

# Relatório de Actividades



**2009**



---

## Índice

---

1	– NOTA INTRODUTÓRIA .....	7
2	– AUTO AVALIAÇÃO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....	9
2.1	Avaliação dos objectivos estratégicos: .....	9
2.2	Avaliação dos objectivos Operacionais .....	11
2.3	Avaliação do QUAR .....	13
2.4	Organograma do Instituto de Informática.....	16
2.5	Actividades Desenvolvidas .....	17
	PROGRAMA 1 - Inovação Organizacional, Desenvolvimento e Evolução de Sistemas de Informação .....	17
	PROGRAMA 2 - Gestão da Infra-estrutura Tecnológica e da Informação .....	20
	PROGRAMA 3 – Coordenação, Arquitectura e Qualidade das TIC .....	25
	PROGRAMA 4 – Serviços Transversais e Gestão Operacional de Sistemas.....	27
	PROGRAMA 5 - Gestão de Recursos .....	31
2.6	Recursos envolvidos .....	36
2.6.1	Recursos Humanos .....	36
2.6.2	Recursos Financeiros.....	38
2.6.3	Recursos Informáticos - Produção e prestação de serviços aplicacionais .....	46
2.6.4	Recursos de Infra-estrutura Técnica.....	47
2.6.5	Sistemas em Exploração .....	49
2.7	Avaliação do sistema de controlo interno.....	62
2.8	Audição à satisfação de Utentes e Trabalhadores do II .....	62
2.8.1	Inquérito à Satisfação dos Utilizadores do Centro de Contacto .....	62
2.8.2	Questionário sobre o Boletim do II .....	64
2.8.3	Questionário de Satisfação de Trabalhadores do II .....	65
2.9	Responsabilidade Social do II.....	66
2.9.1	Doação de sangue .....	66
2.9.2	Doação de equipamento informático .....	67
3	BALANÇO SOCIAL .....	68
4	AVALIAÇÃO FINAL.....	71
4.1	Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados.....	71
4.2	Menção proposta resultante da auto-avaliação.....	71
4.3	Conclusões prospectivas.....	72
	ANEXO A – BOLETINS DO I.I. (Acompanhamento e Controlo de Projectos) .....	1
	ANEXO B – RELATÓRIO DO PIC (Planeamento, Imputação E Controlo).....	1
4.3.1	Conceitos e Códigos .....	3
4.3.2	Lista dos projectos/actividades por Programa e Subprograma .....	5

4.3.3 – Relatório do PIC (Planeamento, Imputação e Controlo.....	13
ANEXO C – BALANÇO SOCIAL.....	1
Introdução .....	3
Painel de bordo.....	4
Situação e Evolução.....	5
Capítulo 1 – Recursos Humanos .....	8
Capítulo 2 – Remunerações e Encargos.....	24
Capítulo 3 – Higiene e Segurança .....	30
Capítulo 4 – Formação Profissional .....	31
Capítulo 5 – Relações Profissionais .....	34
ANEXO D – INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES .....	1
ANEXO E – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES DO II .....	1
ANEXO F – RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DO CONSELHO COORDENADOR.....	1

---

## Índice de Tabelas

---

Tabela 1- Avaliação dos Objectivos Operacionais .....	11
Tabela 2 – Gestão de Serviços a Clientes .....	27
Tabela 3 Atendimento e Apoio Técnico a Utentes .....	28
Tabela 4 - Volume de Formação por Níveis de Qualificação .....	33
Tabela 5 – Participantes Externos.....	34
Tabela 6 - Fontes de financiamento do II .....	39
Tabela 7 - Orçamento de Funcionamento / Despesa financiada por Receitas Gerais (FF111) .....	40
Tabela 8 - Orçamento de Funcionamento / Despesas com Compensação em Receita (FF123) .....	41
Tabela 9 - Fundo Social Europeu (FF242) .....	41
Tabela 10 – PIDDAC / Componente nacional (FF111, 112 e 123).....	42
Tabela 11 – PIDDAC / Componente comunitária (FF212 e 242).....	42
Tabela 12 - Estrutura da despesa e sua evolução no período de 2007 a 2009.....	43
Tabela 13 - Distribuição da despesa por projectos (Orçamento PIDDAC) .....	44
Tabela 14 - Facturação do I.I. no período de 2007 a 2009 (Valores sem IVA).....	45
Tabela 15 - Infra-estrutura central.....	46
Tabela 16 – Recursos de Comunicações / LAN .....	46
Tabela 17 - Recursos de Comunicações / WAN .....	46
Tabela 18 - Recursos Sistemas Locais .....	47
Tabela 19 - Equipamentos de energia .....	47
Tabela 20 - Equipamentos de Segurança.....	47
Tabela 21 – instalações Técnicas do CPD.....	48
Tabela 22 – Sistema de Detecção de Incêndios .....	48
Tabela 23 - Sistema de climatização geral .....	48
Tabela 24 - Nível de Satisfação dos Utilizadores .....	63
Tabela 25 - Satisfação de Trabalhadores do II .....	65
Tabela 26 – Doação de Sangue do II .....	66
Tabela 27 – Doação de equipamento informático .....	67

## Índice de Gráficos

---

Ilustração 1 - Organograma do Instituto de Informática .....	16
Ilustração 2 - Volume de Formação por Grupos de Pessoal.....	33
Ilustração 3 - Distribuição de Efectivos / Grupo de Pessoal.....	37
Ilustração 4 - Distribuição de Efectivos / Unidade Orgânica.....	37
Ilustração 5 - O Índice de Tecnicidade em Informática .....	38
Ilustração 6 - Distribuição da despesa por projectos (Orçamento PIDDAC) .....	44
Ilustração 7- Nível de Satisfação dos Utilizadores .....	63
Ilustração 8 - Satisfação de Trabalhadores do II .....	66

## 1 NOTA INTRODUTÓRIA

O Instituto de Informática tem por missão apoiar a definição das políticas e estratégias das tecnologias de informação e comunicação no MFAP e assegurar a sua concretização, com vista a uma gestão eficaz e racional dos recursos disponíveis e a prestação de serviços de qualidade. Compete-lhe ainda, em articulação com os órgãos competentes, nomeadamente a GeRAP, promover a introdução dos serviços partilhados na Administração Pública Central, assegurando, em particular, a gestão das infra-estruturas técnicas de suporte a estes serviços.

A actividade de 2009 foi pautada por este quadro, tendo-se desenvolvido um conjunto de actividades nas principais áreas de actuação, designadamente:

- Promoção da coordenação das TIC no MFAP, através da participação e colaboração no Conselho Coordenador das TIC do MFAP;
- Desenvolvimento de sistemas de informação nas áreas de gestão de recursos humanos, orçamentais, financeiros e de suporte à actividade da Tesouraria do Estado para a DGO, DGT e IGCP;
- Desenvolvimento e instalação da rede de comunicações do MFAP e disponibilização de serviços comuns de comunicações, nomeadamente o acesso à Internet e Correio electrónico;
- Modernização e melhoria da infra-estrutura tecnológica interna ao II com a conclusão do novo Centro de Processamento de Dados;
- Desenvolvimento e melhoria dos mecanismos de apoio ao utilizador e lançamento de inquérito de satisfação com o intuito de avaliar os serviços prestados e identificar áreas de melhoria;
- Preparação e participação nas actividades de criação de serviços partilhados com especial incidência na avaliação de serviços, dirigentes e funcionários (GeADAP), na gestão dos recursos financeiros e orçamentais (sistemas GeRFiP). Foi lançado o concurso público Internacional para a aquisição e desenvolvimento do Sistema de Gestão de Recursos Humanos (GeRHuP);
- De referir que, a realização das eleições legislativas e a alteração das datas de feitura e aprovação do Orçamento de Estado, com a conseqüente necessidade do estabelecimento do Orçamento Transitório e o carregamento do Orçamento para 2010, em Dezembro, implicaram, para algumas equipas, um esforço adicional significativo.

Em 2009 sedimentou-se a nova estrutura orgânica criada em 2007, com a alteração da Lei Orgânica, condicionada por alguma perturbação ao nível dos recursos humanos, fruto das alterações da legislação de enquadramento dos trabalhadores da Administração Pública.

Na área da gestão dos recursos humanos mantém-se a tendência para o envelhecimento significativo dos recursos do II. Mais de 50% dos efectivos têm idade superior a 50 anos. Numa área em que a tecnologia evolui a um ritmo muito elevado e não sendo possível a entrada de novos técnicos qualificados, o esforço e os custos de actualização dos actuais técnicos tem um peso significativo, situação que, sem a necessária renovação dos quadros, se prevê venha a acentuar-se.



## 2 AUTO AVALIAÇÃO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

### 2.1 Avaliação dos objectivos estratégicos:

Em 2009 mantiveram-se os objectivos estratégicos definidos no ano anterior, tendo-se verificado que as actividades desenvolvidas deram um contributo significativo para que os mesmos fossem globalmente atingidos.

#### **OE1 - Criar e assegurar as condições tecnológicas para a implementação e utilização de serviços partilhados no âmbito da gestão dos recursos públicos nas áreas de competência do MFAP**

Durante ano de 2009 foram criadas as condições aplicacionais e de infra-estrutura, para dar início à utilização do GeRFiP pelos organismos do MFAP. Foi cumprido um plano estruturado de criação dos Planos de Contas para cada DG, feita a formação dos trabalhadores, a parametrização do sistema e a migração dos dados. Foi também concluído o módulo de ligação deste sistema à Tesouraria do Estado.

Depois de quase um ano de paralelo, entre o SIC e o GeRFiP, a DGO iniciou a utilização real em Outubro e o II em Novembro. A SGMFAP, a IGF, o GPEARI e a ADSE mantiveram o paralelo até ao final do ano, tendo iniciado, em Janeiro de 2010, juntamente com os restantes organismos do MFAP, a contabilidade em POCP, através do GeRFiP.

Na área da Gestão dos Recursos Humanos, foi lançado o concurso Público Internacional para a aquisição e desenvolvimento do Sistema de Gestão de Recursos Humanos – GeRHuP e alargado o âmbito de utilização do GeADAP a mais serviços e organismos.

#### **OE2 – Melhorar a eficiência operacional e de Gestão do Instituto de Informática e a qualidade dos serviços prestados**

Tendo como objectivo prestar serviços de qualidade aos utilizadores e manter um sistema de acompanhamento e monitorização dos projectos e actividades em curso, foram desenvolvidos vários sistemas de monitorização automática dos sistemas em produção de forma a garantir os níveis de serviço negociado com os nossos utilizadores. Aperfeiçoou-se também a estrutura interna de gestão de projectos (PMO- Project Manager Office) que se consubstancia num acompanhamento normalizado dos projectos do II, através da realização de uma reunião mensal de direcção alargada a todos os chefes de projectos, de que resulta, entre outras acções, a produção mensal do Boletim do

II, com o ponto de situação dos projectos em desenvolvimento. Em anexo são apresentados os boletins produzidos em 2009.

Apesar da diminuição dos respectivos efectivos, o SAAT - Serviço de Atendimento e Apoio Técnico - tem vindo a ser estendido a mais aplicações e a várias áreas de actividade do II, suportado num sistema que possibilita o registo e acompanhamento de todas as anomalias e dificuldades dos utilizadores, bem como a resolução desses problemas.

O SAAT realizou o 2º. Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes que se apresenta em anexo, no qual se regista uma avaliação muito positiva deste serviço.

Foi dada continuidade à reformulação e modernização dos ambientes tecnológicos de suporte às aplicações, tendo-se reforçado a virtualização de sistemas, garantindo-se assim uma melhor gestão dos recursos existentes bem como o objectivo de alcançar um “**Centro de Processamento de Dados ecológico**” reduzindo deste modo o consumo de energia.

No âmbito da evolução tecnológica dos sistemas desactualizados, foram migradas, para novas versões, as bases de dados que se encontravam suportadas em software com versões já não suportadas pelos fornecedores. Com esta medida de uniformização foi possível assegurar uma melhor gestão dos recursos humanos e o aproveitamento das competências existentes.

### **OE3 - Contribuir para a racionalização dos recursos de SI/TIC no MFAP**

O II colaborou activamente nos grupos de trabalho criados no âmbito do Conselho Coordenador das TIC no MFAP tendo-se consolidado a implementação da Rede de Comunicações do MFAP.

A rede de dados permitirá reduzir custos de circuitos de acesso à Internet, alojamento de correio electrónico e gestão de outros serviços de infra-estrutura base (DNS, gestão de domínios, etc.). Neste enquadramento começaram a ser prestados serviços ao GPEARI, SSAP, ANCP, IGF e à GeRAP.

## 2.2 Avaliação dos Objectivos Operacionais

No que respeita aos objectivos operacionais regista-se que todos foram alcançados tendo sido superados grande parte dos indicadores estabelecidos de acordo com o quadro seguinte:

Tabela 1- Avaliação dos Objectivos Operacionais

Objectivos Operacionais do II	Indicadores	Meta	Grau de realização 2009/12/31
1. Implementação de POCP na Administração Pública	Número de organismos com condições de utilizarem POCP até ao final do ano	11	Resultado: 14 Durante o ano de 2009 a) Entraram em exploração do GeRFIP a DGO e o II, b) Estiveram em paralelo a IGF, o GPEARI e a SG c) Foram criadas as condições para o arranque a 1 de Janeiro da ADSE, DGCI, DGITA, DGAIEC, DGAEP, DGTf, SSAP, INA e Conselho Superior da Magistratura
2. Garantir a fiabilidade e disponibilidade dos principais sistemas em exploração	Média aritmética do tempo de disponibilidade dos principais sistemas (SIC, SRH, SIGAME, AFORRONET, SIADAP123)	99,1%	Resultado: 99,17% A disponibilidade dos sistemas 2009 em monitorização cifrou-se em 99,17%
3. Criação e disponibilização da plataforma de suporte à Intranet do MFAP	Criação de uma matriz de partilha da informação e conhecimento no MFAP até ao final do ano	12	Resultado: 12 Em Dezembro estava criada a plataforma tecnológica de suporte, definida a árvore dos conteúdos e a taxonomia para a Intranet.
4. Melhorar o serviço de atendimento aos clientes	Reduzir percentualmente o custo médio de cada atendimento	5,0	Resultado: 30% Tendo-se mantido os custos de funcionamento do serviço, o número de trabalhadores diminuiu de 7 para 5 e o nº de contactos aumentou de 54.749 para 56.291.
5. Prestar serviços de correio electrónico e acesso à Internet a organismos no MFAP	Número de organismos que fazem uso dos sistemas do II para a gestão do seu correio electrónico bem como do acesso à Internet	3	Resultado: 3 Prestação de serviços de Internet a 7 organismos (GERAP, GPEARI, IGF, SGMF, SSAP, ADSE e II) e de Correio electrónico a 3 (GPEARI, GERAP e II)
6. Melhorar a eficiência ambiental do CPD	Diminuir em percentagem o consumo de energia no CPD por número de servidores e terabytes de armazenamento instalados	5,0%	Resultado: 22% Face a uma política de consolidação de equipamento e de virtualização de servidores foi possível reduzir o rácio de forma muito significativa.

