

*Porto Salvo, aos 26 dias do mês de Abril de 2012,*

*O Conselho Diretivo*

*Rosa Fernandes*

*Carlos Clamote*

## 2 Enquadramento do II, IP.

---

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

<b>Missão</b>	Foi atribuída ao II, IP., no quadro das linhas gerais do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC) e da Lei orgânica do MSSS (Decreto-Lei n.º 126/2011 de 29 de Dezembro), a missão de <i>“definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MSSS.”</i>
<b>Visão</b>	O II, IP. dá corpo à sua visão enquanto referência no setor das tecnologias de informação e comunicação nos seguintes termos:  <i>“O Instituto de Informática, IP., pretende ser uma referência nacional das melhores práticas na conceção, desenvolvimento, implementação e operação de Sistemas de Informação.”</i>
<b>Valores</b>	A Carta de Valores estabelece os princípios éticos e deontológicos que devem reger a atuação do II, IP., enquanto prestador de serviço público, nos seguintes termos:  <i>“O Instituto de Informática, IP., rege-se por princípios de dedicação exclusiva ao serviço do interesse público, observando os valores fundamentais e princípios da atividade administrativa: legalidade, justiça, imparcialidade, competência, responsabilidade, proporcionalidade, transparência e boa-fé.”</i>
<b>Política da Qualidade, Segurança da Informação, Gestão de Serviços de TI e Responsabilidade Social</b>	O II, IP. definiu uma Política integrada de Qualidade, Segurança da Informação, Gestão de Serviços de TI e Responsabilidade Social nos seguintes termos:  <i>“Melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão Integrado, através do desenvolvimento das competências dos seus colaboradores para a Gestão e Prestação de um Serviço de Excelência, e da aplicação da metodologia e do ciclo Plan- Do-Check-Act, sustentados no:</i> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• Estabelecimento, implementação e comunicação da Política, Objetivos e Planos;</i></li><li><i>• Avaliação e monitorização da conformidade e do desempenho;</i></li><li><i>• Melhoria contínua dos processos e resultados chave”.</i></li></ul> <i>Este compromisso é traduzido pela:</i> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• Monitorização, avaliação e melhoria contínua do desempenho e dos resultados chave, incluindo o estabelecimento de parcerias e a implementação dos processos de inovação com recurso às melhores</i></li></ul>

*práticas e tecnologias disponíveis;*

- *Implementação do modelo de segurança da informação sustentado nas melhores práticas para assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, bem como, na gestão e avaliação dos riscos de acordo com os critérios definidos para o cumprimento da sua missão, para melhorar continuamente o Sistema de Gestão de Segurança da Informação.*

As políticas para os sistemas de gestão da segurança da informação, gestão de serviços de TI e Responsabilidade Social estão desdobradas nos documentos de referência do II, IP., no âmbito do seu SGI.

## 2.2 Catálogo de Serviços

### Catálogo de Serviços

O SGI tem como ferramenta fundamental de comunicação e de relacionamento com os clientes do II, IP. o catálogo de serviços, definido no âmbito do sistema de gestão de serviços de TI e que documenta todos os serviços disponibilizados aos clientes (todas as Instituições a quem são prestados serviços). As principais componentes do catálogo de serviços são:

- Serviços de infraestruturas;
- Acesso e partilha de informação;
- Segurança da informação;
- Apoio ao utilizador;
- Ciclo de vida de equipamentos;
- Monitorização;
- Gestão da informação;
- Serviços de Formação;
- Serviços aplicativos;
- Serviços de Contact Center.

## 2.3 Fatores Críticos de Sucesso

São considerados pelo II, IP., como linhas estratégicas e fatores críticos para o sucesso do cumprimento da sua missão:

- Consolidar a qualidade, a usabilidade e o contributo corporativo dos sistemas de informação sob gestão do II, IP.;
- Melhorar a satisfação dos Utilizadores do Sistema de Informação da Segurança Social;

- Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos do II, IP, com vista à melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- Melhorar o desempenho dos seus Colaboradores através do desenvolvimento das suas capacidades de aprendizagem e inovação.

No que diz respeito aos resultados, podem identificar-se contributos muito positivos, tendo em vista:

- A consolidação do sistema de informação da segurança social, do sistema de informação financeira e do sistema estatístico da segurança social;
- A melhoria do sistema de gestão do relacionamento com os utentes da Segurança Social;
- A melhoria da eficiência interna do Sistema de Segurança Social;
- A intensificação do combate à fraude e à evasão contributiva;
- A implementação de um modelo e plataforma de interoperabilidade transversal à AP.

## 2.4 Estrutura Organizacional

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

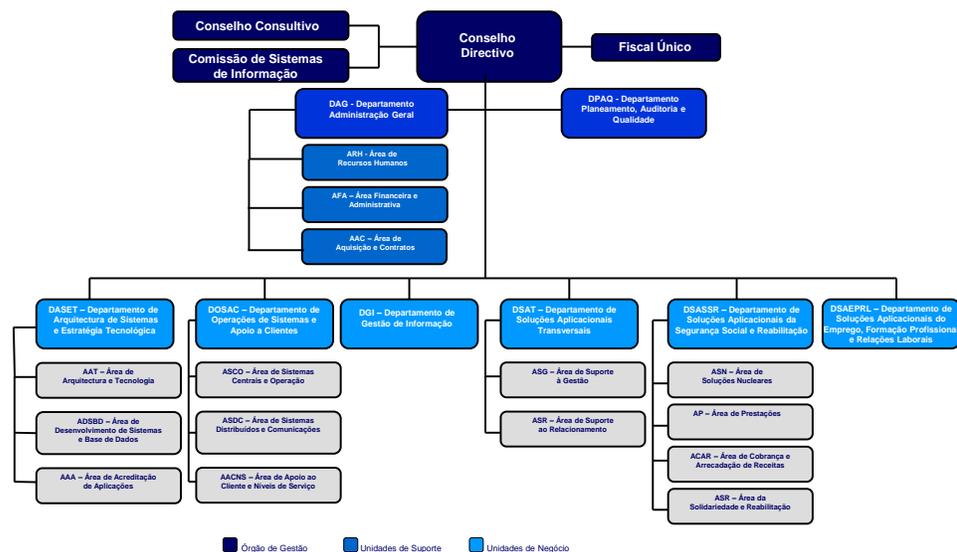
O II, I.P. é dirigido por um Conselho Diretivo, constituído por um Presidente e dois Vogais e estrutura-se em Departamentos e estes em Áreas, dirigidos, respetivamente, por Diretores de Departamento e Coordenadores de Área.

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

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

Na figura seguinte apresenta-se o organograma do II, IP.

Figura n.º 1 – Organograma do II, IP.



Estão previstos na Lei orgânica do II, I.P., para além do Conselho Directivo, os seguintes órgãos:

- O Conselho Consultivo;
- A Comissão de Sistemas de Informação;
- O Fiscal Único.

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

A Comissão de Sistemas de Informação é um órgão de consulta e apoio técnico, ao Conselho Directivo, na definição da intervenção nas áreas do planeamento operacional dos sistemas de informação e infraestrutura tecnológica, gestão de riscos e de segurança de informação, gestão de recursos e avaliação do desempenho das tecnologias de informação, competindo-lhe, ainda, avaliar e propor a implementação de soluções e processos tecnológicos e aplicacionais de forma a dar resposta às necessidades de cada organismo do MSSS e a acolher as boas práticas dos modelos de governação de tecnologias de informação.

O Fiscal único é o órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial (ainda não se encontra nomeado).

## 2.5 Avaliação do Sistema de Controlo Interno

### Enquadramento

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

O sistema de controlo interno do II, IP. tem como principais componentes:

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

Com a implementação e monitorização do SGI, o II, IP. assegura o alinhamento entre 3 referenciais normativos – gestão da qualidade (ISO 9001), gestão da segurança da informação (ISO/IEC 27001) e gestão e serviços de TI (ISO/IEC 20000), com a utilização de *framework* de referência para gestão e monitorização dos controlos internos da organização.