<p>7. Garantir a qualidade e satisfação dos utilizadores em relação aos serviços prestados</p>	<p>Percentagem de respostas de satisfaz ou superior ao inquérito a realizar aos utentes do CCUT</p>	<p>88%</p>	<p>Resultado: 97,2% Resultado do Inquérito à Satisfação dos Utentes do CCUT</p>
<p>8. Melhorar os procedimentos de segurança dos sistemas</p>	<p>Número de planos de contingência elaborados para as aplicações críticas</p>	<p>3</p>	<p>Resultado: 3 No âmbito do plano de contingência da Gripe A foram identificados e estabelecidos os planos de contingência para mais 3 aplicações críticas</p>

## 2.3 Avaliação do QUAR



R2

ANO:2009

Ministério das Finanças e da Administração Pública

Instituto de Informática

**MISSÃO:** Apoiar a definição das políticas e estratégias das TIC do MFAP e garantir o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica dos respectivos serviços e organismos, assegurando uma gestão eficaz racional dos recursos disponíveis

### Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO	META 2009	TAXA REALIZAÇÃO
Criar e assegurar as condições tecnológicas para a implementação e utilização de serviços partilhados no âmbito da gestão dos recursos públicos nas áreas de competência do MFAP		
Melhorar a eficiência operacional e de gestão do Instituto de Informática e a qualidade dos serviços prestados		
Contribuir para a racionalização dos recursos de SI/TIC no MFAP		

### Objectivos Operacionais

#### Eficácia

Peso: 35.0

O1: Implementação do POCP na Administração Pública Peso: 50.0

INDICADORES	2007	2008	META 2009	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Número de organismos com condições de utilizarem POCP até ao final do ano			11.0	100	14.0	127.3	Superou

O2: Garantir a fiabilidade e disponibilidade dos principais sistemas em exploração Peso: 25.0

INDICADORES	2007	2008	META 2009	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Média aritmética do tempo de disponibilidade dos principais sistemas em exploração (SIC, SRH, SIGAME, AFORRONET, SIADAP123)		99.0	99.1	100	99.1	100.0	Atingiu

O3: Criação e disponibilização da plataforma de suporte à INTRANET do MFAP Peso: 25.0

INDICADORES	2007	2008	META 2009	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Criação de uma matriz de partilha de informação e conhecimento no MFAP até ao final do ano			12.0	100	12.0	100.0	Atingiu

#### Eficiência

Peso: 30.0

O4: Melhorar o serviço de atendimento aos clientes Peso: 30.0

INDICADORES	2007	2008	META 2009	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Reduzir percentualmente o custo médio de cada atendimento			5.0	100	31.4	628.0	Superou

O5: Prestar serviços de correio electrónico e acesso à Internet a organismos no MFAP Peso: 30.0

INDICADORES	2007	2008	META 2009	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Número de organismos que fazem uso dos sistema do II para gestão do seu correio electrónico bem como do acesso à Internet			3.0	100	3.0	100.0	Atingiu

O6: Melhorar a eficiência ambiental do CPD Peso: 40.0

INDICADORES	2007	2008	META 2009	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Diminuir em percentagem o consumo de energia no CPD por numero de servidores e terabytes de armazenamento instalado			5.0	100	22.0	440.0	Superou

#### Qualidade

Peso: 35.0

O7: Garantir a qualidade e satisfação dos utilizadores em relação aos serviços prestados Peso: 40.0

INDICADORES	2007	2008	META 2009	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
-------------	------	------	-----------	------	-----------	-----------------	---------------



R2

### Objectivos Operacionais

Percentagem de respostas de satisfaz ou superior no CCUT	85.0	88.0	100	97.2	110.5	Superou
--	------	------	-----	------	-------	---------

O8: Melhorar os procedimentos de segurança dos sistemas Peso: 60.0

INDICADORES	2007	2008	META 2009	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Número de planos de contingência elaborados para as aplicações críticas			3.0	100	3.0	100.0	Atingiu

### Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção superior *	20.0000	60	60	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa *	16.0000	272	223	49
Técnico Superior *	12.0000	192	155	37
Coordenador Técnico *	9.0000	63	54	9
Assistente Técnico *	8.0000	224	154	70
Assistente Operacional *	5.0000	25	20	5
Especialista de Informática	12.0000	972	898	74
Técnico de Informática	8.0000	376	336	40
		2184	1900	

### Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	8477065.00	8019022.00	458043.00
Despesas c/Pessoal	6938031.00	6698735.00	239296.00
Aquisições de Bens e Serviços	1291557.00	1213006.00	78551.00
Outras Despesas Correntes	224477.00	41196.00	183281.00
PIDDAC	24590000.00	9906712.00	14683288.00
Outros Valores	.00	.00	.00
TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)	33067065.00	17925734.00	15141331.00

### NOTA EXPLICATIVA

### JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS



R2

### Indicadores \_ Fonte de Verificação

**Número de organismos com condições de utilizarem POCP até ao final do ano**

Lista de Organismos

**Média aritmética do tempo de disponibilidade dos principais sistemas em exploração (SIC, SRH, SIGAME, AFORRONET,SIADAP123)**

Relatórios da operação

**Criação de uma matriz de partilha de informação e conhecimento no MFAP até ao final do ano**

Data da elaboração do relatório

**Reduzir percentualmente o custo médio de cada atendimento**

Relatório

**Número de organismos que fazem uso dos sistema do II para gestão do seu correio electrónico bem como do acesso à Internet**

Lista de organismos

**Diminuir em percentagem o consumo de energia no CPD por numero de servidores e terabytes de armazenamento instalado**

Consumo de energia no CPD e relatórios com o equipamento instalado

**Percentagem de respostas de satisfaz ou superior no CCUT**

Resultados do questionário de satisfação

**Número de planos de contingência elaborados para as aplicações críticas**

Relatórios com os planos

### Avaliação Final

<b>Eficácia</b>	<b>39.8</b>	<b>Superou</b>
O1: Implementação do POCP na Administração Pública	63.6	Superou
O2: Garantir a fiabilidade e disponibilidade dos principais sistemas em exploração	25.0	Atingiu
O3: Criação e disponibilização da plataforma de suporte à INTRANET do MFAP	25.0	Atingiu
<b>Eficiência</b>	<b>118.3</b>	<b>Superou</b>
O4: Melhorar o serviço de atendimento aos clientes	188.4	Superou
O5: Prestar serviços de correio electrónico e acesso à Internet a organismos no MFAP	30.0	Atingiu
O6: Melhorar a eficiência ambiental do CPD	176.0	Superou
<b>Qualidade</b>	<b>36.5</b>	<b>Superou</b>
O7: Garantir a qualidade e satisfação dos utilizadores em relação aos serviços prestados	44.2	Superou
O8: Melhorar os procedimentos de segurança dos sistemas	60.0	Atingiu

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL

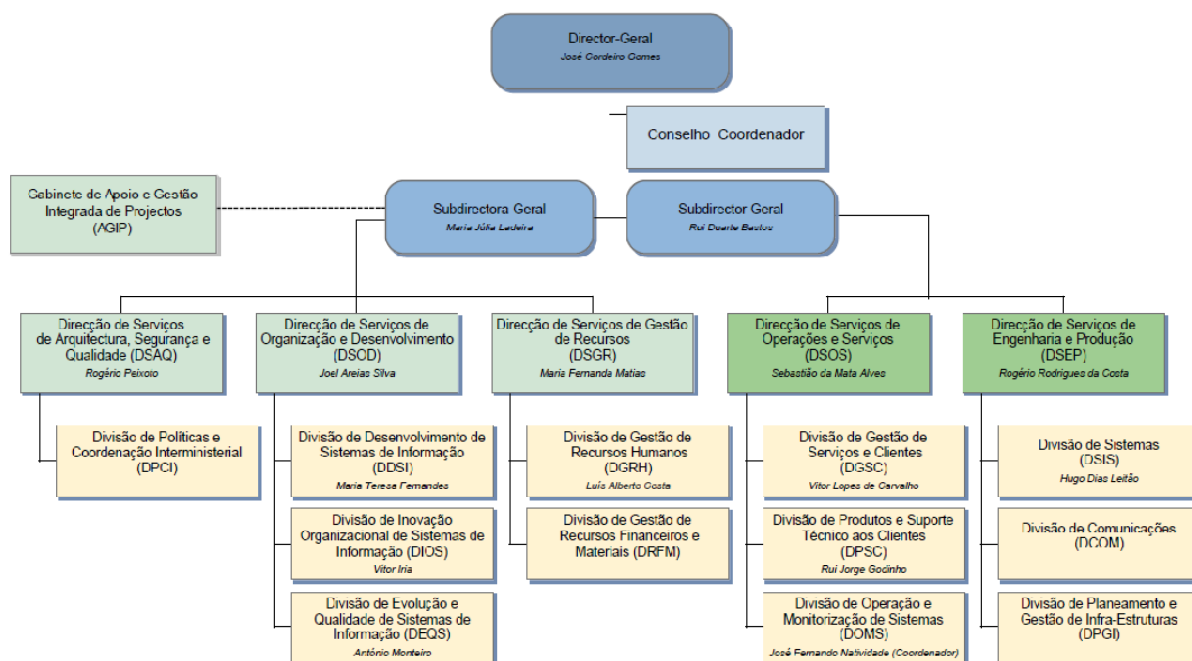
NOTA FINAL

194.500

## 2.4 Organograma do Instituto de Informática

Ilustração 1 - Organograma do Instituto de Informática

31 De Dezembro de 2009





---

## 2.5 Actividades Desenvolvidas

---

### **PROGRAMA 1 - Inovação Organizacional, Desenvolvimento e Evolução de Sistemas de Informação**

No âmbito deste programa foram realizados vários projectos, na prossecução dos objectivos previstos no plano de actividades, que incluem os decorrentes de alterações legislativas, a introdução de melhorias, novas funcionalidades e novos serviços e ainda a necessidade de acompanhar a evolução tecnológica.

#### **Sistemas da Administração Financeira do Estado**

Ao nível do apoio os sistemas do Orçamento do Estado, no ano de 2009 foi elaborada uma proposta de Orçamento do Estado para 2010, assim como foi necessário assegurar a elaboração de um Orçamento Transitório a vigorar desde o início de 2010 até à entrada em vigor do Orçamento do Estado para 2010.

O Sistema de informação de Gestão Orçamental (SIGO) passou a integrar o Sistema de Informação do PIDDAC – Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central.

No SIPIDDAC foram implementados os módulos de tabelas gerais e o módulo inicial, que possibilitou a elaboração da proposta de Orçamento do Estado na componente PIDDAC.

Pela primeira vez, a proposta de orçamento, nas componentes de funcionamento e investimento dos Serviços Integrados (SI) e dos Serviços e Fundos Autónomos (SFA), foi elaborada numa única plataforma integrada.

O ano de 2009 foi um ano determinante para os Serviços Partilhados na Administração Pública. No Ministério das Finanças e da Administração Pública (MFAP), 5 organismos, a saber, DGO, II, SG, IGF e GPEARI iniciaram em paralelo a utilização do GeRFiP – Gestão de Recursos Financeiros Partilhada.

Com a conclusão da ligação à Tesouraria do Estado (que foi reformulada pelo PRACE e passou a ser uma competência do IGCP) a DGO e o II deixaram de usar o Sistema de Informação Contabilística (SIC) para a realização dos seus pagamentos e passaram a utilizar apenas o GeRFiP, em Novembro e Dezembro respectivamente.

Foram igualmente criadas as condições que permitiram aos restantes serviços do Ministério das Finanças e da Administração Pública a utilização do POCP em serviços partilhados no início de 2010.

No projecto RIGORE Central, foram concluídas mais duas componentes: Contratos e Existências e Consolidação Orçamental, que em conjunto com a Consolidação e Agregação Patrimonial, concluída em 2008 e a Agregação Orçamental prevista para 2010, constituem o âmbito do projecto.

## **Sistemas da Administração Pública (APU)**

Foi concluído o GeADAP, Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho, que implementa os três subsistemas de avaliação (SIADAP 1, SIADAP 2 e SIADAP 3) previstos no sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho (SIADAP) – Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro e em conformidade com a Portaria n.º 1633 /2007 de 31 de Dezembro. Foram também incluídas novas funcionalidades resultantes das exigências de organismos com portarias específicas e que vão complementar o leque de funcionalidades disponíveis.

No final de 2009, o número de serviços a utilizar o subsistema SIADAP 1 – QUAR é superior a 150 e os subsistemas SIADAP 2 e SIADAP 3, na ordem dos 260, o que representa cerca de 30 000 utilizadores, uma vez que inclui todo o processo, desde a definição de objectivos, passando pela monitorização, até à avaliação de objectivos., assim como a auto-avaliação por parte de cada um dos avaliados.

O Instituto de Informática, face à relevância que a formação assume no sucesso de utilizado do GeADAP, realizou várias acções de formação alargadas a todos os Ministérios, e que continuam a realizar-se periodicamente.

Às Direcções-Gerais e Institutos Públicos de maior dimensão é feito um acompanhamento e prestado um apoio de forma a reduzir o esforço de adesão ao GeADAP.

No Sistema de Informação Bolsa de Emprego Público (BEP) foram realizadas as alterações decorrentes da legislação, novas funcionalidades, como seja o envio de alertas ou a integração com o sigAME permitindo a existência de um único utilizador, e a evolução para tecnologias mais recentes.

No sistema de Recursos Humanos (SRH) destaca-se a desmaterialização da Nota de Abonos e Descontos, uma medida Simplex 2009, que permite o envio da mesma por correio electrónico em formato pdf.

Foi lançado o concurso limitado por prévia qualificação para a aquisição de uma solução tecnológica de Gestão de Recursos Humanos Partilhada para a Administração Pública Portuguesa (GeRHuP)

### **Gestão de Produtos da Dívida Pública (SDP)**

Foi concluída a última fase dos Certificados de Aforro – Série C, relativa ao resgate automático das subscrições no término do prazo.

### **Sistemas da Tesouraria do Estado (STE)**

Foram efectuadas as alterações decorrentes da Ligação à Tesouraria do Estado no Sistema de Contas do Tesouro (SGT) Contas Correntes e Contabilidade, que permitiram o início da utilização da Entidade Contabilística Estado (ECE) a partir do dia 27 de Fevereiro.

Foram disponibilizadas várias funcionalidades ao nível de Débitos Directos, na vertente devedora e vertente credora, abrangendo compensação externa e interna à Tesouraria do Estado. Na vertente Contabilidade passou a ser possível contabilizar automaticamente qualquer movimento de Débitos Directos, envolvendo NIB do SGT ou NIB do Homebanking.

No âmbito dos apoios do Estado ao Crédito à Habitação, além do apoio ao Sistema de Crédito Bonificado à Habitação, destaca-se o desenvolvimento do Sistema de Moratória no Crédito Habitação Própria Permanente.

### **Sítios Web (WEB)**

No âmbito da Web continuaram a ser prestados serviços de apoio técnico e manutenção dos seguintes sítios Web sob responsabilidade técnica e alojados no II: Intranet e Internet do II, Portal do MF, GERAP, GPEARL, CCAS e Assembleia Distrital de Lisboa. Este tipo de actividade traduziu-se na resposta a cerca de 700 pedidos de apoio técnico (PATs).

No ano em análise também foi efectuado o desenvolvimento e alojamento dos sítios Web da Assembleia Distrital de Lisboa, da GERAP e do seminário sobre serviços partilhados organizado pela GERAP;

Foi ainda desenvolvido um conjunto de novas funcionalidades/módulos aplicativos para alguns dos sites referidos e prestado apoio técnico à Direcção de Serviços de Organização e Desenvolvimento (DSOD), nomeadamente na área de Web Design.

## PROGRAMA 2 - Gestão da Infra-estrutura Tecnológica e da Informação

Foi assegurada ao longo de 2009 a administração das plataformas e dos sistemas Windows e Linux/AIX e mais particularmente a administração dos sistemas SAP (GeRFIP e RIGORE).

Foi também assegurada a administração corrente das bases de dados Oracle e SQL Server instaladas. A par destas actividades correntes foram disponibilizados novos ambientes e plataformas aplicacionais, procedeu-se à migração e actualização tecnológica de algumas plataformas aplicacionais e de equipamentos.

Destacam-se nestas áreas as seguintes actividades:

### Disponibilização de novos ambientes e plataformas aplicacionais

- Procedeu-se à disponibilização de novos ambientes e instalação das novas aplicações GeADAP, GeRFIP e GeRFIP v2, BEP, SmCH, SGU e BEP;
- Foram disponibilizados ambientes de testes e pré-produção para o SGU, SPA e AforroNet baseados na plataforma Windows 2008 e SQL Server 2008;
- Implementada e disponibilizada uma nova infra-estrutura de desenvolvimento, pré-produção e produção baseada em Windows Server 2008 e SQL 2008;
- Disponibilizada uma infra-estrutura central VSTFS (Visual Studio Team Foundation Server);
- Foi disponibilizado um ambiente de desenvolvimento da FAN (Ferramenta de Agregação de Necessidades) e um ambiente de Business Intelligence baseado em SAP Business Objects para a ANCP;
- Disponibilizada a plataforma de correio electrónico Exchange 2007 para o II, GPEARI e SSAP;
- Disponibilizada plataforma de Sharepoint 2007 para o GPEARI;
- Implementado novo portal para transferência de ficheiros SIBS;
- Concluiu-se a disponibilização do acesso ao SRH através da Internet no âmbito do plano de contingência para a gripe H1N1;
- Foi implementado um ambiente para replicação de bases de dados entre a DGAL e a DGO.

### Activação do novo centro de dados

- Foram transferidos para o novo Centro de Dados os restantes servidores ainda em funcionamento no Centro, as Centrais Telefónicas e os equipamentos de suporte ao CCUT;
- Foram desactivados todos os equipamentos que ainda funcionavam no antigo Centro;

### **Actualização e modernização tecnológica**

- Instalado novo gabinete de disco EMC CX4, disponibilizando uma maior capacidade de armazenamento de dados. Foi efectuada a migração dos dados residentes no gabinete CX3;
- Procedeu-se à reorganização das bases dados ORACLE implementando-se mecanismos de salvaguardas das bases de dados ORACLE por RMAN (SIGO, RAFE e SCE);
- Efectuada a migração do SCE para novos equipamentos;
- Concluída a migração de migração de organismos para a nova infra-estrutura tecnológica da RAFE assente em ORACLE 10g;
- Foram instalados novos equipamentos para reforçar a base instalada e disponível de novos equipamentos bem como para reforçar a infra-estrutura de virtualização existente;

### **Sistema de salvaguardas e Segurança**

- Foram iniciados os trabalhos no sentido de implementar uma solução minimalista de Disaster Recovery em local externo ao II;
- Foi implementado um sistema de monitorização e de *reporting* da execução de *backups*;
- Como já referido anteriormente, foram implementados mecanismos de salvaguardas das bases de dados ORACLE por RMAN (SIGO, RAFE e SCE);
- Instalado um novo equipamento de salvaguarda para disco (*Disk Library*).

### **Redes e Comunicações (COM )**

No que respeita à área de redes e comunicações destacam-se as seguintes actividades realizadas ao longo do ano:

- No âmbito da implementação da rede do MFAP foi concluída a migração de circuitos e de endereços dos organismos envolvidos para a nova rede;
- Foi implementada uma ligação redundante de acesso à Internet e a migração do endereçamento público existente para um novo endereçamento que permite assegurar a redundância pretendida e a independência em termos de operador de telecomunicações;
- Efectuou-se a migração da rede de voz para o novo operador no âmbito do contrato celebrado entre a SGMF e a ONI;
- Foi efectuada a migração das configurações da infra-estrutura de balanceamento baseada no Juniper para os novos equipamentos Cisco ACE;
- Procedeu-se à transferência das centrais telefónicas para o novo Centro de Processamento de Dados;
- Assegurou-se a redundância em termos de energia eléctrica nos bastidores e equipamentos de comunicações;
- Procedeu-se à normalização da identificação da cablagem de rede no Centro de Dados e nos bastidores de distribuição horizontal bem como a respectiva etiquetagem;

- Efectuada a ligação do II à rede RNSI do Ministério da Administração Interna;
- Segmentação da rede interna do II com a nova gama de endereços 10.50.\*.\*;
- Tem vindo a ser realizada a reorganização do sistema de firewall e respectivas regras bem como a sua documentação;
- Apoio na reestruturação das redes locais do GPEARI, GERAP e IGF;
- Apoio na implementação e entrada em produção do GERFIP.

### **Organização interna na DSEP**

A nível de organização interna na DSEP foi efectuado o levantamento e classificação dos serviços prestados pela Divisão de Sistemas e pela Equipa Multidisciplinar de Comunicações tendo sido adoptada a plataforma oficial de Help Desk do II como ferramenta de suporte aos pedidos de apoio técnico dirigidos à Divisão de Sistemas e à Equipa Multidisciplinar de Comunicações.

### **Exploração de Sistemas e Fornecimento de Serviços (EXP)**

As actividades relativas à Exploração de Sistemas e Fornecimento de Serviços decorreram com normalidade tendo-se atingido uma disponibilidade superior a 99,1% para os sistemas críticos afectos à produção.

Foi mantida e actualizada a documentação referente às aplicações em produção, foram efectuadas as instalações pedidas pelos responsáveis das mesmas e realizadas as salvaguardas diárias, mensais e anuais de acordo com as políticas definidas. Neste âmbito é de referir a entrada em produção da aplicação GERFIP (Gestão de Recursos Financeiros Partilhada).

Consolidou-se a utilização do sistema de monitorização assente nas aplicações NAGIOS e AlertSite passando a ser uma tarefa corrente a gestão dos eventos detectados relativos à infra-estrutura central, às redes de comunicações e aos sistemas aplicativos.

Decorreu com sucesso a entrada em funcionamento do novo Centro de Processamento de Dados ao mesmo tempo que se procedeu à quase total desactivação do antigo CPD.

Conforme vem sendo hábito, foram assegurados os serviços de impressão, destacando-se o tratamento (impressão, envelopagem, acabamento e expedição para os CTT) dos documentos para IRS relativos aos Beneficiários e Convencionados da ADSE.

## Gestão de Sistemas Locais (GSL)

De entre as actividades desenvolvidas pela área de produtos e gestão de sistemas locais destacam-se as seguintes:

- Resposta aos pedidos de apoio técnico (PATs) no âmbito da gestão das infra-estruturas tecnológicas de sistemas locais do II, GERAP e GPEARI. Este tipo de actividade traduziu-se na resposta a cerca de 1200 pedidos de apoio técnico (PATs);
- Conclusão do processo de instalação e entrega de computadores portáteis HP com Windows Vista Enterprise e MS Office 2007 aos dirigentes e coordenadores de projecto do II;
- Conclusão do processo de renovação do parque de estações de trabalho do II;
- Implementação e disponibilização de um servidor de ficheiros para armazenamento dos ficheiros de trabalho dos utilizadores;
- Actualização da plataforma central de anti-vírus;
- Implementação e disponibilização de ambientes de teste/experimentação com tecnologias Microsoft e Oracle às áreas de desenvolvimento;
- Conclusão da reorganização da infra-estrutura tecnológica local do GPEARI no âmbito da qual o II passa a prestar serviços tecnológicos de acesso à Internet, autenticação, correio electrónico e manutenção dos Postos de Trabalho;
- Continuação do processo de migração das ETs do II para um novo domínio e para o novo endereçamento de rede no âmbito da arquitectura definida para a rede do MFAP;
- Estudo e planeamento do projecto de reorganização da infra-estrutura tecnológica local dos Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP);
- Estudo e implementação da tecnologia de “off-line folders” no âmbito do novo servidor de ficheiros;
- Estudo e implementação da nova plataforma SCCM 2007 para gestão centralizada dos Postos de Trabalho;
- Estudo e configuração do software open source Nagios para monitorização de toda a infra-estrutura tecnológica do IIMFAP;
- Implementação de um processo de autenticação centralizado na Active Directory e Sistema de Gestão de Utilizadores (SGU) no âmbito da utilização da plataforma Moodle;
- Suporte técnico aos seguintes produtos/software de utilização interna no IIMFAP: Nexus (aplicação de gestão de tempos de presença); Koha (aplicação de gestão de bibliotecas); Moodle (aplicação de e-learning); MS Office2007; OpenSSL (software para gestão de certificados digitais, tendo neste âmbito sido emitidos diferentes tipos de certificados digitais para aplicações/serviços em ambientes de teste, pré-produção e produção);
- Continuação do processo de migração para Koha 3 no Instituto de Informática;
- Prestação de suporte tecnológico ao software Koha no âmbito dos projectos PICATFin e do Catálogo Central Bibliográfico do MFAP;

- Elaboração de diagramas das diversas plataformas tecnológicas de pré-produção e produção do IIMFAP, nomeadamente aquelas cujo suporte tecnológico é assegurado pela DPSC;
- Estudos e acções de apoio técnico pontuais às diferentes áreas tecnológicas do IIMFAP, como por exemplo a implementação de um procedimento em linguagem perl para automatização de forma centralizada do processo de alteração periódica da password do utilizador “root” dos diversos servidores Linux do IIMFAP.



## PROGRAMA 3 – Coordenação, Arquitectura e Qualidade das TIC

### Coordenação de SI/TI (COO)

As orientações definidas no contexto do Programa de Reestruturação da Administração Central (PRACE) consagram a constituição, em cada Ministério, de uma estrutura "...com a missão de definir as políticas e estratégias de TIC do ministério ... assegurando uma gestão eficaz e racional dos recursos disponíveis..." (Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006)

No caso do Ministério das Finanças e da Administração Pública esta função está confiada ao Instituto de Informática, que a exerce através do Conselho Coordenador, cuja missão está focalizada na aprovação do Plano estratégico de TIC para o MFAP e do respectivo relatório de execução (n.º 1 do art.º 5º do Decreto-Lei n.º 83/2007)

Ao Instituto de Informática compete assegurar o desenvolvimento de uma filosofia de partilha de serviços em matérias transversais a todo o ministério bem como a articulação com os organismos com atribuições inter-ministeriais na área das TIC, garantindo, entre outras, a utilização de infra-estruturas tecnológicas partilhadas da Administração Pública.

No prosseguimento das suas atribuições, o Conselho Coordenador reuniu-se 4 vezes durante o ano de 2009. Nessas reuniões foram abordados e desenvolvidos estudos relativos aos seguintes temas:

- Caracterização das Despesas em TIC;
- Monitorização dos projectos PIDDAC em TIC (1º semestre de 2009);
- Monitorização de desvios na execução física dos projectos transversais (2º trimestre 2009);
- Implementação do POCP no MFAP;
- Plano de Preservação Digital;
- Plano estratégico dos sistemas de informação do MFAP;
- Intranet do MFAP;
- Implementação do GeRFiP no MFAP;
- Gestão da dependência e do risco de continuidade nos grandes centros de informática do MFAP;
- PIDDAC 2010.

## **Levantamento e Reengenharia De Processos (REP)**

Ao nível da inovação e reengenharia de processos, foram objecto de levantamento e análise vários processos críticos do Instituto de Informática.

Neste âmbito, durante o ano de 2009, foram objecto de levantamento e análise os seguintes processos:

- 1. Criação de novos ambientes
- 2. Passagens a produção
- 3. Pedidos backups e reposições
- 4. Acordos de Nível de Serviço
- 5. Gestão Pedidos de Novas Funcionalidades
- 6. Redesenho do expediente
- 7. Pagamentos do Estado Aquisição:
  - 7.1. Ajuste Directo
  - 7.2. Concurso Público
  - 7.3. Concurso Limitado

## PROGRAMA 4 – Serviços Transversais e Gestão Operacional de Sistemas

### Gestão de Serviços a Clientes (GSC)

O cumprimento dos objectivos definidos para esta actividade, em 2009, foi materializado na explicitação de novas métricas e sua evolução, relacionadas com a prestação de serviços a organismos da AP. Neste âmbito, analisa-se, nomeadamente, o tipo de plataformas tecnológicas usadas, seja em regime de alojamento no IIMFAP, seja em plataformas próprias dos clientes.

Paralelamente, tem vindo a ser desenvolvido um esforço considerável no sentido de formalizar os compromissos assumidos, através da celebração sistemática de Protocolos de Prestação de Serviços (PPS), factor crítico na optimização da gestão das expectativas, recursos afectados, serviços prestados, níveis de serviço correspondentes, e das próprias formas e canais de relacionamento.