Para além das normas ISO/IEC referidas, o SGI do II, IP. incorpora também as boas-práticas da ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). O Modelo de Governação das TI do II, IP baseia-se no CobiT (*Control Objectives for IT*) do ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*), que é um modelo abrangente para o alinhamento dos requisitos de controlo, tecnologia e riscos do negócio.

### Ambiente de Controlo

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

As especificações técnicas do sistema de controlo interno estão definidas no Manual da Qualidade e nas políticas do SGI. A Cadeia de Valor do II, I.P. é constituída por um conjunto processos, procedimentos e respetivas interfaces através dos quais o II, IP. cria o valor dos produtos e serviços que disponibiliza aos seus clientes, e assegura o controlo da atividade desenvolvida. As especificações técnicas estão claramente definidas, documentadas, comunicadas e compreendidas por todos os colaboradores:

*Processos de Gestão* (Gestão da Relação com Clientes; Gestão Orçamental; Planeamento Estratégico e Operacional);

*Processos de Realização* (Gestão de Alterações; Gestão de Projetos; Gestão de entregas; Gestão de Configurações; Gestão de Capacidade; Gestão da Disponibilidade; Gestão da Continuidade; Gestão de Operações;

Gestão de Informação; Gestão da Segurança de Informação; Gestão de Riscos; Gestão de Incidentes; Gestão de Problemas; Gestão dos Níveis de Serviço);

Processo de suporte (Formação e Desenvolvimento; Avaliação de Desempenho; Recrutamento e Seleção; Gestão Administrativa de Pessoal; Gestão de Aquisições e Contratos; Contabilidade; Fluxos Financeiros; Gestão Administrativa).

## Auditoria externas

Em 2011 foram realizadas as seguintes auditorias externas:

Figura n.º 2 – Resumo das Auditorias Externas em 2011

Entidade Auditora	Âmbito da auditoria
Inspeção-geral do MSSS	Auditoria à atribuição do subsídio de doença (ação conjunta com a Inspeção da Saúde não tendo visado especificamente o II, IP. A colaboração foi realizada através do fornecimento de dados).
Inspeção-geral do MSSS	Auditoria ao trabalho extraordinário, ajudas de custo, transportes e alimentação.
Tribunal de Contas	Acompanhamento da Conta da Segurança Social (resposta às recomendações formuladas nos Pareceres da Conta da Segurança Social).
Bureau Veritas	Sistema Integrado de Gestão Certificação pelos referenciais normativos NP EN ISO9001:2008 (renovação); ISO/IEC 27001:2005 (acompanhamento 2º ano) e ISO/IEC 20000-1:2005 (acompanhamento 3º ano).

## Monitorização e Controlo

Estão definidas as políticas e políticas detalhadas da segurança da informação, bem como todos os procedimentos e controlos para dar resposta ao respetivo ciclo PDCA.

A partir do catálogo de serviços e dos acordos de nível de serviço, são operacionalizados os processos para dar resposta ao ciclo de planeamento e monitorização da gestão e serviços de TI, de acordo com o referencial normativo ISO/IEC20000-1:2005 e com a *framework* ITIL v3.

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

Todos os macroprocessos, processos e procedimentos são monitorizados em função dos indicadores e metas. Os padrões de qualidade dos processos são assegurados através da monitorização dos indicadores dos processos. Ao nível interno foram contratualizados acordos de nível de serviço operacionais (OLA) entre áreas operacionais. A nível externo e na gestão do relacionamento com os clientes, estão igualmente contratualizados acordos de nível de serviço (SLA), que permitem responder diretamente à qualidade exigida para os serviços prestados, de acordo com o catálogo de serviços.

**Fiabilidade dos sistemas de informação e Segurança da informação e das pessoas**

No sentido de garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação e dos *outputs* dos sistemas, estão definidas várias políticas, procedimentos e atividades de controlo de ativos, quer no âmbito do sistema de gestão da segurança da informação (ISO/IEC27001:2005), quer na gestão de serviços de TI (ISO/IEC 20000-1:2005 e *framework* ITIL v3), de acordo com os respetivos referenciais normativos.

Os requisitos de segurança para acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço estão garantidos com a definição e operacionalização da Política e das Políticas detalhadas de Segurança de Informação e dos procedimentos associados à gestão de acessos, salientando-se as políticas de gestão de ativos, *compliance*, segurança física e ambiental, comunicações e operações, controlo de acessos, gestão de incidentes.

## **2.6 Remuneração dos Membros do Conselho Diretivo**

Os membros do Conselho Diretivo do II, I.P. estão subordinados ao regime definido na Lei-quadro dos institutos públicos e, subsidiariamente, o fixado no estatuto do gestor público (nº 1 do artigo 25º da Lei nº 3/2004, de 15 de Janeiro), conforme previsto no artigo 10º do Decreto-Lei nº 211/2007, de 29 de Maio.

O estatuto do gestor público (Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de Março) preceitua no nº 2 do artigo 42º que, até à entrada em vigor do novo regime remuneratório dos dirigentes dos institutos públicos, se mantém em vigor a Resolução do Conselho de Ministros nº 29/89, de 26 de Agosto.

Significa esta aplicação que os membros do Conselho Diretivo têm direito a: a) remuneração mensal ilíquida (nº 1 da Resolução); abono para despesas de representação (nº 13 da Resolução), subsídio de férias e de Natal (nº 14 da Resolução).

Com interesse para a questão cumpre ainda salientar o nº 3 da Resolução do Conselho de Ministros nº 121/2005, de 1 de Agosto que fixa o pagamento do abono de despesas de representação em 12 meses.

Esta Resolução é aplicável aos membros dos conselhos diretivos dos institutos públicos (nº 12).

Para os efeitos os membros do Conselho Diretivo do II, IP auferem a remuneração com o montante fixado através do Despacho n.º 8035/2002 (2ª série), correspondente às dos gestores públicos situados no Grupo A Nível 1, e que se mantém até 31 de dezembro de 2011.

Por aplicação do art.º 19 da Lei nº55-A/2010 de 31 de Dezembro, que aprovou o orçamento de estado para 2011, foram reduzidas as remunerações totais ilíquidas mensais.

## 3 Objetivos 2011

---

### 3.1 Objetivos plurianuais

#### Enquadramento

O Plano de Atividades de 2011 foi elaborado segundo o método de gestão por objetivos, seguido nos anos anteriores, tendo sido operacionalizados para 2011 parte dos objetivos estratégicos plurianuais que constavam na Carta de Missão do Instituto:

Figura n.º 3 – Objetivos do II, IP. 2011

Objetivo estratégico 2011	Descrição
O1	Aumentar o nº de Subsistemas/aplicações em produção e o nº de novos módulos nos Subsistemas/aplicações em produção
O2	Implementar novos Datamarts no Sistema de Gestão da Informação
O3	Consolidar a Arquitetura Tecnológica Aplicacional
O4	Implementar ações de melhoria da qualidade dos dados
O5	Operacionalização da integração de infraestruturas no MTSS
O6	Assegurar 95% de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou corretiva acordados com o cliente e com cobertura orçamental
O7	Implementar ações de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social
O8	Assegurar a melhor capacidade de resposta e disponibilidade das infraestruturas
O9	Otimizar os processos da cadeia de valor
O10	Desenvolver ações que promovam o incremento das competências dos colaboradores
O11	Desenvolver ações que promovam o incremento da motivação dos colaboradores