Tabela 2 – Gestão de Serviços a Clientes

Indicador	Valor	$\Delta\%$ <sup>1</sup>
➔ <b>Serviços RAFE prestados a organismos da AP</b>	<b>943</b>	<b>-%</b>
■ Com alojamento na plataforma do IIMFAP	198	-%
➤ Idem, em percentagem do total	21%	-%
■ Com alojamento na plataforma do organismo	745	-%
➤ Idem, em percentagem do total	79%	-%
➔ <b>Situação Actual dos Protocolos com Clientes</b>	<b>182</b>	<b>11,0%</b>
■ Novos Protocolos celebrados	18	260,0%
■ Clientes com Protocolo celebrado	68	23,6%
■ Clientes com Protocolo em preparação	91	4,6%

### Atendimento e Apoio Técnico a Utentes

Considera-se cabalmente alcançado o cumprimento dos objectivos definidos para esta actividade, se atendermos à expressão revelada pelas métricas inseridas do quadro abaixo, cuja síntese informativa é recolhida dos Relatórios de Actividade Mensal (RAM) do Centro de Contacto com Utentes (CCUT), por sua vez gerados a partir dos dados registados diariamente na base de dados do Sistema de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT):

<sup>1</sup> Dada a novidade destas métricas, não é possível apresentar, nalguns casos, comparações com o ano anterior.

Tabela 3 Atendimento e Apoio Técnico a Utentes

	Indicador	Valor <sup>2</sup>	Δ% <sup>3</sup>
SAAT-GC <sup>4</sup>	→ <b>Interacções Totais</b>	<b>63.409</b>	<b>1,2%</b>
	■ <b>Interacções de Entrada</b>	<b>56.292</b>	<b>2,8%</b>
	➤ Contactos Telefónicos	18.909	-11,0%
	➤ Contactos por Correio e (e-mail)	34.769	13,4%
	➤ Contactos por Fax e(faxmail)	2.096	18,4%
	➤ Contactos por Voz e (voicemail)	518	-51,7%
	■ <b>Interacções de Saída</b>	<b>7.117</b>	<b>9,9%</b>
	➤ Contactos Telefónicos	730	-69,3%
	➤ Contactos por Correio e (e-mail) <sup>1</sup>	6.387	15,6%
SAAT-GP <sup>5</sup>	→ <b>PAT Abertos</b>	<b>41.879</b>	<b>11,3%</b>
	→ <b>PAT Resolvidos</b>	<b>41.563</b>	<b>11,0%</b>
	■ Na 1ª linha do SAAT	15.999	-9,4%
	■ Na 2ª linha do SAAT	25.564	29,1%
	→ <b>PAT por Resolver</b>	<b>51</b>	-
	→ <b>TCP (%)</b>	<b>99,2%</b>	-
	→ <b>Tempo Médio de Resolução, por pedido<sup>6</sup></b>	<b>2d 7h 28m</b>	-

Em complemento ao quadro acima, podemos aduzir as seguintes considerações:

1. Os indicadores do quadro acima revelam que foi assegurado, aos clientes e utentes do II/MFAP, um **nível de atendimento e apoio técnico óptimo**, encabeçado por uma alta percentagem de resolução ao primeiro contacto (1ª linha); a pequena descida na resolução neste nível deve-se fundamentalmente à adesão, aos serviços prestados pelo CCUT/SAAT, de 5 novas áreas com perfil mais baixo no que respeita a transferência de conhecimento;
2. Registando um ligeiro acréscimo, o tempo médio de resolução dos pedidos de apoio ou de serviço permanece a níveis aceitáveis, considerando os critérios de cálculo actualmente

<sup>2</sup> Não são incluídas as notificações automáticas do sistema.

<sup>3</sup> As variações percentuais têm como referência o ano civil anterior (2008).

<sup>4</sup> SAAT-GC: Sistema de Atendimento e Apoio Técnico – Gestão de Contactos.

<sup>5</sup> SAAT-GP: Sistema de Atendimento e Apoio Técnico – Gestão de Pedidos de apoio.

<sup>6</sup> Importa ter em conta que este é um tempo que considera dias de 24 horas e semanas de 7 dias, ou seja, não excluindo fins-de-semana, feriados e outros tempos de inactividade.

utilizados (inclui 365 dias por ano); registe-se, em contrapartida, o reduzido número de casos por resolver no final do período analisado;

3. A disponibilidade e continuidade de serviço da plataforma SAAT foi assegurada a um nível óptimo, sem quebras de actividade lesivas dos níveis de serviço, com melhoria da eficácia e eficiência do sistema, através de algumas intervenções de natureza correctiva ou evolutiva, neste último caso por recurso aos activos humanos da DGSC;
4. Em termos genéricos, a qualidade do serviço prestado teve uma tradução incontornável por via dos resultados do 1º Inquérito ao Nível de Satisfação dos Utentes, que revelou uma taxa de satisfação de nível “Bom”, “Muito Bom” ou “Excelente” igual a 97,2%.

### **RAFE – Apoio ao utilizador e manutenção**

O projecto de migração das aplicações SIC (Sistema de Informação Contabilística) e SRH (Sistema de Recursos Humanos) para Oracle 10g em serviços com infra-estrutura própria, nomeadamente em Suse Linux, Windows 2003 e AIX, foi iniciado em cerca de 6 organismos como pólos agregadores. Foram instaladas as componentes de software de base e applicacional, e efectuadas as respectivas configurações em cerca de 80 serviços de RAFE-SIC e 42 serviços de RAFE-SRH.

Foram também efectuados os correspondentes testes aplicativos de acesso, execução de rotinas e visualização/impressão de outputs, nesses serviços.

No que diz respeito ao apoio ao utilizador e manutenção das aplicações SIC e SRH foram instalados 13 Pacotes de SIC e 63 Pacotes de SRH relativos à introdução de novas funcionalidades e de actualização/correção de módulos já existentes. Foram resolvidos cerca de 6150 PATs no âmbito do SIC e 5070 PATs no âmbito do SRH.

Destaque também para o apoio técnico prestado no âmbito do carregamento do projecto de orçamento 2010, na transição de serviços de SIC para o GeRFiP e na implementação do módulo de Facturação Electrónica (EFACT-SIC) em cerca de 25 serviços de SIC.

No âmbito do SRH o destaque vai para o apoio prestado no âmbito da conversão para o novo RVCR (Regime de Vínculos, Carreiras e Remunerações), na implementação do Interface de ligação SRH->GeRFiP, face ao novo enquadramento definido pela transição de serviços do SIC para o GeRFiP, e na implementação do Interface de ligação do Sistema de Ponto ao SRH, nomeadamente no que concerne ao módulo de carregamento automático da Assiduidade e das Horas Extras, em cerca de 4 serviços de SRH.

Finalmente, e no que diz respeito à implementação das aplicações SIC e SRH em novos serviços, foram instalados e criados 9 novos serviços no âmbito do SRH, com a correspondente entrada em real de apenas 7 (2 transitaram a mesma para 2010) e instalados e criados 20 novos serviços no âmbito do SIC (14 para gestão de orçamento de funcionamento - SIC e 6 para orçamento de investimento – PIDDAC) com a correspondente entrada em real.

Foi ainda efectuada a migração de 2 servidores, em termos de alteração da infra-estrutura tecnológica, por motivos de upgrade de hardware.

Ao abrigo do PRACE foram efectuadas intervenções ao nível da fusão/extinção de serviços, e respectiva migração de dados dos funcionários e transição de orçamentos, em 2 organismos.

### **Cooperação Externa (COP)**

Procedeu-se ao planeamento e coordenação das acções a cargo do II no âmbito deste programa, através do seguinte:

- Visita de estudo ao II e troca de experiência sobre modelos de organização, gestão e funcionamento de um Centro de Informática, de uma delegação de 3 técnicos da Guiné-Bissau, nos dias 20 e 21 de Abril de 2009;
- Visita de estudo ao II de uma delegação de 4 técnicos de Angola, após curso de formação no INA sobre SAAT – Serviço de Atendimento e Apoio Técnico;
- Visita de estudo ao II e troca de experiência sobre modelos de organização, gestão e funcionamento de um Centro de Informática, de uma delegação de 2 técnicos de São Tomé e Príncipe, nos dias 26 e 27 de Outubro de 2009;
- Planeamento de uma acção de formação em Gestão de Projectos Informáticos a realizar em Angola, no 1º trimestre de 2010.
- Prestação de suporte tecnológico ao software Koha no âmbito dos projectos PICATFin e do Catálogo Central Bibliográfico do MFAP

### **Participação em Comissões Técnicas (CT) se Normalização**

Em 1987 o Instituto Português da Qualidade (IPQ), Organismo de Normalização Nacional (ONN), delegou no Instituto de Informática (II) as funções de Organismo de Normalização Sectorial (ONS) na área "Computadores e Tratamento da Informação".

Por força do Decreto Regulamentar n.º 29/87, de 24 de Abril, o II tinha uma actuação orientada para toda a Administração Pública, no âmbito das TI, situação que se manteve até 2007. Nessa altura, a Lei Orgânica do Ministério das Finanças e Administração Pública (MFAP), e a subsequente orgânica do II, definida no DL n.º 83/2007, de 29 de Março, determinaram que passasse a ter uma actuação orientada só para o Ministério das Finanças e Administração Pública.

Nestas condições, a Direcção do II considerou que não tinha condições para continuar a assegurar a função de ONS para as TI, e que, certamente, outras entidades da AP estariam melhor colocadas para o fazer, designadamente pelo facto de terem competências mais abrangentes.

A Direcção do II informou a Direcção do IPQ sobre a sua reorientação política e estratégica, e propôs uma solução de transição da função de ONS para outra entidade a indicar pelo IPQ.

De momento, o IPQ está a assumir as funções de ONS.

## **PROGRAMA 5 - Gestão de Recursos**

### **Gestão de Recursos Humanos (GRH)**

A Administração Pública tem hoje um novo modelo de gestão, baseado na planificação das suas actividades, na definição dos objectivos e competências, na elaboração do mapa de pessoal e da proposta anual de orçamento, na avaliação do desempenho dos serviços, dos dirigentes e dos trabalhadores. Neste sentido, é fundamental preparar as equipas de trabalho para esta nova realidade, pelo que foi feito um esforço de redimensionamento das mesmas e de aquisição de novas competências.

A definição de políticas e critérios para manter actualizada e operante a gestão de recursos humanos traduz-se, no essencial, por trabalhar para e com as pessoas, não descurando a visão e os objectivos estratégicos e operacionais da Organização nas suas diversas vertentes.

Em 2009 foram desenvolvidas as actividades inerentes à Gestão dos Recursos Humanos, sendo de destacar:

- A capacidade célere de adaptação dos processos aos normativos legais reformadores da gestão de pessoal, como seja a LVCR, o RCTFP e o SIADAP;
- A gestão dos mapas de pessoal;
- A gestão do processo de avaliação do desempenho;
- A atribuição dos prémios de desempenho;
- As mudanças de posição remuneratória;
- O apoio aos membros dos júris dos concursos de pessoal e aos respectivos candidatos, onde se incluem os procedimentos concursais para os cargos dirigentes;
- O apoio administrativo a todas as unidades orgânicas.

### **Gestão de Recursos Financeiros e Materiais (GRF)**

No cumprimento das respectivas atribuições, o Instituto de Informática tem como preocupação fundamental a gestão eficiente dos recursos disponíveis, com vista à realização dos objectivos fixados.

Prosseguindo aqueles objectivos, foi feito um esforço de racionalização de recursos, procurando sempre a melhoria dos resultados e da qualidade dos serviços prestados.

Das actividades desenvolvidas, no âmbito da gestão dos recursos financeiros e materiais, salientam-se:

- Elaboração, em tempo oportuno, das propostas de orçamento e de programação financeira do Instituto;
- Apresentação da conta de gerência dentro dos prazos previstos, elaborada de acordo com as normas estabelecidas;
- Aquisição de todos os bens e serviços necessários à actividade do Instituto;
- Actualização do inventário, de modo a que espelhe a situação patrimonial dos bens existentes no Instituto;
- Optimização das condições técnicas e de segurança do edifício;
- Instalação do reforço/redundância do sistema de climatização do CPD;
- Lançamento das seguintes empreitadas:
  - Instalação de energia ininterrupta no edifício antigo;
  - Substituição dos vãos envidraçados do edifício antigo;
  - Substituição da cobertura do 3º piso
- Utilização efectiva do GeRFIP, introduzindo o POCP na gestão financeira do Instituto, assim como o redesenhar dos processos internos, com efeitos a partir de 2 de Dezembro de 2009;
- Início da elaboração do “PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS”, de acordo com as orientações emanadas pelo Conselho de Prevenção da Corrupção do Tribunal de Contas.

### **Gestão de Competências e do Conhecimento (GCC)**

O Instituto de informática manteve, em 2009, a estratégia de elevado investimento no desenvolvimento de competências e do conhecimento dos seus colaboradores e dos utilizadores dos sistemas de informação desenvolvidos e alojados no Instituto de Informática, através da execução de vários projectos e actividades, designadamente:

#### **Formação Profissional**

O Instituto de Informática organizou um total de 96 acções de formação para os seus colaboradores, 48 externas e 48 internas, O volume de formação foi de 6.078 horas, de acordo com a seguinte distribuição: 70,43% para especialistas e técnicos de informática, 13% para técnicos superiores, 8,79% para dirigentes intermédios, 4,87% para assistentes técnicos, 2,81% para dirigentes superiores e 0,10% para assistentes operacionais. O investimento total foi de 56.983,94 euros, o que corresponde a 0,85% dos encargos com o pessoal.

A distribuição da formação interna e externa foi respectivamente de 3.951 e 2.127 horas, ou seja 65,0% e 35,0 %.

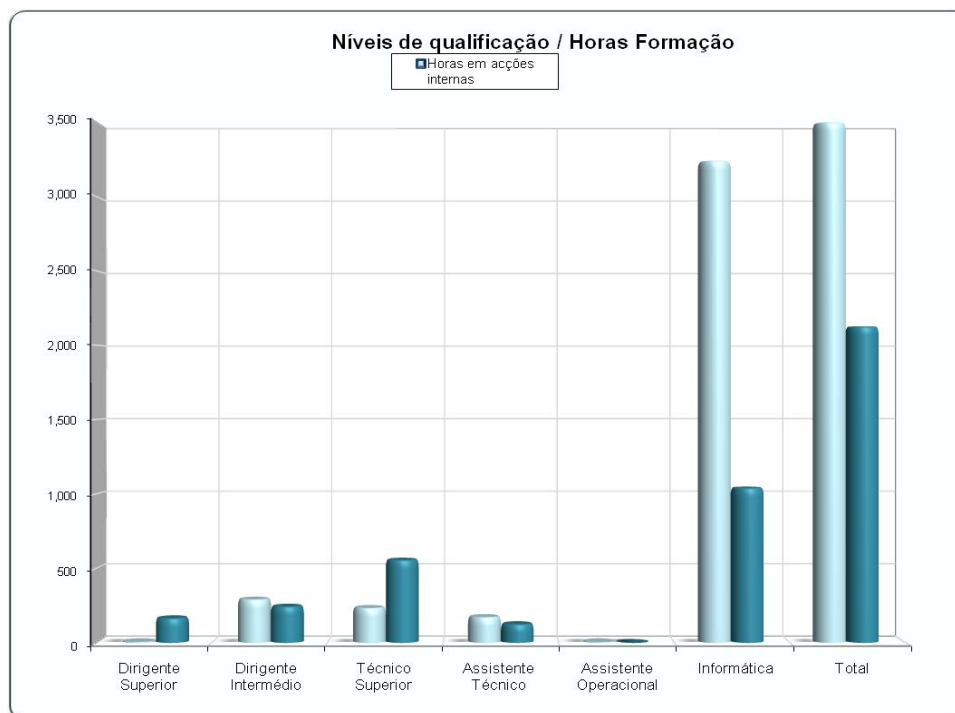


Tabela 4 - Volume de Formação por Níveis de Qualificação

Grupos de Pessoal		Dirigente Superior	Dirigente Intermédio	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informática	Total
<b>4.2</b>	<b>Total de participantes</b>	5	46	55	31	1	260	398
4.2.1	Participantes em acções internas	1	30	22	26	1	227	307
4.2.2	Participantes em acções externas	4	16	33	5	0	33	91
<b>4.3</b>	<b>Total de horas de formação</b>	171	534	790	296	6	4.281	6.078
4.3.1	Horas em acções internas	7	291	234	172	6	3.241	3.951
4.3.2	Horas em acções externas	164	243	556	124	0	1.040	2.127

O grupo de pessoal de Informática destaca-se como o mais beneficiado em número de participantes e horas de formação, o que se justifica por se tratar de grupo com necessidades específicas de actualização de competências essenciais ao eficaz desempenho das funções consideradas nucleares para o Instituto de Informática.

Ilustração 2 - Volume de Formação por Grupos de Pessoal



O Instituto de Informática promoveu também acções de formação para participantes externos, utilizadores das respectivas aplicações. O número de participantes externos em acções de formação interna foi de 1.469, correspondendo a 6.908 horas de formação, distribuídos por 15 ministérios e 2

empresas públicas. Os cursos mais relevantes foram os seguintes: GEADAP (12 edições), SIGO (14 edições), GeRFIP (14 edições), BEP (2 edições), SGR (1 edição) e sigaME (1 edição).

Tabela 5 – Participantes Externos

Participantes Externos				
Ministério / Organismo	Nº Participantes		Nº Horas	
	Total	%	Total	%
EGE	21	1.43%	133	1.93%
GeRAP	67	4.56%	1.877	27.17%
MADRP	57	3.88%	129	1.87%
MAI	95	6.47%	241	3.49%
MAOTDR	97	6.60%	250	3.62%
MC	99	6.74%	214	3.10%
MCTES	113	7.69%	244	3.53%
MDN	50	3.40%	118	1.71%
MEducação	99	6.74%	268	3.88%
MEI	64	4.36%	157	2.27%
MFAP	214	14.57%	1626	23.54%
MJ	81	5.51%	290	4.20%
MNE	40	2.72%	94	1.36%
MOPTC	45	3.06%	104	1.51%
MSaúde	196	13.34%	633	9.16%
MTSS	91	6.19%	439	6.35%
PCM	40	2.72%	91	1.32%
<b>TOTAL</b>	<b>1.469</b>	<b>100%</b>	<b>6.908</b>	<b>100%</b>

De salientar que, em 2009, a plataforma de e-learning do II, SABER/ Moodle, permitiu otimizar a transferência de competências para os utilizadores / administradores locais dos seus sistemas de informação. A equipa do Centro de Formação, em colaboração com as equipas de desenvolvimento, produziu / actualizou 16 cursos em formato e-learning, de que se destacam:

- SGR – Sistema de Gestão de Receitas;
- GeADAP (SIADAP 1,2,3) – Administração do Sistema;
- SRH 5.0 – Sistema de Recursos Humanos -Novas funcionalidades
- SRH 6.0 - Adaptação ao novo Regime de Vínculos, Carreiras e Remunerações
- SIGO – Novas funcionalidades
- Gestão de Competências no I.I.
- Core Competence - Módulo Formação.

### **Estágios escolares e profissionais**

O Instituto de Informática, no âmbito da sua política de apoio à realização de estágios escolares e profissionais, autorizou 2 estágios escolares, de 425h cada, não remunerados, para estudantes da CITEFORMA, de nível 3, integrando-os nas suas equipas de desenvolvimento e de gestão de sistemas.

### **Informação e Documentação**

O centro de Informação e Documentação (CID), através da Biblioteca, prestou os seguintes serviços:

- Empréstimos de livro – 473;
- Pesquisas de informação bibliográficas - 640.

O acervo bibliográfico foi reforçado através da aquisição de 35 obras, mantendo-se a assinatura de 46 periódicos em formato papel. O total de documentos existentes em 31 de Dezembro de 2009 na Base de Dados INFODOC era de 23.294 registos.

Dos serviços disponibilizados no sítio do CID destaca-se a Biblioteca Digital (20.696 vezes), que é composta por 8 grandes áreas de SI/TI e tem actualmente no seu acervo digital 705 documentos.

O acesso às Bases de Dados on-line, com o *download* de documentos foi o seguinte:

- Gartner - 265;
- Proquest (500 revistas de informática) – 219.

O CID, em colaboração com alguns dirigentes e técnicos do II, publicou o Dossier Temático **Cloud Computing**, com 90 documentos e vídeos.

Releva-se ainda que o II, por solicitação da Secretaria-geral do MFAP, iniciou um projecto para a implementação do Catálogo Central do MFAP, através da plataforma Koha, para que seja disponibilizado numa única plataforma, para consulta, o repositório bibliográfico existente em todos os organismos deste Ministério.

## 2.6 Recursos envolvidos

---

### 2.6.1 Recursos Humanos

#### Distribuição de Efectivos / Grupo de Pessoal

Para a concretização da sua missão e desenvolvimento da sua actividade o Instituto de Informática contou com um corpo de profissionais qualificados que, em Dezembro de 2009, totalizavam 188 colaboradores, distribuídos da seguinte forma:

- Modalidade de vinculação:

- 89,4% com contrato em funções públicas por tempo indeterminado e
- 10,6% em comissão de serviço no âmbito da LVCR

- Grupo/cargo/carreira: do total dos efectivos,

- 20 são dirigentes, 3 dirigentes superiores (1 Director-Geral e 2 Subdirectores-Gerais) e 17 dirigentes intermédios (5 Directores de Serviço, 7 Chefes de Divisão e 5 Chefes de Equipas Multidisciplinares).
- Os informáticos ocupam a maior parte dos lugares num total de 121 (80 Especialistas e 41 Técnicos), seguindo-se os Assistentes Técnicos com 27 lugares, os Técnicos Superiores com 15 lugares e os Assistentes Operacionais com 5 lugares.

Na distribuição dos efectivos por grupo de pessoal os informáticos destacam-se, representando 64,36% (121) do número total de efectivos (especialistas de informática (80) 42,55% e técnicos de informática (41) 21,81%).

Verifica-se a predominância do sexo masculino, que representa 55,3% dos efectivos, contra 44,7% do sexo feminino.

Relativamente a 2008, em 2009, verificou-se uma redução de 6% do número total de colaboradores.

Ilustração 3 - Distribuição de Efectivos / Grupo de Pessoal

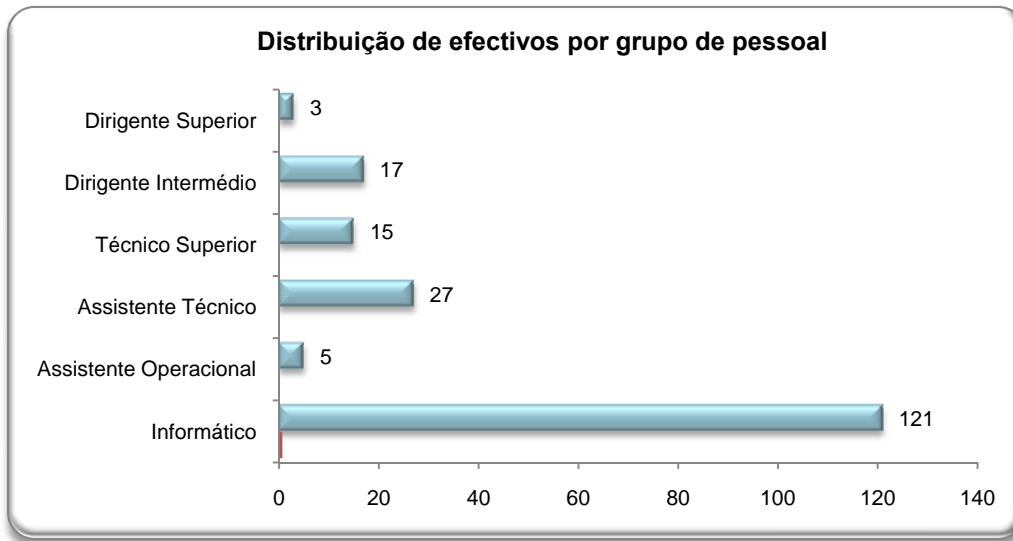
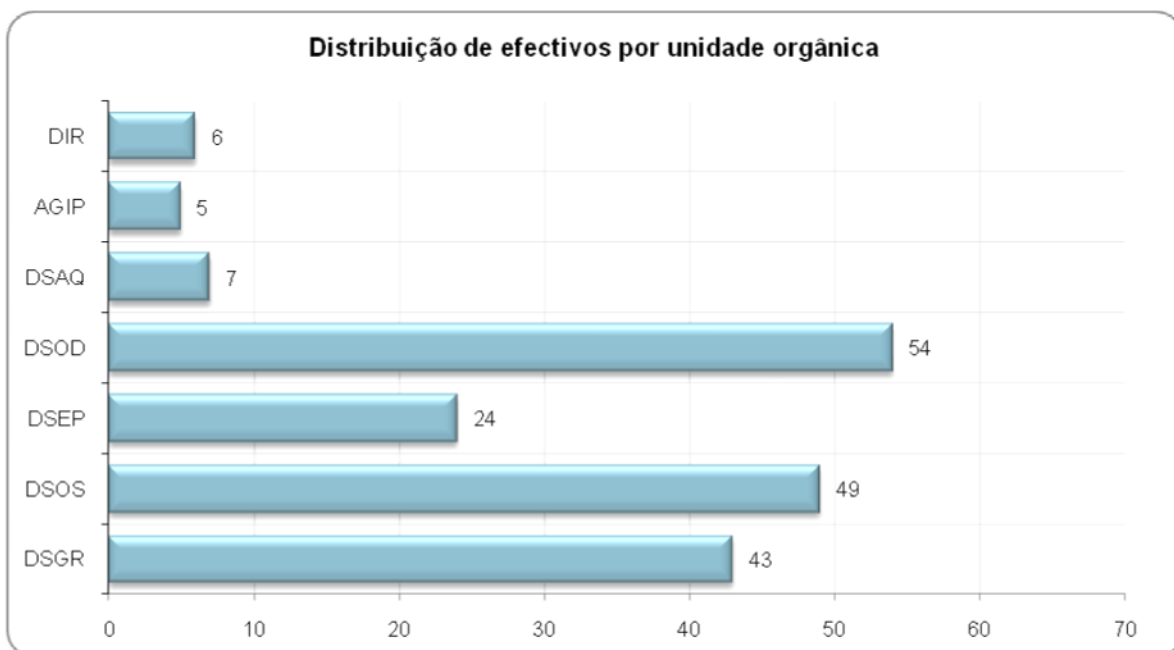


Ilustração 4 - Distribuição de Efectivos / Unidade Orgânica

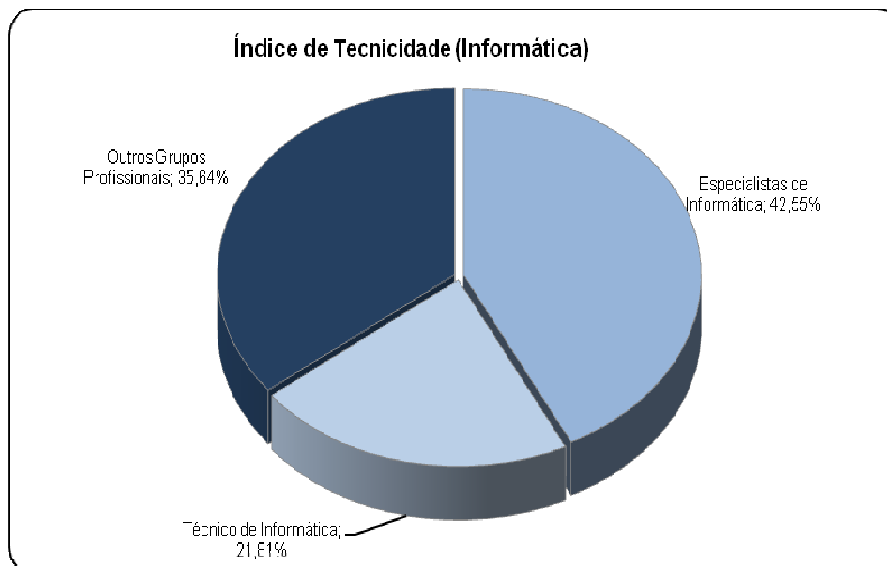


O número total de trabalhadores no Instituto de Informática (II), em 31 de Dezembro de 2009, é de 188.

Pela natureza e missão do II, a unidade orgânica que apresenta maior número de trabalhadores é a Direcção de Serviços de Organização e Desenvolvimento, com 54 trabalhadores, correspondendo a 28,72% do total de efectivos, secundada pela DSOS e DSEP, respectivamente com 26,0 e 12,7%.

O Índice de Tecnicidade no Instituto de Informática, em sentido lato, é de 72,34%. Por outro lado, O Índice de Tecnicidade em sentido restrito, pessoal de informática, é de 64,36%.