### 3.2 Objetivos estratégicos e grau de concretização em 2011

#### Enquadramento

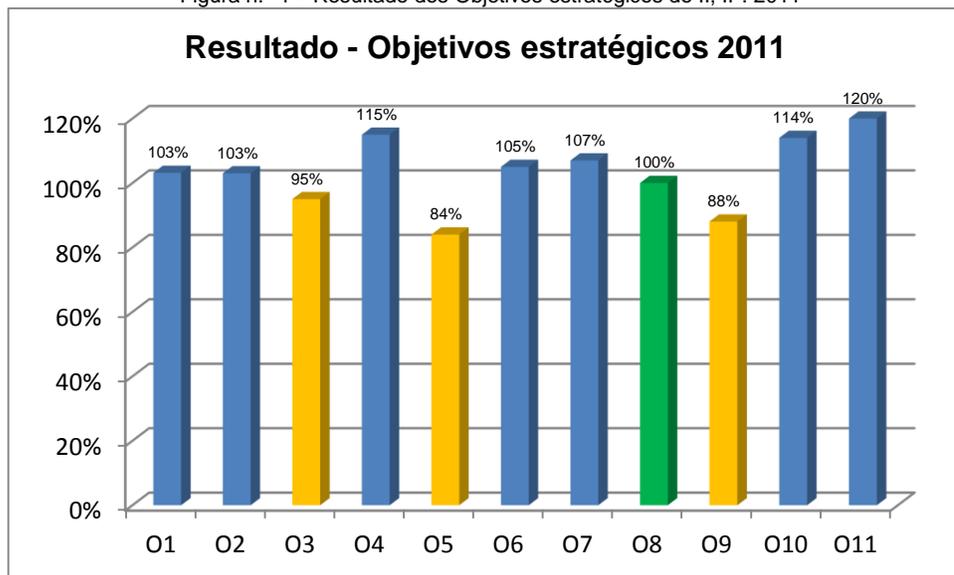
Nos pontos seguintes apresentam-se os resultados de 2011, por objetivo estratégico, por perspetiva do BSC e finalmente, a síntese global do resultado do BSC do II, IP.

Em termos globais o **resultado do BSC global do II, IP. foi de 100%**.

### 3.2.1 Resultados por Objetivo Estratégico 2011

Dos 11 objetivos estratégicos definidos para 2011 (descrição de cada objetivo na figura seguinte), 7 foram superados com resultados acima dos 100%, 1 foi cumprido a 100% e 3 tiveram 1 resultado abaixo dos 100%.

Figura n.º 4 – Resultado dos Objetivos estratégicos do II, IP. 2011



O objetivo n.º3 foi concretizado a 95%, sendo o desvio devido, essencialmente, a projetos em curso cuja taxa de execução dependia de processos de aquisição e da consequente alocação de recursos às equipas, e que foram condicionados por fatores e requisitos externos.

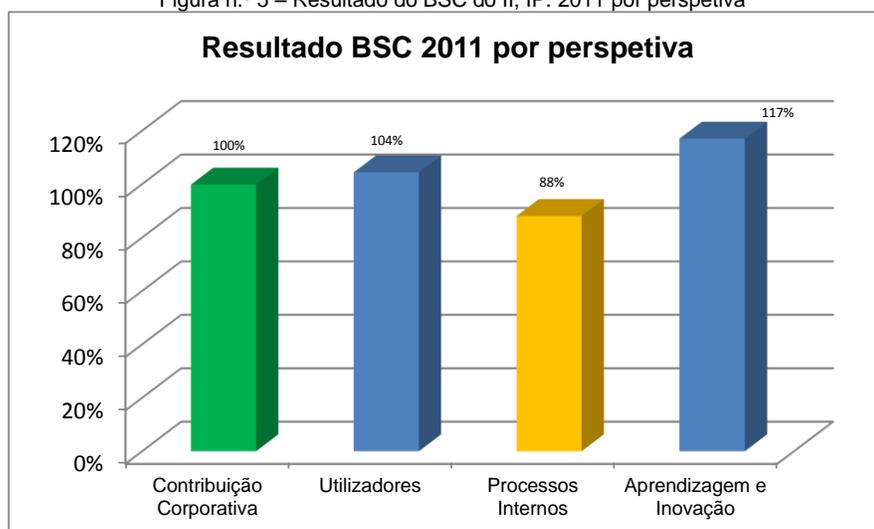
No que diz respeito ao objetivo n.º 5, cuja concretização foi de 84%, o desvio deveu-se sobretudo aos constrangimentos e disponibilidade dos organismos para as implementações necessários, resultantes das reestruturações, ainda no âmbito do PRACE, e mais recentemente, do PREMAC.

Finalmente, o objetivo n.º 9 com uma concretização de 88% deve o respetivo desvio aos condicionalismos para a contratação de recursos para as equipas, com impacto na reestruturação dos processos de administração geral e na consolidação das ferramentas de suporte aos processos internos.

### 3.2.2 Resultados por Perspetiva BSC

Relativamente às 4 perspetivas do BSC, verifica-se o cumprimento a 100% na perspetiva “Contribuição corporativa”, a superação nas perspetivas “Utilizadores” (104%) e “Aprendizagem e Inovação” (117%) e um desvio na perspetiva “Processos internos” (88%). O desvio verificado na perspetiva “Processos internos” decorre dos motivos apresentados no ponto precedente, para a justificação dos desvios do objetivo n.º 9.

Figura n.º 5 – Resultado do BSC do II, IP. 2011 por perspetiva



### 3.2.3 BSC global do II, IP.

O resultado global do BSC do II, IP. em 2011 foi de 100%, de acordo com a seguinte estrutura de ponderações de cada perspetiva e taxa de concretização dos objetivos:

Figura n.º 6 – Resultado global do BSC do II, IP. 2011

Perspetiva BSC	Resultado 2011	Peso no BSC Global	Resultado Global
Contribuição corporativa	100%	60%	<b>100%</b>
Utilizadores	104%	20%	
Processos internos	88%	15%	
Aprendizagem e Inovação	117%	5%	

## 4 Resumo da Atividade de 2011

---

### Projetos

#### Segurança Social, Solidariedade e Reabilitação

- Tarifa social no âmbito das medidas de “Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia” (Decreto-Lei n.º 102/2011 de 30 de Setembro);
- Novo Módulo de Qualificação de Trabalhadores Independentes -1ª Fase (Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social);
- Novo módulo do regime de Contra Ordenações, subsistema de CO;
- Gestão de suspensões e cessações, por falta de prova, no âmbito do DL70/2010 (novos módulos, no subsistema de Prestações Familiares, no subsistema de Desemprego e no Subsistema de RSI);
- Implementação do DL 72/2010, no subsistema de Desemprego, referente ao tema “subsídio desemprego parcial”;
- Novo módulo de gestão de relatórios e outputs, do subsistema CPCJ – Comissão proteção de crianças e jovens;
- Novas funcionalidades no âmbito do Sistema SICC;
- Novas funcionalidades no âmbito do Sistema SEF;
- Novas funcionalidades no âmbito do Sistema gestão de contribuições.

#### Gestão do Relacionamento

- Realização de pilotos no âmbito do sistema de gestão do relacionamento – Única e construção do sistema de visita por marcação prévia – Única;
- Novos serviços no canal Segurança Social Direta;
- Nova imagem do portal da SS e novo portal da SS;
- Novos serviços transacionais no âmbito do Centro de contacto da Segurança Social.

#### Apoio à Gestão

- Novas funcionalidades no âmbito do Sistema de informação financeira;
- Desenvolvimento de novas interfaces com o SIF;
- Integração do IGFCSS no SIF;
- Alargamento do e-Valor e do IAF-SIF ao ISS.

#### Gestão da informação

- Desenvolvimento de novos *Datamarts* de gestão de riscos profissionais e orçamento e contas das IPSS (fase 2).

#### Gestão da infraestrutura

- Destacam-se os projetos relacionados com: qualidade da disponibilidade e eficiência dos sistemas; capacidade dos sistemas; desempenho dos sistemas de suporte à gestão do relacionamento. Realçam-se adicionalmente os projetos no âmbito do *Datacenter* - constituindo uma

Private Cloud com partilha recursos comuns e a instalação no II, IP. do Ponto de Acesso Nacional do projeto EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information), o qual constituirá o ponto único de comunicação entre as instituições nacionais no âmbito da Saúde e da Segurança Social e as respetivas congéneres em países da União Europeia (UE27+3).