Ilustração 5 - O Índice de Tecnicidade em Informática



## 2.6.2 Recursos Financeiros

Em 2009, o Instituto de Informática dispôs de um orçamento de 25.683.740 euros, dos quais, 34,88% corresponderam à componente de funcionamento e 65,12% à componente de investimento (PIDDAC).

A principal fonte de financiamento do Instituto é o Orçamento do Estado, cujas dotações, em 2009, corresponderam a 73,03 % (31,38 % + 41,65 %) do orçamento disponível. A parte restante foi assegurada pelas receitas próprias, provenientes da venda de bens e serviços, de saldos transitados do ano anterior e de participações do FSE e do FEDER, estas atribuídas no âmbito do Programa Operacional Factores de Competitividade, conforme se demonstra na tabela 6.

Tabela 6 - Fontes de financiamento do II

Fontes de Financiamento	Valor em euros	Distribuição em %
<b>Orçamento de Funcionamento:</b>	<b>8.958.439,95</b>	<b>34,88%</b>
Dotações do Orçamento do Estado	8.058.866,00	31,38%
Receitas próprias	895.231,95	3,49%
Venda de bens e serviços (a)	707.875,70	2,76%
Saldo da gerência anterior	187.356,25	0,73%
Comparticipação do FSE	4.342,00	0,02%
<b>Orçamento PIDDAC:</b>	<b>16.725.300,04</b>	<b>65,12%</b>
Dotações do Orçamento do Estado	10.696.000,00	41,65%
Saldo transitado	3.846.133,00	14,97%
Comparticipação do FEDER	2.183.167,04	8,50%
<b>TOTAL</b>	<b>25.683.739,99</b>	<b>100%</b>

(a) Receita Bruta

As tabelas 7 a 11 traduzem o nível de execução orçamental por grupos de despesa. Da sua análise constata-se que, na componente financiada por dotações do Orçamento de Estado, a taxa de execução foi de 94,01% para a componente de funcionamento e de 53,11% para a componente PIDDAC, financiamento nacional. A componente financiada por verbas comunitárias teve uma execução de apenas 16,24%, pelo facto da candidatura do projecto Gestão Partilhada de Recursos da Administração Pública (GeRALL) ao QREN ter sido aprovada apenas a 28 de Maio de 2009 e a assinatura do respectivo contrato ter ocorrido a 21 de Julho do mesmo ano.

De salientar que o orçamento do Instituto de Informática beneficiou de um reforço de 285.480,00 euros, no âmbito do Programa 031 – Energias renováveis, eficiência energética e redes de transporte de energia, concretizado em 07-10-2009, não tendo sido possível executar os projectos em 2009.

No que concerne ao orçamento de despesa com compensação em receita, sujeito ao duplo cabimento, a taxa de execução do orçamento foi de 74,03%.

Tabela 7 - Orçamento de Funcionamento / Despesa financiada por Receitas Gerais (FF111)

Grupo de Despesa	Orçamento Aprovado		Alterações	Orçamento Corrigido		Realização		Taxa de Execução
	Valor em Euros (a)	%		Valor em Euros C=(a)+(b)	%	Valor em Euros (d)	%	% (e)=(d)/(C)
<b>Despesas com pessoal</b>	6.803.545	85,29%	18.413,00	6.821.958	84,65%	6.636.841	87,60%	97,29%
<b>Aquisição de bens e serviços</b>	974.093	12,21%	-18.413,00	1.009.908	12,53%	939.073	12,40%	92,99%
<b>Transferências / Outras despesas correntes</b>	199.427	2,50%	0,00	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
<b>Aquisição de bens de capital</b>	0	0,00%	0,00	227.000	2,82%	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7.977.065</b>	<b>100%</b>	<b>0,00</b>	<b>8.058.866</b>	<b>100%</b>	<b>7.575.914</b>	<b>100%</b>	<b>94,01%</b>



Tabela 8 - Orçamento de Funcionamento / Despesas com Compensação em Receita (FF123)

Grupo de Despesa	Orçamento Aprovado		Alterações	Orçamento Corrigido		Realização		Taxa de Execução % (e)=(d)/(C)
	Valor em Euros (a)	%		Valor em Euros C=(a)+(b)	%	Valor em Euros (d)	%	
Despesas com pessoal	41.000	8,20%	127.906	125.424	20,08%	59.652	12,90%	47,56%
Aquisição de bens e serviços	410.950	82,19%	35.751	439.898	70,43%	354.073	76,58%	80,49%
Transferências / Outras despesas correntes	25.050	5,01%	35.156	47.706	7,64%	41.196	8,91%	86,35%
Aquisição de bens de capital	23.000	4,60%	-11.456	11.544	1,85%	7.454	1,61%	64,57%
<b>TOTAL</b>	<b>500.000</b>	<b>100%</b>	<b>187.357</b>	<b>624.572,00</b>	<b>100%</b>	<b>462.375</b>	<b>100%</b>	<b>74,03%</b>

Tabela 9 - Fundo Social Europeu (FF242)

Grupo de Despesa	Orçamento Aprovado		Alterações	Orçamento Corrigido		Realização		Taxa de Execução % (e)=(d)/(C)
	Valor em Euros (a)	%		Valor em Euros C=(a)+(b)	%	Valor em Euros (d)	%	
Despesas com pessoal	0	0,00%	0	2.100	48,36%	2.100	48,36%	100,00%
Aquisição de bens e serviços	0	0,00%	0	2.242	51,64%	2.242	51,64%	100,00%
Transferências / Outras despesas correntes	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Aquisição de bens de capital	0	0,00%	0	0	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>4.342</b>	<b>100%</b>	<b>4.342</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela 10 – PIDDAC / Componente nacional (FF111, 112 e 123)

Grupo de Despesa	Orçamento Aprovado		Alterações	Orçamento Corrigido		Realização	Taxa de Execução	
	Valor em Euros (a)	%		Valor em Euros C=(a)+(b)	%		Valor em Euros (d)	%
Despesas com pessoal	0	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Aquisição de bens e serviços	1.826.250	16,38%	2.635.881	4.462.131	30,68%	1.119.401	14,49%	25,09%
Aquisição de bens de capital	9.323.750	83,62%	1.210.252	10.080.002	69,32%	6.604.144	85,51%	65,52%
<b>TOTAL</b>	<b>11.150.000</b>	<b>100%</b>	<b>3.846.133</b>	<b>14.542.133</b>	<b>100%</b>	<b>7.723.545</b>	<b>100%</b>	<b>53,11%</b>

Tabela 11 – PIDDAC / Componente comunitária (FF212 e 242)

Grupo de Despesa	Orçamento Aprovado		Alterações	Orçamento Corrigido		Realização	Taxa de Execução	
	Valor em Euros (a)	%		Valor em Euros C=(a)+(b)	%		Valor em Euros (d)	%
Despesas com pessoal	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Aquisição de bens e serviços	2.135.000	15,89%	0	2.135.000	15,89%	59.850	2,74%	0,03%
Aquisição de bens de capital	11.305.000	84,11%	0	11.305.000	84,11%	2.123.317	97,26%	18,78%
<b>TOTAL</b>	<b>13.440.000</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>13.440.000</b>	<b>100%</b>	<b>2.183.167</b>	<b>100%</b>	<b>16,24%</b>

## Estrutura da despesa e sua evolução

Na tabela 12 apresentam-se as despesas efectuadas no período de 2007 a 2009. Em 2009, verificou-se um acréscimo de 13,2% relativamente ao ano de 2008. Este acréscimo, à semelhança do ocorrido no ano de 2008, deveu-se a um aumento de investimento no âmbito do PIDDAC, decorrente da execução do projecto GeRALL. As despesas financiadas através do orçamento de funcionamento aumentaram, no mesmo período, 0,5%. De referir que o aumento de despesa no grupo de despesas “Transferências/Outras despesas Correntes” resulta da contabilização e entrega dos valores referentes ao IVA.

Analisando a estrutura da despesa, verifica-se que a componente mais significativa respeita às despesas com o pessoal, representando, em 2009, 83,3% do orçamento de funcionamento. No mesmo ano, este grupo de despesas sofreu um acréscimo de 0,5%, face ao ano de 2008. Se considerarmos a obrigatoriedade do pagamento de 7,5% sobre a massa salarial, para a Caixa Geral de Aposentações, podemos concluir que as despesas com o pessoal em 2009 diminuíram, relativamente a 2008.

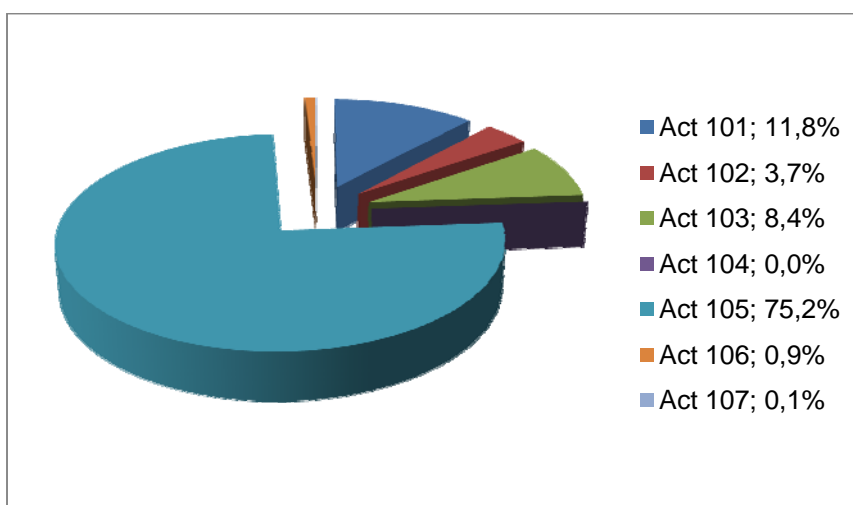
Tabela 12 - Estrutura da despesa e sua evolução no período de 2007 a 2009

Grupo de Despesa	2007		2008		2009		Taxa de Crescimento	
	Valor Euros	%	Valor em Euros	%	Valor em Euros	%	07-08	08-09
Despesas com pessoal	7.075.555	84,1%	6.676.153	83,4%	6.698.593	83,3%	-5,6%	0,3%
Aquisição de bens e serviços	1.272.874	15,1%	1.309.633	16,4%	1.295.387	16,1%	2,9%	-1,1%
Transferências / Outras despesas correntes	4.467	0,1%	1.482	0,0%	41.196	0,5%	-66,8%	2679,8%
Aquisição de bens de capital	60.302	0,7%	12.986	0,2%	7.454	0,1%	-78,5%	-42,6%
<b>TOTAL FUNCIONAMENTO</b>	<b>8.413.198</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.000.254</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.042.630</b>	<b>100,0%</b>	<b>-4,9%</b>	<b>0,5%</b>
Despesas com pessoal	22.975	0,56%	0	0,0%	0	0,0%	-100,0%	0,0%
Aquisição de serviços	187.481	4,60%	3.081.514	39,2%	1.179.251	11,9%	1543,6%	-61,7%
Aquisição de bens de capital	3.865.509	94,84%	4.781.468	60,8%	8.727.461	88,1%	23,7%	82,5%
<b>TOTAL PIDDAC</b>	<b>4.075.965</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.862.982</b>	<b>100,0%</b>	<b>9.906.712</b>	<b>100,0%</b>	<b>92,9%</b>	<b>26,0%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>12.489.163</b>		<b>15.863.236</b>		<b>17.949.342</b>		<b>27,0%</b>	<b>13,2%</b>

Tabela 13 - Distribuição da despesa por projectos (Orçamento PIDDAC)  
Valores em euros

Projecto	Despesas com pessoal	Aquisição de bens e serviços	Transferências / Outras despesas correntes	Aquisição de bens de capital	Total por Projecto	%
101- Sistema de Informação da Administração Financeira do Estado	0	14.400	0	1.157.190	1.171.590	11,8%
102 - Sistema de Informação da Administração Pública	0	0	0	362.661	362.661	3,7%
103 - Actualização da Infra-estrutura do II	0	199.301	0	630.007	829.308	8,4%
104 - Plataforma Multimédia p/ Formação de Funcionários	0	0	0	0	0	0,0%
105 - Gestão Partilhada de Recursos da Administração Pública	0	959.850	0	6.491.317	7.451.167	75,2%
106 - Reinstalação do Centro de Processamento de Dados do II	0	0	0	86.286	86.286	0,9%
107 - Infra-estruturas Tecnológicas de base	0	5.700	0	0	5.700	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1.179.251</b>	<b>0</b>	<b>8.727.461</b>	<b>9.906.712</b>	<b>100,0%</b>

Ilustração 6 - Distribuição da despesa por projectos (Orçamento PIDDAC)



O Gráfico da tabela 13 demonstra que 75,2% da despesa no âmbito do PIDDAC respeita ao projecto Gestão Partilhada de Recursos da Administração Pública (GeRALL).

## Facturação

Em 2009, o valor da facturação ascendeu a 595.710,00 euros. Relativamente ao ano de 2008, verificou-se um acréscimo de 49,24%.

Tabela 14 - Facturação do I.I. no período de 2007 a 2009 (Valores sem IVA)

	Anos			Diferença em %	
	(Valores em Euros)			07-08	08-09
	2007	2008	2009		
Processamento de dados	240.850	398.939	490.389	65,64%	22,92%
Formação	945	210	0	0,00%	-100,00%
Apoio técnico/Consultoria	0	0	105.321	0,00%	100,00%
Diversos	19.670	22	0	-99,89%	-100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>261.465</b>	<b>399.171</b>	<b>595.710</b>	<b>52,67%</b>	<b>49,24%</b>

## 2.6.3 Recursos Informáticos - Produção e prestação de serviços aplicacionais

### Infra-estrutura central

Tabela 15 - Infra-estrutura central

Servidores de Produção	219
Servidores de Pré-Produção/Qualidade	76
Servidores de desenvolvimento	79
Sistema centralizado de backups	1
Espaço em disco para armazenamento de dados	40TB
Espaço em disco para a realização de salvaguardas	21TB
Impressoras laser (uma de grande porte e outra de médio porte)	2

### Recursos de Comunicações

Tabela 16 – Recursos de Comunicações / LAN

Switchs de Layer 3 de Core e Server Farmer	19
Switchs layer 2 de distribuição horizontal	21
Cluster de Firewall com IDS	1
Cluster de controlo de acesso Internet	1
Switchs aplicacionais	2

Tabela 17 - Recursos de Comunicações / WAN

Router de acesso Internet e Extranets	4
Switchs layer 3 – rede MFAP	4

## Recursos Sistemas Locais

Tabela 18 - Recursos Sistemas Locais

Servidores de Domínio, Consola de antivírus, distribuição de software, servidores de ficheiros e impressão	11
PC's de uso pessoal	250
PC's de uso partilhado	10
Portáteis	45
Impressoras laser em rede	30
PCs a assegurar funções de servidor (Domínio antigo, servidor de impressão, servidor de software)	4
PCs de testes	15
Scanners	7

### 2.6.4 Recursos de Infra-estrutura Técnica

Tabela 19 - Equipamentos de energia

Posto de transformação 1815 Kva	1
Grupos de emergência de 350 e 510 Kva	2
Sistema de energia ininterrupta:	
- 160 KVA	2
-128 KVA	1
- 5KVA	1

Tabela 20 - Equipamentos de Segurança

Sistema CCTV :	1
- Câmaras de Video-Vigilância	55
Sistema Biométrico de Entradas e Registo de Assiduidade:	1
- Terminais	9

Tabela 21 – instalações Técnicas do CPD

Unidades Close-Control, UTA	9
Unidade tratamento ar NAVO	1
Unidade de tratamento de água de enchimento	1
Chiler's	2
Módulo hidráulico	1
Ventiladores de extracção	3
Ventilo-conectores	5
Sistema de gestão técnica centralizada	1

Tabela 22 – Sistema de Detecção de Incêndios

Sistema automático de detecção de incêndios	1
Sistema automático de extinção de incêndios no CPD e arquivos de suportes magnéticos	1

Tabela 23 - Sistema de climatização geral

<i>Chiller</i>	1
Caldeira eléctrica	1
Unidades de tratamento de ar	8
Ventiladores	22
<i>Fan-coils</i>	120
Unidades <i>split</i>	14



## 2.6.5 Sistemas em Exploração

### Aplicações disponibilizadas em regime de ASP (Application Service Provider)

#### **RIGORE**

Rede Integrada de Gestão dos Recursos do Estado

[www.rigore.min-financas.pt](http://www.rigore.min-financas.pt)

Este sistema está actualmente em exploração no Tribunal de Contas.

A aplicação do RIGORE é disponibilizada em regime de ASP (Application Server Provider), está instalada no II, sendo acedida remotamente pelos organismos através de um browser.

A descrição detalhada de processos e responsabilidades será aprovada bilateralmente e incorporada em Acordos de Nível de Serviço.

#### **RAFE**

##### **Regime de Administração Financeira do Estado**

O Regime de Administração Financeira do Estado (RAFE), regulado pelo Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de Julho, foi oportunamente automatizado através duma plataforma que integra vários sistemas de informação, como o SIC, o SRH e o SGR, desenvolvida, disponibilizada e suportada pelo Instituto de Informática (II).

Todos os Organismos da Administração Pública Central podem aderir à implementação das aplicações da RAFE, seja recorrendo ao serviço de hospedagem em infra-estrutura do II, seja instalando aqueles sistemas na sua própria infra-estrutura tecnológica.

Para esse efeito, será estabelecido, entre o II e cada um dos Organismos aderentes, um Protocolo de Prestação de Serviços, no qual serão explicitados, nomeadamente, os serviços a fornecer, as obrigações das partes, bem como os custos e as condições de pagamento dos serviços

Conforme a solução tecnológica que resulte da opção do Organismo, o modelo de Protocolo a subscrever será um dos seguintes:

- Para instalação em Infra-estrutura do II
- Para instalação em Infra-estrutura própria do Organismo

## Sistemas e Aplicações em Exploração no II

Este serviço de exploração de sistemas é prestado, designadamente a entidades do Ministério das Finanças e da Administração Pública, em particular àqueles que têm à sua responsabilidade a execução e controlo dos Sistemas de Informação referenciados, nomeadamente: a Empresa de Gestão Partilhada de Recursos da Administração Pública, E.P.E., a Direcção-Geral do Orçamento, a Direcção-Geral do Tesouro e Finanças, o Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, IP e a Direcção-Geral da Administração e Emprego Público.

### AFN

#### AFN- AforroNet

<http://aforronet.igcp.pt>

**Função:** Disponibilizar aos clientes aforristas do IGCP, através da Internet, a subscrição de certificados de aforro, a consulta da respectiva carteira e um sistema alternativo de comunicação.

**Público-alvo:** Clientes aforristas do SPA - Sistema de Produtos de Aforro

**Papel do II:** Desenvolvimento, exploração e manutenção

**Cliente:** IGCP

**Utilizadores:** Aforristas aderentes ao sistema

**Data de lançamento:** Maio de 2007



#### BDAP - Base de Dados da Administração Pública

<http://www.bdap.min-financas.pt>

**Função:** Sistema que visa centralizar informação sobre Funcionários e Agentes, bem como Pessoal com contrato individual de trabalho ou em regime de prestação de serviços, relativamente às Entidades a que estão vinculados e à natureza do vínculo, grupos profissionais, carreiras e categorias em que se integram, tempo de serviço, idade, sexo, níveis de qualificação académica, formação profissional, etc.

**Público-alvo:** DGAEP, Governo

**Papel do II:** Desenvolvimento; Produção; Manutenção

**Cliente:** DGAEP

**Utilizadores:** Governo, Governo, Áreas de Recursos Humanos de todos os Organismos e Serviços da A.P. Organismos e Serviços da Administração Central, local e regional, DGAEP, Secretarias-Gerais, Delegações da DGO e Funcionários Públicos

**Data de lançamento:** Junho de 2003



### **BEP - Bolsa de Emprego Público**

<http://www.bep.gov.pt>

**Função:** Base de informação que visa publicitar, simplificar e agilizar os processos de recrutamento na AP tornando-os mais transparentes e aproximando a oferta e a procura de emprego.

**Público-alvo:** Trabalhadores e Organismos da AP, Cidadãos que pretendam candidatar-se a ofertas de emprego na A.P., DGAEP e Governo

**Papel do II:** Desenvolvimento; Produção; Manutenção

**Cliente:** DGAEP

**Utilizadores:** Organismos e Serviços da A.P., Funcionários Públicos e Cidadãos em geral

**Data de lançamento:** Outubro de 2003



### **CGE - Conta Geral do Estado**

**Função:** Suporte à elaboração da Conta Geral do Estado, no que se refere à disponibilização da informação relativa à execução dos Serviços Integrados e dos Serviços e Fundos Autónomos a ser incluída no relatório da Conta Geral do Estado.

**Público-alvo:** Direcção-Geral do Orçamento, Tribunal de Contas, Assembleia da República

**Papel do II:** Desenvolvimento, produção, manutenção e apoio ao utilizador

**Cliente:** DGO

**Utilizadores:** Direcção-Geral do Orçamento

**Data de lançamento:** Setembro de 2004



### **COR - Controlo Orçamental**

**Função:** Suporte ao controlo orçamental dos Serviços Integrados, no que se refere à sua execução através da centralização da informação necessária para o cumprimento da legislação em vigor. Permite o tratamento da informação referente às alterações orçamentais a ser enviada ao Tribunal de Contas e a recolha da informação referente aos Encargos Assumidos e Não Pagos.

**Público-alvo:** Direcção-Geral do Orçamento, Tribunal de Contas, Assembleia da República, Instituto Nacional de Estatística

**Papel do II:** Desenvolvimento, exploração, manutenção e apoio ao utilizador

**Cliente:** DGO

**Utilizadores:** Direcção-Geral do Orçamento

**Data de lançamento:** Setembro de 2004



### **GeADAP - Gestão Integrada da Avaliação de Desempenho da Administração Pública**

<http://www.siadap.gov.pt>

**Função:** A 1ª fase do Sistema foi disponibilizada a 6 de Janeiro de 2009 e permite a definição, reformulação e monitorização de objectivos para Serviços, Unidades Orgânicas, Dirigentes e demais trabalhadores, nos termos definidos pela Lei 66-B/2007 . Prevê-se a disponibilização dos módulos de auto-avaliação e avaliação individual, bem como de auto-avaliação de Serviços, a 27 de Fevereiro. E até ao fim de Abril serão disponibilizadas as funcionalidades que permitem o fecho do processo de avaliação, a introdução de dados agregados, e a produção de indicadores de gestão.

**Público alvo:** Organismos e Serviços da Administração Directa e Indirecta do Estado, DGAEP e Governo

**Papel do II:** Desenvolvimento, Produção e Manutenção

**Cliente:** GeRAP

**Utilizadores:** Dirigentes e trabalhadores da Administração Pública Central e Local.

**Data de lançamento:** Janeiro de 2009

## **IND**

### **IND - Sistema de Controlo das Indemnizações**

**Função:** Suporta o cálculo de pagamentos de indemnizações sobre bens nacionalizados ou expropriados e emissão dos respectivos mapas.

**Público alvo:** Ex-titulares de direitos sobre bens nacionalizados ou expropriados

**Papel do II:** Desenvolvimento, exploração e manutenção

**Cliente:** IGCP

**Utilizadores:** IGCP - Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P.

**Data de lançamento:** 1980



### **INFODOC - Sistema de Informação Documental e de Gestão de Bibliotecas**

**Função:** Disponibilizar informação bibliográfica científica e técnica nas áreas das TIC e de Gestão

**Público alvo:** Público em geral

**Papel do II:** Recolha, tratamento, exploração e difusão

**Cliente**

**Utilizadores:** Colaboradores do Instituto de Informática

**Data de lançamento:** 1987

## PIC

### **PIC - Sistema de Previsão, Imputação e Controlo**

Função: Suporte à gestão, previsão e controlo dos recursos utilizados nos projectos e actividades, que contribuem para alcançar os objectivos superiormente definidos. Permite a obtenção de informação de controlo e medição de desvios, entre o previsto e o executado. Gera informação relevante para a produção do plano e relatório de actividades anual.

Público alvo: Instituto de Informática

Papel do II: Desenvolvimento, exploração, manutenção e apoio ao utilizador

Cliente: II

Utilizadores: Funcionários do Instituto de Informática

Data de lançamento: Janeiro de 1999



### **GeRFiP - Gestão de Recursos Financeiros Partilhada**

Função: Gestão financeira e patrimonial (área financeira: contabilidade financeira geral, contas a receber, contas a pagar, tesouraria e contabilidade analítica; contabilidade orçamental; gestão de contratos; área logística: gestão de imobilizado (CIBE), compras e gestão de stocks, vendas e facturação) em modo partilhado

Público alvo: Todos os Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado

Papel do II: Direcção do projecto em articulação com a GeRAP e manutenção correctiva/evolutiva

Cliente: DGO

Utilizadores: Secretaria-Geral, II, DGO, IGF e GPEARI

Data de lançamento: 31 de Dezembro de 2008



### **SAAT - Sistema de Atendimento e Apoio Técnico**

Função: Disponibilizar um ponto único de contacto, com vista ao acolhimento, registo, resolução, escalamento e acompanhamento de todas as questões, i.e. incidentes, dúvidas ou pedidos de serviço, que os nossos parceiros, e seus colaboradores, entendam remeter-nos, relacionadas com o uso dos produtos e serviços desenvolvidos ou suportados pelo II.

Público alvo: Qualquer colaborador dos organismos clientes do II ou do próprio II, bem como os Cidadãos em geral.

Papel do II: Aquisição ou Desenvolvimento, Produção e Manutenção

Cliente: Instituto de Informática

Utilizadores: Todos os utentes dos produtos e serviços do II, bem como todos os colaboradores envolvidos na função de suporte técnico, pertencentes ao II (1ª e 2ª linhas) ou a organismos aderentes (2ª linha e 3ª linha). Data de lançamento: Março de 2004

## SABER

### **SABER - Sistema de Aprendizagem e Ensino à Distância**

**Função:** Plataforma de formação essencial para que qualquer pessoa aceda ao conhecimento, dada a sua capacidade de formação à distância, através de intranet e internet, a um ritmo próprio, a partir de qualquer lugar, através do uso da interactividade e versando matérias de acordo com as necessidades de cada Organização ou do próprio colaborador.

**Público alvo:** Dirigentes e funcionários da Administração Pública, utilizadores dos sistemas de informação desenvolvidos pelo II.

**Papel do II:** Instalação, parametrização, manutenção evolutiva, gestão de conteúdos e utilizadores

**Cliente:** Instituto de Informática

**Utilizadores:** Dirigentes e funcionários da Administração Pública, utilizadores dos sistemas de informação desenvolvidos pelo II.

**Data de lançamento:** Junho de 2008

## **SCC**

### **SCC - Sistema Central de Contabilidade**

**Função:** Centraliza e consolida a informação relativa aos orçamentos de investimento e funcionamento dos Serviços Integrados e a respectiva execução, permitindo o controlo por parte da Direcção-Geral do Orçamento. Suporta o envio dos pagamentos a efectuar para o Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P. permitindo a conciliação bancária automática, ao nível de cada estrutura de Sistema de Informação Contabilística, dos Serviços.

**Público alvo:** Direcção-Geral do Orçamento, Tribunal de Contas, Assembleia da República

**Papel do II:** Desenvolvimento, Exploração, Manutenção e Apoio ao utilizador

**Cliente:** DGO

**Utilizadores:** Direcção-Geral do Orçamento, Tribunal de Contas, Instituto Nacional de Estatística, Secretarias-Gerais, Gabinetes de Gestão Financeira, Inspeções-Gerais

**Data de lançamento:** 1993

## **SCCP**

### **SCCP - Sistema Central de Contratos Plurianuais**

**Função:** Suporte à recolha dos contratos plurianuais celebrados pelos Serviços Integrados e pelos Serviços e Fundos Autónomos, no que se refere à sua caracterização, escalonamento ao longo dos anos e respectivos pagamentos. A informação recolhida faz parte integrante da proposta de Orçamento de Estado e da Conta Geral do Estado, através da publicação do mapa XVII, constante na Lei do Enquadramento Orçamental.

**Público alvo:** Direcção-Geral do Orçamento, Serviços Integrados, Serviços e Fundos Autónomos

**Papel do II:** Desenvolvimento, Exploração, Manutenção e Apoio ao utilizador

**Cliente:** DGO

**Utilizadores:** Direcção-Geral do Orçamento, Serviços Integrados, Serviços e Fundos Autónomos

**Data de lançamento:** Agosto de 2002

## SCE

### **SCE - Sistema de Cobrança do Estado**

Função: Sistema que integra toda a informação relativa à Rede de Cobranças do Estado (RCE), nomeadamente quanto aos documentos de liquidação geridos pelas entidades administradoras; IVA, IRS, IRC, Imposto de circulação, Contribuição Autárquica, etc., e quanto aos valores cobrados em toda a RCE; Serviços Locais de Finanças, CTT, Multibanco e Instituições de crédito. Este sistema assegura a reconciliação dos documentos cobrados, a centralização e a gestão dos fundos arrecadados e o controle financeiro de todas as entidades intervenientes na RCE.