### Melhoria no sistema de gestão integrado

- Destacam-se, a renovação das certificações no âmbito dos referenciais normativos ISO9001, 27001 e 20000, a nova candidatura ao nível R4E da APQ/EFQM e a implementação do SGRS, de acordo com as boas práticas no âmbito da norma NP 4469-1:2008.

### Atividades correntes

Figura n.º 7 – Resumo da atividade corrente do II, IP. em 2011

Departamento	Atividade (designação)
Arquitetura de Sistemas e Estratégia Tecnológica	Single Euro Payments Area – Transferências Bancárias; Consolidação e Alargamento do processo de integração a sistemas representativos; Governação Service-oriented architecture (SOA); Alargamento Modelo de Processos Assíncronos ao SISS; Framework Web; Monitorização dos Sistemas; SIGA – Alargamento à AMA; Ferramentas de Integração Contínua; xWiki; Sistema de informação da Assessoria Técnica a Tribunais - Fase 1; Videoconferência; Formação presencial e e-Learning; Acreditação e testes de software.
Soluções Aplicacionais da Segurança Social e Reabilitação	Adaptação do SISS à nova orgânica da Região Autónoma dos Açores; Salvaguarda de informação anual de suporte aos mapas de encerramento de contas anuais de Gestão de Contribuições, Sistema de Execuções Fiscais e Sistema Integrado de Conta Corrente; Processos de Qualidade de Dados; Resposta a auditorias no âmbito do SISS, à Inspeção Geral de Finanças, Inspeção Geral do MSSS e ao Tribunal de Contas, entre outros; Participação em processo de interoperabilidade; Resposta a incidentes e problemas comunicadas pelas equipas de gestão de incidentes e problemas;
Soluções Aplicacionais Transversais	Resposta a pedidos de manutenção de sites e da intranet; Resposta a incidentes e problemas comunicadas pelas equipas de gestão de incidentes e problemas; Resposta a pedidos relacionados com a manutenção dos sistemas SIF; E-ValoRH; Gestão Documental; Outros sistemas.
Gestão da informação	Alterações aos Datamarts; Processo de autonomização dos projetos Microstrategy; Alterações para incorporar novos requisitos do cliente aos Datamarts; Divulgação de estatísticas; Alterações aos processos de Visual Basic que permitem a extração e disponibilização automática de informação na intranet; Resposta a solicitações de dados, pontuais ou no âmbito da gestão de protocolos com outros Organismos e Instituições e do fornecimento de estatísticas; Controlo e acompanhamento das medidas e subsídios; Análise e extração de dados; Suporte aos processos de qualidade dos dados; Cruzamento de dados inter temas análises; Celebração e gestão de novos protocolos; Geração de listagens para suporte aos processos de fiscalização e combate à fraude; Enriquecimento de bases de dados; Otimização de processos / Parallel; Migração para o Datacenter de Viseu.

Operações, Sistemas e Apoio ao Cliente	Gestão da disponibilidade e eficiência dos sistemas; Gestão e manutenção dos níveis de serviço dos serviços Web; Suporte à atividade corrente do SISS, nomeadamente ao nível da entrada e manutenção de módulos em produção; Gestão e processamentos e dos processos de deployment de suporte aos sistemas em produção; Suporte aos sistemas de gestão de relacionamento em produção; Suporte aos utilizadores dos sistemas em produção.
Planeamento, Auditoria e Qualidade	Atividades correntes relacionadas com o Planeamento Estratégico e Operacional, Avaliação do Desempenho Organizacional e Reporting; Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ – ISO 9001); Manutenção do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI – ISO 27001); Manutenção do Sistema de Gestão de Serviços de TI (SGSTI – ISO 20000); Realização de uma Autoavaliação suportada no modelo da EFQM; Realização de auditorias internas integradas ao SGI.
Administração Geral	Gestão dos processos administrativos de recursos humanos; Gestão dos processos de recrutamento, seleção, formação e desenvolvimento de recursos humanos; Garantir a utilização plena das plataformas eletrónicas de contratação pública; Gerir os procedimentos de aquisição de bens e serviços; Cumprimento das metas relativas à atividade corrente, de forma a respeitar os requisitos e prazos legais no âmbito da legislação aplicável no âmbito da gestão contabilística; Gestão da entrada em produção do módulo Integração automática de faturação no Sistema de Informação Financeira (SIF); Gestão do procedimento centralizado de aquisições; Cumprimento do plano de tesouraria e dos prazos de cabimento e abastecimento; Ao nível da gestão do imobilizado realizar a reconciliação no âmbito da atividade da Gestão da Infraestrutura, suportada pela aplicação SIF.

## Representação Nacional

No âmbito da sua atividade e para a concretização da missão o II, IP. está representado em vários grupos transversais à AP, quer como parceiro, quer como entidade coordenadora, conforme a tabela seguinte:

Figura n.º 8 – Resumo da representação nacional do II, IP.

Grupo / Iniciativa	Descrição Sucinta
<b>Rede Interministerial TIC/Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2009</b>	O II, IP., representa o ex-MTSS, na pessoa do CD. Participação de colaboradores do II, IP nos seguintes Grupos de Trabalho: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo ao uso de Serviços Eletrónicos;</li> <li>• Acesso único aos serviços da AP;</li> <li>• Políticas de Software;</li> <li>• Modelos Ontológicos, Serviços e Arquitetura da AP;</li> <li>• Segurança de Informação;</li> <li>• Racionalização das Comunicações</li> <li>• Gestão Documental;</li> <li>• Autenticação e Identificação Eletrónica.</li> </ul>
Estudo para a Integração do <b>Sistema de Informação de Pensionistas</b> no Sistema de Informação da Segurança Social	• Deliberação conjunta do ISS,I.P. e do II, I.P. datada de 2 de Julho de 2010.
<b>Tarifa Social de Energia Elétrica</b> a) Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de Dezembro, vem determinar a criação da tarifa social de fornecimento de energia elétrica a aplicar a clientes finais economicamente vulneráveis; b) Portaria n.º 1334/2010, de 31 de Dezembro, vem regular os procedimentos de atribuição e confirmação da tarifa social, a efetuar através de meios eletrónicos.	Constituído Grupo de Trabalho para implementação da medida, com representantes das seguintes entidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• II, IP.;</li> <li>• ISS, IP.;</li> <li>• EDP;</li> <li>• GALP;</li> <li>• DGEG;</li> <li>• AMA.</li> </ul>
<b>POCIQ – Portal do Conhecimento para a Inovação e Qualidade:</b> Rede de Interlocutores para a Inovação e Qualidade no MTSS/Secretaria-Geral do MTSS	Fórum para promoção de boas práticas e partilha de experiências no âmbito da inovação e da qualidade do ex-MTSS.

## Representação Internacional

Em termos internacionais assume relevo as seguintes participações:

Figura n.º 9 – Resumo da representação internacional do II, IP.

Grupo / Iniciativa	Descrição Sucinta
<b>Electronic Exchange of Social Security Information</b> Regulamento CE n.º 883/2004 de 29 de Abril; Regulamento CE n.º 988/2009 de 16 de Setembro; Regulamento CE n.º 987/2009 de 16 de Setembro; Despacho n.º 8771/2011 de 1 de Julho.	O II, IP. foi designado como único Ponto de Acesso Nacional com a responsabilidade de operacionalizar o encaminhamento eletrónico de documentos eletrónicos estruturados de/para diferentes Estados-Membros.
Representantes do Sistema de Segurança Social na <b>Comissão de Contas e na Comissão Técnica para o Tratamento da Informação</b>	Apoia a Direção-Geral da Segurança Social nas questões relacionadas com as Tecnologias de Informação e Comunicação.

## 5 Recursos Humanos

---

### Estratégia de Recursos Humanos

Em 2011, o II, IP. prosseguiu a sua visão estratégica para a gestão de recursos humanos, que para o cumprimento da sua missão requer um corpo de profissionais estável e permanente, com perfis adequados às competências chave necessárias, qualificado e motivado, e dimensionado de acordo com a disponibilidade ao nível da gestão orçamental.

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

Destaca-se a base de dados do histórico de formação profissional, desde 1999-2011, enquanto portefólio de reflexão das aprendizagens das pessoas ao serviço do II, IP., permanentemente atualizado. Ainda neste âmbito, salienta-se a realização de um inquérito, visando o aprofundamento do diagnóstico de necessidades de formação, com priorização das competências, e que serviu de base para a elaboração do plano de formação para 2012.

Entretanto, melhorou-se a exploração e disponibilização de dados do SIRH, através de novas parametrizações e da utilização dos dados do Sistema de Informação de Acessos e Tempos no Edifício.

Prosseguiram os trabalhos de aplicação dos normativos legais, em vigor, nomeadamente da Lei nº 12º-A/2008, de 28 de Fevereiro, que aprovou os novos regimes de Vínculos, Carreiras e Remunerações (LVCR) e do Código de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP), com as alterações introduzidas Lei n.º 55-A/2010, de 31 de Dezembro, que aprovou o orçamento do estado para 2011 (LOE), incluindo a divulgação e esclarecimentos a todos os trabalhadores.

A entrada em vigor do Acordo Coletivo de Entidade Empregadora Pública nº 7/2011, de 8 de Julho (ACEEP), possibilitou a implementação de novas medidas, no âmbito da organização e duração do tempo de trabalho, aplicáveis aos trabalhadores abrangidos pelo acordo.

Foi aprovado o Plano de Iniciativas para a Igualdade do Género no II, IP., de acordo com o Plano de Ação para a Igualdade setorial e IV Plano Nacional para a Igualdade — Género, Cidadania e não Discriminação, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2011, de 18 de Janeiro.

O II, IP. tem, assim, firmadas políticas de inovação e qualidade na gestão dos recursos humanos, assentes no diálogo laboral e social, de modo continuado e participativo, o que, estamos convictos, tem contribuído, significativamente, para acrescentar valor para as pessoas e para o serviço prestado aos clientes e outras partes interessadas.

### Mapa de pessoal a 01 de Janeiro

O **Mapa de Pessoal (MP)** aprovado para o ano de **2011**, com **300 Postos de Trabalho Necessários (PTN)**, foi elaborado com a participação dos

de 2011

responsáveis de unidades e aprovado superiormente, nos termos dos artigos 4º a 7º LVCR. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 75% nas atividades de TIC, 17% nas de apoio à gestão e 8% ao nível do pessoal dirigente.

O total da previsão dos PTN para o ano de 2011, correspondeu a uma redução da despesa de pessoal, relativamente à execução prevista para 2010, com menos 10 PTN que em 2010 e em 2009, consequência de restrições de natureza orçamental.

### Afetação real de Recursos Humanos

O II, IP. contava ao seu serviço, em 31 de Dezembro de 2011, com um total de **260 trabalhadores, número que ficou aquém dos PTN do Mapa de Pessoal.**

Em 31 de Dezembro de 2011, comparativamente a igual período de 2010, registou-se um total de menos dezasseis (-16) pessoas ao serviço.

Figura n.º 10 – Evolução dos efetivos de pessoal ao serviço do II, IP.

2006	2007	2008	2009	2010	2011
210	209	211	277	276	260

### Movimentos de entrada e saída

No ano de 2011 verificaram-se 1 nova entrada, resultado de um processo de mobilidade de interna, e o regresso de 2 colaboradores ao mapa de pessoal do II, IP. Em igual período, saíram 19 pessoas. O grupo onde se registou maior número de saídas (14) foi o de pessoal informático.

### Procedimentos Concursais

A implementação e conclusão do **Plano de Operacionalização do Exercício de Cargos Dirigentes (POECD)**, nos termos da legislação aplicável, designadamente da Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro, que aprovou o Estatuto do Pessoal Dirigentes e da Portaria 1329-A de 30 de Dezembro que aprova a 1º alteração aos Estatutos do II, IP, Anexo à portaria nº 635/2007, de 30 de Maio, conduziu ao preenchimento de 10 PT, pelo provimento em cargos de direção intermédia de 1º e 2.º grau, em regime de comissão de serviço, pelo período de três anos.

Entretanto, foram concluídos os Períodos Experimentais (PE) em PT, resultado de procedimentos concursais lançados em 2010 e celerados os novos CTFP.

## 6 Execução Orçamental 2011

### 6.1 Orçamento

#### Orçamento inicial e revisões em 2011

A execução orçamental do II, IP. em 2011 respeitou o quadro normativo vigente ao longo do ano.

Em Janeiro de 2011 o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP. (IGFSS) atribuiu ao orçamento do II, IP. um valor de 35.510.068 euros, a partir do qual foi dada prioridade à abertura de procedimentos de aquisição críticos e inadiáveis que foram sendo firmados até ao final do ano anterior.

Do total do orçamento aprovado, 20.728 mil euros foram afetos a Despesas de Administração e 14.782 mil euros a Despesas de Capital.

Em 5 de Maio, o orçamento do II, IP. sofreu uma cativação, no valor de 1.173 mil euros, decretada por Sua Excelência o Secretário de Estado da Segurança Social. Este montante cativo, que se veio a efetivar em Junho incidu inteiramente sobre o orçamento de Administração, impedindo a realização das aquisições previstas e necessárias em matéria de assistência técnica, conservação e trabalhos especializados, entre outras rubricas, no segundo semestre.

Em 2011, por força das medidas impostas pela Lei n.º 55-A/2010, de 31 de Dezembro, que aprovou o Orçamento de Estado para 2011, foi introduzida uma taxa de contribuição patronal para a ADSE. Esta contribuição, de 2,5%, incide sobre o valor das remunerações sujeitas a desconto para a CGA ou para a Segurança Social dos respetivos trabalhadores que sejam beneficiários titulares da ADSE.

#### Orçamento final

O orçamento final do II, IP. no final do ano 2011, após concluídas todas as operações de transferências, ilíquido de cativo, foi o seguinte:

Figura n.º 11 – Composição do Orçamento Corrigido 2011

milhares de euros	
Grupos de Despesa	Orçamento
<b>Despesas Correntes</b>	<b>20.728</b>
Despesas com Pessoal	10.872
Aquisição Bens e Serviços	9.762
Subsídios	84
Juros e Outros Encargos	5
Outras Despesas	5
<b>Despesas de Capital</b>	<b>14.782</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35.510</b>

## Investimentos orçamentados por Fundo de Financiamento

No âmbito do Programa Operacional Fatores de Competitividade (POFC), o II, IP. deu continuidade às operações em curso, tendo sido aprovadas duas novas candidaturas de financiamento, a saber: o projeto da Plataforma Multicanal de Atendimento (PMA), e o projeto de Visita por Marcação Prévia (VMP).

A metodologia seguida para o controlo financeiro por operação exigido pelas normas, consubstanciou-se na criação de fundos próprios para dotar as operações cofinanciadas com os montantes elegíveis, de acordo com o Quadro de Referência Estratégica Nacional (QREN), sob a coordenação da Agência para a Modernização Administrativa (AMA).

A distribuição por fundos das despesas financiadas pela AMA encontra-se refletida na figura seguinte:

Figura n.º 12 – POFC: distribuição por fundos das despesas

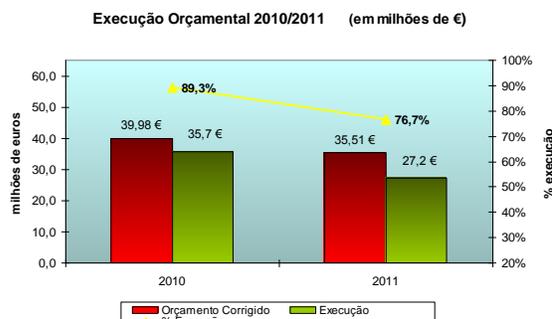
		milhares de euros	
Fundo SAMA	Descrição	Orç. Inicial	Orç. Corrigido
DPN	Desmaterialização Processos de Negócio	1.292,0	1.101,8
ASU	Avaliação de Satisfação de Utente	69,8	69,8
GO-PRO	Gestão por Objectivos e Reeng. de Processos do ISS	411,6	269,4
UNICA	Atendimento Presencial - Reengenharia de processos e Monitorização da Qualidade da Informação	699,0	834,5
PMA	Plataforma Multicanal de Atendimento	550,0	-
IECC	Identif Electrónica do Cartão do Cidadão	100,0	49,7
FWSCI	Framework de Serviços Comuns	131,8	97,5
<b>Sub-total fundos SAMA</b>		<b>3.254,2</b>	<b>2.422,8</b>
<b>Capital</b>		<b>11.527,8</b>	<b>12.359,2</b>
<b>Orçamento Despesas de Investimento</b>		<b>14.782,0</b>	<b>14.782,0</b>

## 6.2 Execução Orçamental

### Execução orçamental

A percentagem de execução do orçamento final de 2011 (76,7%) foi inferior em 12,6 pontos percentuais ao verificado no ano anterior (89,3%), conforme se pode verificar na figura seguinte, devido, sobretudo, às dificuldades impostas pelos atrasos nas autorizações das propostas de despesa remetidas ao Ministério das Finanças, de acordo com a Portaria n.º 4-A/2011 de 3 de Janeiro, que instituiu a obrigatoriedade do pedido de parecer prévio.

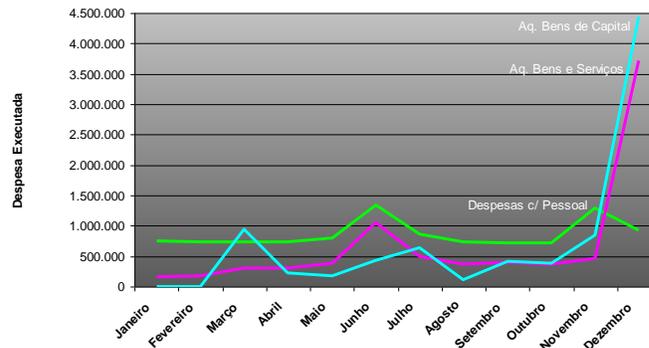
Figura n.º 13 – Execução orçamental 2010/2011



A despesa global executada no final de Dezembro atingiu 27.220 mil euros, registando uma variação negativa de 23,80% (-8.489 mil euros), relativamente ao valor acumulado no período homólogo do ano anterior. As Despesas Correntes ascenderam a 18.638 mil euros e as Despesas de Capital 8.582 mil euros.

No que respeita à evolução mensal da despesa, verificou-se, comparativamente com os meses anteriores, que, no mês de Dezembro, a execução registou um impulso substancialmente maior, relativamente à tendência dos meses anteriores, como demonstra a figura seguinte:

Figura n.º 14 – Evolução mensal da despesa 2011



No decorrer do mês de Dezembro, foram executadas mais de 50% das Despesas de Capital e 45% das Despesas com Aquisição de Bens e Serviços do ano inteiro. Esta assimetria, na distribuição das despesas executadas, verificou-se nos anos anteriores com um maior peso da execução a incidir no último trimestre. No entanto, em 2011, esta tendência agravou-se, devido aos atrasos registados na obtenção dos pareceres prévios das Finanças, impelindo a execução para o último mês do ano.

## Composição da Despesa

O peso das Aquisições de Bens e Serviços e da Despesa de Capital em 2011 foi de 30,1% e 31,5% respetivamente. Face ao ano anterior, regista-se uma estrutura análoga, com um acréscimo de 7 pontos percentuais no peso da Despesa de Capital. A Despesa com o Pessoal representou 38% da despesa em 2011 (aumento de 7 pontos percentuais), mantendo um peso ligeiramente superior ao do ano anterior.

Figura n.º 15 – Composição da Despesa Executada

milhares de euros	
Grupos de Despesa	Orçamento
<b>Despesas Correntes</b>	<b>18.638</b>
Despesas com Pessoal	10.349
Aquisição Bens e Serviços	8.199
Subsídios	84
Juros e Outros Encargos	4
Outras Despesas	4
<b>Despesas de Capital</b>	<b>8.582</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27.220</b>

### **Despesa Corrente**

Em 2011 a Despesa Corrente registou um decréscimo de 3.456 mil euros (-15,6%) face ao ano anterior que se deveu sobretudo ao corte de 865 mil euros nos pagamentos afetos a Despesa com Pessoal (-7,7%), assim como à redução das Aquisições de Bens e Serviços, que registaram um decréscimo da despesa de 2.588 mil euros (-24%).

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

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

### **Despesa Corrente - Pessoal**

A Despesa com Pessoal ascendeu a 10.349 mil euros em 2011, o que correspondeu a uma redução de 7,7% no período 2010/2011 (-864 mil euros). A redução referida deve-se, em grande parte, à redução remuneratória, resultante do artigo n.º 19 da Lei nº55-A/2010, que aprovou o Orçamento de Estado. Associada a esta situação observou-se inclusive, a redução no valor do Subsídio de Férias e de Natal.

Existiu também em 2011 a uma significativa redução no número de horas de Trabalho Extraordinário realizado, comparado com o Trabalho Extraordinário realizado no ano anterior.

Por último, a saída de um número significativo de colaboradores contribuiu para a redução dos custos de pessoal, a saber:

- Colaboradores que passaram à aposentação – 9
- Saídas em regime de mobilidade/nomeação – 2
- Demissão p/Iniciativa colaborador – 4

### **Despesa Corrente – Aquisição de Bens e Serviços**

As Aquisições de Bens e Serviços registaram uma quebra de 24%. Tal decréscimo deve-se sobretudo à redução de 1.229 mil euros em Estudos pareceres e projetos de consultoria, 1.713 mil euros em Assistência Técnica, e 439 mil euros em Comunicações, quando comparado com a execução do ano anterior. As condicionantes na elaboração do orçamento de 2011 de Administração tiveram implicações na dotação inicial programada para estas rubricas.

A redução da despesa com Assistência Técnica (-87%) está associada ao cativo imposto 474 mil euros que impossibilitou a formalização de contratos de licenciamento de ferramentas de *software*, de manutenção do equipamento informático e renovação do parque informático. Por outro lado,

não foi possível, pela falta de verba disponível nesta rubrica, executar em 2011 as despesas necessárias com as novas carências de manutenção advindas da maturidade do parque informático atual (de acordo com a política de substituição dos equipamentos em obsolescência técnica).

### Despesa Corrente – Grau de execução

O grau de execução da Despesa Corrente no final de 2011, em comparação com o período homólogo de 2010, evidenciou uma redução de -15,6%, alcançando os 89,9% de execução.

### Despesa de Capital

A Despesa de Capital ascendeu a 8.582 mil euros, registando uma execução de 58,1% face ao orçamento corrigido de 14.782 mil euros. A redução de 5.032 mil euros relativamente ao ano anterior, representa um decréscimo de 37%.

As percentagens finais de execução em 2011 das rubricas de Hardware e Software Informático foram de 30,5% e 73,6% respetivamente.

Figura n.º 16 – Execução comparada 2010 / 2011 da Despesa de Investimento

Rubricas	2010			2011			Var. Homóloga 2010/2011	Tvha
	Orçamento Corrigido	Executado Acumulado	% Exec.	Orçamento Corrigido	Executado Acumulado	% Exec.		
	1	2	3=2:1	4	5	6=5:4		
D.07.01.04 Construções diversas	0	0		17.120	14.999	87,6%	14.999	
D.07.01.07 Equipam.informática	4.003.311	3.216.507	80,3%	5.336.222	1.627.428	30,5%	-1.589.079	-49,4%
D.07.01.08 Software informático	11.379.787	10.202.996	89,7%	9.420.658	6.934.507	73,6%	-3.268.488	-32,0%
D.07.01.09 Equip.administrativo	197.747	194.810	98,5%	4.500	1.524	33,9%	-193.286	-99,2%
D.07.01.15 Outros investimentos	0	0		3.500	3.441	98,3%	3.441	
<b>DESPESA DE CAPITAL</b>	<b>15.580.845</b>	<b>13.614.312</b>	<b>87,4%</b>	<b>14.782.000</b>	<b>8.581.899</b>	<b>58,1%</b>	<b>-5.032.413</b>	<b>-37,0%</b>

A figura seguinte evidencia a evolução da Despesa de Capital executada entre o período de 2009 e 2011. Pode observar-se que o biénio de 2010 / 2011 foi o que registou a maior quebra da despesa de Capital, quando comparado com as variações de anos anteriores.

Figura n.º 17 – Evolução da Despesa de Investimento – 2007 a 2011

Designação	2007	2008	2009	2010	2011	milhares de euros			
						Tvha 07/08	Tvha 08/09	Tvha 09/10	Tvha 10/11
Hardware	5.578,1	3.825,7	1.420,2	3.216,5	1.627,4	-31,4%	-62,9%	126,5%	-49,4%
Software	7.296,1	9.693,1	11.265,6	10.203,0	6.934,5	32,9%	16,2%	-9,4%	-32,0%
Outros	126,5	167,3	10,9	194,8	20,0	32,3%	-93,5%	1687,2%	-89,8%
<b>Total</b>	<b>13.000,7</b>	<b>13.686,1</b>	<b>12.696,7</b>	<b>13.614,3</b>	<b>8.581,9</b>	<b>5,3%</b>	<b>-7,2%</b>	<b>7,2%</b>	<b>-37,0%</b>

### Despesa de Capital – Hardware

As despesas executadas em Hardware baixaram 49,4% relativamente a 2010, registando uma quebra de 1.589 mil euros.

A redução acentuada das despesas de Hardware decorreu do investimento não realizado na renovação de servidores de suporte ao SISS, destinados a substituir equipamento cuja antiguidade atingiu os seis anos, e que acarretam elevados custos de manutenção. O atraso na obtenção do

parecer prévio do MF dificultou significativamente o aumento da capacidade de processamento necessário para dar resposta ao crescimento contínuo de subsistemas do SISS que o II, IP. suporta.

### Despesa de Capital – Software

As despesas executadas em *Software* baixaram 32% relativamente a 2010, registando uma quebra significativa de 3.268 mil euros.

### Despesa de Capital – SAMA

O orçamento afeto às operações financiadas por componente comunitária (FEDER), aprovadas em sede do SAMA – Sistema de Apoios à Modernização Administrativa, obteve uma execução de 64%, sendo a sua distribuição evidenciada na figura seguinte.

Figura n.º 18 – Execução 2011 das Operações Cofinanciadas pelo SAMA

<i>milhares de euros</i>				
Operação	Descrição	Orçamento Corrigido	Total Executado	% Execução
ASU	Avaliação de satisfação de utente	70	0	0%
DPN	Desmaterialização Proc. Negócio	1.102	989	90%
GO PRO	Gestão Objectivos e Reeng. Processos ISS	269	0	0%
ÚNICA	Atendimento Presencial - Rengenharia de Processos e Monitorização da Qualidade da Informação	835	424	51%
PMA	Plataforma Multicanal de Atendimento	0	0	
IECC	Identificação Electrónica do Cartão Cidadão	50	50	100%
FWSC-I	Framework de Serviços Comuns	98	98	100%
VMP	Visita por Marcação Prévia	0	0	
<b>Total Fundos SAMA</b>		<b>2.423</b>	<b>1.560</b>	<b>64%</b>

### Evolução da Despesa e Indicadores de Execução

Em termos gerais, os pagamentos acumulados de 2011 ascenderam a 27.220 mil euros, registando-se um decréscimo de 23,8 % relativamente ao ano anterior.

Ao nível dos principais agrupamentos da despesa há a assinalar, no período 2010/2011, o decréscimo de 37% da Despesa de Capital (5.032 mil euros) e a quebra da Despesa Corrente, que registou uma redução de 15,6% (3.456 mil euros).

O decréscimo da execução da Despesa de Capital no período esteve associado às restrições no que concerne à consulta de parecer prévio das Finanças.

Ao nível agregado da Despesa Corrente, a redução prende-se com o cativo imposto ao orçamento de Administração do Instituto, ocorrido em Junho, que se manteve inalterado ao longo de 2011, impedindo a contratação dos serviços de assistência técnica e trabalhos especializados previstos no orçamento.

Figura n.º 19 – Indicadores de Execução – 2007 a 2011

Grupos de Despesa	2007	2008	2009	2010	2011	em milhares de euros				
						Tvha 07/08	Tvha 08/09	Tvha 09/10	Tvha 10/11	
<b>Despesas Correntes</b>	<b>21.716,4</b>	<b>21.099,0</b>	<b>21.211,0</b>	<b>22.093,8</b>	<b>18.638,3</b>	<b>-2,8%</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,2%</b>	<b>-15,6%</b>	
Despesas c/ Pessoal	8.937,4	8.942,6	10.775,5	11.212,2	10.348,6	0,1%	20,5%	4,1%	-7,7%	
Aq. Bens e Serviços	12.774,4	12.072,9	10.345,3	10.786,7	8.198,6	-5,5%	-14,3%	4,3%	-24,0%	
Juros e Outros Encargos	3,7	3,6	4,3	4,3	3,7	-1,7%	17,5%	0,3%	-14,3%	
Subsídios	0,0	78,6	84,2	90,7	83,9		7,2%	7,7%	-7,5%	
Outras Despesas Correntes	0,9	1,3	1,7	0,6	3,5	45,7%	32,7%	-64,7%	484,6%	
<b>Despesas de Capital</b>	<b>13.000,7</b>	<b>13.686,1</b>	<b>12.696,7</b>	<b>13.614,3</b>	<b>8.581,9</b>	<b>5,3%</b>	<b>-7,2%</b>	<b>7,2%</b>	<b>-37,0%</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>34.717,1</b>	<b>34.785,1</b>	<b>33.907,7</b>	<b>35.708,2</b>	<b>27.220,2</b>	<b>0,2%</b>	<b>-2,5%</b>	<b>5,3%</b>	<b>-23,8%</b>	
Indicador de Exec. Orç.										
Orçamento Corrigido	40.646,7	36.723,0	40.707,8	39.976,8	35.510,1	-9,7%	10,9%	-1,8%	-11,2%	
<b>% Exec. Orçament</b>	<b>85,4%</b>	<b>94,7%</b>	<b>83,3%</b>	<b>89,3%</b>	<b>76,7%</b>	<b>9,3%</b>	<b>-11,4%</b>	<b>6,0%</b>	<b>-12,7%</b>	

## 6.3 Resultados

### Resultado Líquido

O exercício de 2011 encerrou com o apuramento de um Resultado Líquido negativo no montante de € 1.954.258,28.

O Resultado Líquido apurado está afetado pela contabilização de despesas de investimento no valor total de € 8.581.898,98 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 € 11.275.490,45.

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

O Resultado Líquido negativo apurado de € 1.954.258,28 será levado à conta de Resultados Transitados, em conformidade também com as citadas normas contabilísticas.

Na figura seguinte apresenta-se uma síntese da demonstração de resultados seguida da respetiva análise.

Figura n.º 20 – Demonstração de resultados (síntese)

	Euros				Evolução 2010/2011
	2011		2010		
	Valor	Valor	Valor	Valor	
Custos e Perdas					%
62 Fornecimentos e Serviços Externos	8.306.222,04		11.040.372,46		-24,77%
CUSTOS COMPESSOAL					
641+642 Remunerações	7.771.330,07		10.545.516,17		
643+648 Encargos Sociais	1.704.329,64	17.781.881,75	2.183.374,49	23.769.263,12	-25,19%
63 Transf.correntes concedidas e prest.sociais	83.854,00	83.854,00	90.682,14	90.682,14	-7,53%
66 Amortizações do Exercício	11.275.490,45	11.275.490,45	8.784.401,81	8.784.401,81	28,36%
65 Outros Custos e perdas Operacionais	3.507,65	3.507,65	600,00	600,00	484,61%
(A)-----		29.144.733,85		32.644.947,07	-10,72%
68 Custos e Perdas Financeiras		3.696,29		4.315,00	-14,34%
(C)-----		29.148.430,14		32.649.262,07	-10,72%
69 Custos e Perdas Extraordinárias		4,31		0,00	
(E)-----		29.148.434,45		32.649.262,07	-10,72%
88 Resultado Líquido do exercício		-1.954.258,28		6.373.774,96	-130,66%
		27.194.176,17		39.023.037,03	-30,31%
PROVEITOS E GANHOS					
71 Vendas e prestações de serviços	25.410,08	25.410,08	0,00	0,00	
74 Transferências correntes e subs. correntes obtidos	18.575.433,30	18.575.433,30	23.871.965,14	23.871.965,14	-22,19%
(B)-----		18.600.843,38		23.871.965,14	-22,08%
78 Proveitos e ganhos financeiros	1,34	1,34	0,00	0,00	
(D)-----		18.600.844,72		23.871.965,14	-22,08%
79 Proveitos e ganhos extraordinários	8.593.331,45	8.593.331,45	15.151.071,89	15.151.071,89	-43,28%
(F)-----		27.194.176,17		39.023.037,03	-30,31%
Resumo:					
Resultados operacionais (B) - (A)		-10.543.890,47		-8.772.981,93	20,19%
Resultados Financeiros (D-B) - (C-A)		-3.694,95		-4.315,00	-14,37%
Resultados Correntes (D) - (C)		-10.547.585,42		-8.777.296,93	20,17%
Resultados Líquidos do Exercício (F) - (E)		-1.954.258,28		6.373.774,96	-130,66%

A demonstração de resultados para o exercício de 2011 evidencia um decréscimo generalizado nas contas que a compõem, decorrente dos impactos da legislação produzida na sequência do PAEF.

No entanto, são evidenciados acréscimos em algumas contas que, embora na sua maioria de impacto pouco significativo, importa explicar de forma resumida.

### Conta 65 Outros Custos e perdas Operacionais

O acréscimo evidenciado resulta do aumento verificado na conta 6518 -

Impostos e taxas.

**Conta 66 Amortizações do Exercício**

O aumento de 28% nas amortizações do exercício deve-se à integração de imobilizado em curso em 2011, sendo este acréscimo aquele que concorre em maior grau para o resultado líquido negativo do exercício.

**Conta 69 Custos e Perdas Extraordinárias**

O montante registado resulta do registo na conta 6942 - Alienação de Imobilizações Corpóreas, de retoma de equipamento informático.

**Conta 71 Vendas e prestações de serviços**

O acréscimo nesta conta advém do registo da prestação de serviços e ressarcimento de custos com a emissão de cartões CESD, ao abrigo de protocolos celebrados entre o II, IP. e outras entidades públicas

**Conta 78 Proveitos e ganhos financeiros**

Registadas diferenças de câmbio favoráveis em pagamentos a fornecedores.

## 7 Considerações Finais

---

### 7.1 Resumo

#### Síntese do desempenho em 2011

O ano de 2011 foi caracterizado por especiais restrições orçamentais comuns à AP, pela dificuldade em recrutar, na AP, colaboradores com perfis e qualificação necessários para a concretização da missão e visão do II, IP. e pela necessária adaptação às prioridades e permanentes necessidades de manutenção evolutiva e corretiva dos SI do MSSS, bem como de novos projetos para a resposta às alterações legislativas produzidas.

Esta realidade traduziu-se na diminuição do número total de colaboradores (tendência de decréscimo verificada desde 2009) e na redução do orçamento disponível.

Perante o desafio de “*fazer mais com menos*”, 2011 foi um ano de importantes concretizações e resposta aos desafios, em que foi possível:

- Manter e sempre que possível exceder o nível de serviço acordado com os clientes;
- Manter o programa de certificação;
- Manter o processo para reconhecimento pelo nível R4E do modelo de excelência (candidatura realizada em Dezembro de 2011, com avaliação final externa e resultado de 4 estrelas no início de Março de 2012);
- Investir no diagnóstico e definição e um plano de frequência de ações de formação para apostar especialmente na qualificação dos colaboradores ao nível dos perfis tecnológicos.

Ao nível do SIADAP 1 (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública) o resultado global do **QUAR foi de 111%**. Considerando os objetivos operacionais, 50% dos objetivos do QUAR de 2011 foram superados e 50% concretizados. Considerando os respetivos indicadores, as metas de 7 indicadores foram concretizadas e as de 6 indicadores foram superadas.

### 7.2 Desafios e perspetivas para 2012

#### Gestão estratégica

O ano de 2012 coloca desafios exigentes numa conjuntura de forte restrição orçamental, condicionada pelo cumprimento dos objetivos e das medidas previstas no Programa de Assistência Económica e Financeira acordado com a União Europeia e com o Fundo Monetário Internacional.

A par da **gestão eficiente dos recursos**, é particularmente crítico dar continuidade ao PESI 2011-2013, no acompanhamento e monitorização e na implementação das iniciativas estratégicas que contribuam para o “Plano global estratégico de racionalização e redução de custos com as TIC na AP” de acordo com a Resolução de Conselho de Ministros n.º 12/2012.

É fundamental prosseguir a **resposta eficaz** às necessidades dos clientes, ao nível da evolução e manutenção dos sistemas de informação (para dar resposta às alterações legislativas ou no âmbito da integração multicanal de suporte ao relacionamento com o cidadão e com as empresas).

Finalmente, ao nível da dimensão **qualidade** e no âmbito do SGI, será prosseguido o programa de certificação do II, IP., para renovação da certificação no âmbito do sistema de gestão da segurança da informação (ISO27001), o acompanhamento e manutenção das certificações no âmbito do sistema de gestão da qualidade (ISO9001) e do sistema de gestão de serviços de TI (ISO20000). Já em 2012 foi obtido novo reconhecimento pelo nível R4E do modelo de excelência da EFQM – 4 estrelas.

#### Linhas de atuação

Ao nível da **”Consolidação do Sistema de Informação da Segurança Social”** salientam-se os projetos, iniciativas e atividades relacionados com os processos de interoperabilidade, as novas funcionalidades dos sistemas de suporte à gestão (E-Valor RH, SIF-SAP), as novas funcionalidades no Sistema de Informação Financeira, a resposta às alterações legislativas, a reformulação de subsistemas transversais, os novos *Datamart* (atendimento e a área de contraordenações), a otimização dos processos de carregamento, monitorização e divulgação de informação no âmbito do SESS e a integração do Sistema de informação de Pensões com o SISS.

Ao nível da **”Melhoria da satisfação dos clientes”** salientam-se a abordagem multicanal ao sistema de gestão de relacionamento, o sistema de suporte ao atendimento presencial, a usabilidade e imagem da Segurança Social Direta

Ao nível da **”Melhoria da eficácia e eficiência dos processos”** salientam-se o modelo de governação da gestão de serviços de TI, a desmaterialização de processos, a consolidação do plano de ferramentas tecnológicas, a implementação em produção do ponto de acesso nacional do projeto EESSI da Comissão Europeia, a atualização do parque informático a nível nacional, as comunicações VoIP no II, IP., a rentabilização dos meios ao nível da continuidade de negócio, a reavaliação da cadeia de valor

Finalmente ao nível do **”Enriquecimento do Capital Humano”** salientam-se o plano de frequência de ações de formação, o reforço do quadro próprio de técnicos altamente qualificados, o sistema de gestão do conhecimento e o modelo de gestão por competências para funções de âmbito tecnológico, numa 1ª fase piloto.

## Instituto de Informática, I.P.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, Nº17  
Edifício Ciência I • Taguspark  
2740-120 Porto Salvo  
Tel.: 214 230 000 • Fax: 214 230 001  
E-mail: [ii@seg-social.pt](mailto:ii@seg-social.pt)  
[www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)