Público alvo: Organismos da AP

Papel do II: Exploração

Cliente: IGCP

Utilizadores: Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, IP

Data de lançamento: 2003

## SCH

### **SCH - Sistema de Crédito Bonificado à Habitação**

Função: Controlar todas as bonificações a pagar pelo Estado às Instituições de Crédito, relativamente aos créditos dos regimes Bonificado e Jovem Bonificado, para aquisição de habitação própria.

Público alvo: Beneficiários do Crédito Bonificado à Habitação, Instituições de Crédito com este tipo de regime

Papel do II: Desenvolvimento, exploração, manutenção e apoio ao utilizador

Cliente: Direcção-Geral do Tesouro e Finanças

Utilizadores: DGTF

Data de lançamento: Novembro de 2004

## SCR

### **SCR - Sistema Central de Receitas**

Função: Centralização das propostas de orçamento dos balcões administradores de receita e emissão do mapa I constante na Lei do Enquadramento Orçamental. Consolidação da informação contabilística relativa a Receitas do Estado e Operações de Tesouraria.

Público alvo: Governo, Assembleia da República, Direcção-Geral do Orçamento

Papel do II: Desenvolvimento, Exploração, Manutenção e Apoio ao utilizador

Cliente: DGO

Utilizadores: Direcção-Geral do Orçamento, Direcção-Geral dos Impostos

Data de lançamento: Março de 2003 (versão 2.0.0)

## SCT

### **SCT - Sistema de Compensação do Tesouro**

Função: Sistema que assegura a participação do IGCP na compensação interbancária do Banco de Portugal. É um sistema normalizado no seu interface com a SIBS, à semelhança de todas as instituições de crédito participantes a nível nacional, tendo características próprias na sua ligação aos restantes sistemas internos do IGCP. Este sistema assegura a compensação interbancária de cheques – SCTC, transferência electrónicas – SCTT, multibanco – SCTMB e Single European Payment Transfer - SEPT.

Público alvo: Organismos da AP

Papel do II: Exploração

Cliente: IGCP

Utilizadores: Organismos da AP

Data de lançamento: 1999

## SEPT

### **SEPT - Sistema Europeu de Pagamentos (Single European Payment Transfer)**

Função: Sistema que assegura a participação do Tesouro na compensação interbancária do Banco de Portugal. É um sistema normalizado no seu interface com a SIBS, à semelhança de todas as instituições de crédito participantes a nível nacional, tendo características próprias na sua ligação aos restantes sistemas internos do Tesouro. Este sistema assegura a compensação interbancária de cheques – SCTC, transferência electrónicas – SCTT, multibanco – SCTMB.

Público alvo: Organismos da AP

Papel do II: Exploração

Cliente: IGCP

Utilizadores: Organismos da AP

Data de lançamento: 1999

## SFA

### **SFA - Sistema dos Serviços e Fundos Autónomos**

Função: Suporte à recolha da execução, alterações orçamentais, Neutralidade de Fundos, Balancete Analítico e Stock da Dívida, dos Serviços e Fundos Autónomos. Suporte à recolha dos Encargos Assumidos e Não Pagos, para os Serviços Integrados e Serviços e Fundos Autónomos. Permite em todos os sistemas referidos o controlo e validação por parte da Direcção-Geral do Orçamento.

Público alvo: Direcção-Geral do Orçamento, Tribunal de Contas, Assembleia da República, Serviços e Fundos Autónomos

Papel do II: Desenvolvimento, Exploração, Manutenção e Apoio ao utilizador

Cliente: DGO

Utilizadores: Direcção-Geral do Orçamento, Serviços e Fundos Autónomos, Tribunal de Contas, Instituto Nacional de Estatística, Secretarias-Gerais, Gabinetes de Gestão Financeira

Data de lançamento: 2003



## SGC

### **SGC - Sistema de Gestão de Competências**

Função: Identificar os perfis profissionais e competências requeridas e detidas pelos colaboradores do II, em articulação com outros subsistemas de gestão recursos humanos, designadamente gestão de formação e de desempenho. Sistema para apoio ao processo de tomada de decisão na estratégia e no planeamento de projectos, nomeadamente na gestão de equipas e na criação de rápidos planos de contingência que respondam a necessidades emergentes.

Público alvo: Dirigentes e Funcionários do Instituto de Informática

Papel do II: Produção

Cliente: II

Utilizadores: Funcionários do Instituto de Informática

Data de lançamento: Novembro de 2005

## SGI

### **SGI - Sistema de Gestão de Interfaces**

Função: Registo de informação de processamento; Conversão dos dados provenientes dos diversos SGR – Sistema de Gestão de Receitas (movimentos detalhados) agrupando-os segundo as suas características para alimentar o SCR - Sistema Central de Receitas (valores agregados)

Público alvo: Direcção-Geral do Orçamento e Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P.

Papel do II: Desenvolvimento, Exploração, Manutenção e Apoio ao utilizador

Cliente: DGO

Utilizadores: Instituto de Informática (para processamento de ficheiros)

Data de lançamento: Março de 2003 (versão 2.0.0)



### **SGP - Sistema de Gestão Processual**

Função: Implementação de um Sistema de Gestão de Documentos Electrónicos, abrangendo os documentos objecto de decisão pelos Membros do Governo no Ministério das Finanças, nas suas interacções com os principais organismos que superintendem, não contemplando os fluxos internos destes.

Público alvo: Gabinetes Ministeriais e Organismos do Ministério das Finanças e da Administração Pública

Papel do II: Parametrização da aplicação, Produção e Administração

Cliente: MFAP II

Utilizadores: Secretariados dos Gabinetes dos Membros de Governo das Finanças e dos Organismos dependentes e tutelados

Data de lançamento: Janeiro de 2005

## SGR

### **SGR - Sistema de Gestão de Receitas**

Função: Registar informação relativa à administração e contabilização de Receitas e Operações do Tesouro dos Serviços da Administração Pública Central.

Público alvo: Organismos da Administração Pública

Papel do II: Desenvolvimento, exploração, manutenção e apoio ao utilizador

Cliente: DGO

Utilizadores: Direcção-Geral do Orçamento, Direcção-Geral dos Impostos, Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo e Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P.

Data de lançamento: Dezembro de 2003 (versão 4.0.1)

## SGS

### **SGS - Sistema de Gestão de Stocks**

Função: Controlar entradas e saídas de material em armazém satisfazer pedidos dos secretariados

Público alvo: Direcção de Serviços de Gestão de Recursos do Instituto de Informática

Papel do II: Desenvolvimento, exploração e manutenção

Cliente: Instituto de Informática

Utilizadores: Funcionários da DSGR e responsáveis pelo pedido de Material

Data de lançamento: 2002

### **SGT - Sistema de Gestão de Contas do Tesouro**

Função: Gestão racional e eficaz da Tesouraria do Estado. Integra todos os fluxos financeiros da Tesouraria, contabilizados de acordo com o Plano de Contas próprio.

Público alvo: Organismos da Administração Pública

Papel do II: Desenvolvimento, exploração, manutenção e apoio ao utilizador

Cliente: IGCP

Utilizadores: Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P.

Data de lançamento: Novembro de 2000



### **SGU - Sistema de Gestão de Utilizadores**

Função: Gerir e autenticar utilizadores, autorizar acessos e gerir permissões em função da atribuição de perfis aplicacionais

Público alvo: Utilizadores dos Sistemas integrados com o SGU, como o sigame, Portal de compras, BEP, SIADAP e BDAP.

Papel do II: Desenvolvimento, Produção e Manutenção

Cliente: DGAEP

Utilizadores: 'Donos' de aplicações, utilizadores institucionais e auto-registados das várias aplicações que utilizam o SGU

Data de lançamento: Junho de 2003 (versão 1.0); Dezembro de 2006 (versão 2.0)



### **SHC - Sistema de Histórico de Certificados**

Função: Suporte à consulta dos dados residentes no sistema CAF (Certificados de Aforro), até ao momento da migração para o sistema SPA (Sistema de Produtos de Aforro).

Público alvo: IGCP - Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P.

Papel do II: Desenvolvimento, exploração e manutenção

Cliente: IGCP

Utilizadores: IGCP - Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P.

Data de lançamento: Fevereiro de 2005



### **SIC - Sistema de Informação Contabilística**

Função: Suporte à gestão económica e financeira dos Sistemas Integrados, permitindo a elaboração e execução dos respectivos orçamentos de funcionamento e investimento. Suporta o controlo orçamental, contemplando todas as figuras de relevação contabilísticas orçamentais, permitindo a unidade orçamental e de tesouraria através da ligação ao Sistema Central de Contabilidade e ao Sistema de Gestão de Contas do Tesouro.

Público alvo: Serviços Integrados

Papel do II: Desenvolvimento, manutenção, apoio ao utilizador e prestadores de serviços aplicacionais - ASP

Cliente: DGO

Utilizadores: Serviços Integrados

Data de lançamento: Janeiro de 1993



### **sigame - Sistema Integrado de Gestão e Apoio à Mobilidade Especial**

<https://www.sigame.gov.pt/>

Função: O sistema sigame (Sistema Integrado de Gestão e Apoio à Mobilidade Especial) é um sistema informatizado cujo objectivo é dar cumprimento às obrigações e necessidades decorrentes da aplicação do regime jurídico da Mobilidade Especial, designadamente: o Decreto-lei n.º 200/2006, de 25 de Outubro, a Lei n.º 53/2006, de 7 de Dezembro, a lei 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, a lei 11/2008, de 20 de Fevereiro e a lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

Público alvo: GeRAP, Secretarias-gerais, Organismos e Funcionários em SME

Papel do II: Gestão do contrato e Produção

Cliente: GeRAP

Utilizadores: Áreas de recursos humanos das Secretarias-gerais e Organismos, Área de Gestão de Mobilidade Especial da GeRAP e Funcionários em SME, tutela e DGAEP.

Data de lançamento: Novembro 2007; Janeiro de 2009 (última adaptação à lei 12-A/2008)



### **SIGO - Sistema Integrado de Gestão Orçamental**

<http://www.sigo.min-financas.pt>

Função: Portal único de acesso aos sistemas centrais do orçamento, SOE (Sistema do Orçamento de Estado), SFA (Sistema dos Serviços e Fundos Autónomos), SCC (Sistema Central de Contabilidade), SCCP (Sistema Central de Contratos Plurianuais), SI (Sistemas Integrados), CGE (Conta Geral do Estado), CAA (Consultas de Anos Anteriores) gerindo acessos, autenticação e segurança dos seus utilizadores. Constitui um meio de divulgação de informação a todos os utilizadores do universo SIGO.

Público alvo: Direcção-Geral do Orçamento, Assembleia da República, Tribunal de Contas, Instituto Nacional de Estatística, Serviços Integrados, Serviços e Fundos Autónomos

Papel do II: Desenvolvimento, exploração, manutenção e apoio ao utilizador

Cliente: DGO

Utilizadores: Direcção-Geral do Orçamento, Serviços Integrados, Serviços e Fundos Autónomos, Gabinetes de Gestão Financeira dos Ministérios da Educação e da Ciência e do Ensino Superior

Data de lançamento: 2003

## SOE

### **SOE - Sistema do Orçamento de Estado**

Função: Suporte à elaboração do Orçamento de Estado, nas suas componentes Despesa e Receita, desde a fase de recolha da proposta de Orçamento, elaborada pelos serviços, até à fase de aprovação, fornecendo informação a ser entregue à Assembleia da República. Durante a fase de execução dá suporte à gestão de serviços, programas e medidas.

Público alvo: Direcção-Geral do Orçamento, Assembleia da República, Serviços e Fundos Autónomos

Papel do II: Desenvolvimento, Exploração, Manutenção e Apoio ao utilizador

Cliente: DGO

Utilizadores: Direcção-Geral do Orçamento, Serviços e Fundos Autónomos, Gabinetes de Gestão Financeira dos Ministérios da Educação e da Ciência e do Ensino Superior

Data de lançamento: 2003



### **SPA - Sistema de Produtos de Aforro**

Função: Aplicação financeira de gestão de Produtos de Aforro

Público alvo: Cidadão

Papel do II: Desenvolvimento, exploração e manutenção

Cliente: IGCP

Utilizadores: IGCP - Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P., SFP/CTT – Serviços Financeiros Postais

Data de lançamento: Abril de 2004 (versão 2)

## SRH

### **SRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos**

Função: Aplicação de apoio à gestão de recursos humanos dos organismos da Administração Central. Executa processamento de vencimentos e transfere os dados resultantes para o sistema de contabilidade SIC, possibilita a criação de indicadores de gestão dos recursos humanos, do Balanço Social, cria a Lista de Antiquidades, as Relações Contributivas para a CGA, as declarações anuais de IRS e o ficheiro de dados para a Base de dados da AP (BDAP). Inclui o processamento dos vencimentos dos funcionários em mobilidade especial de forma integrada com o sigaME.

Público alvo: Organismos e Serviços da Administração Central Directa e Indirecta

Papel do II: Desenvolvimento, Manutenção e Prestação de Serviços Aplicacionais.

Cliente: DGO

Utilizadores: Áreas de Pessoal e Vencimentos assim como gestores de recursos humanos dos Organismos e Serviços da AP

Data de lançamento: Janeiro de 1994

## 2.7 Avaliação do sistema de controlo interno

---

Em 2009 foi realizada pela IGF uma auditoria à aplicação do SIADAP 2 e 3 neste Instituto não tendo sido, até à data recebido o respectivo relatório.

No que respeita ao controlo interno da actividade desenvolvida, para além das regulares reuniões de Direcção e das reuniões de acompanhamento dos projectos com as entidades responsáveis pelas aplicações, são feitas reuniões mensais de acompanhamento de projectos com base na informação recolhida pelo responsável da gestão de projectos (PMO) e que serve de base à elaboração do Boletim do II, disponibilizado mensalmente a todos os organismos do MFAP.

## 2.8 Audição à satisfação de Utentes e Trabalhadores do II

---

### 2.8.1 Inquérito à Satisfação dos Utilizadores do Centro de Contacto

Decorreu, entre 16 de Outubro e 13 de Novembro de 2009, o 2º Inquérito de avaliação do grau de satisfação dos nossos utilizadores, relativamente ao serviço de atendimento e apoio técnico que disponibilizamos a todos os produtos e serviços desenvolvidos ou suportados por este Instituto

O inquérito foi realizado na observância dos habituais critérios de privacidade, integridade e fiabilidade dos procedimentos subjacentes à implementação do questionário, bem como à análise das respostas recebidas, e enquadrado pelas seguintes opções técnicas:

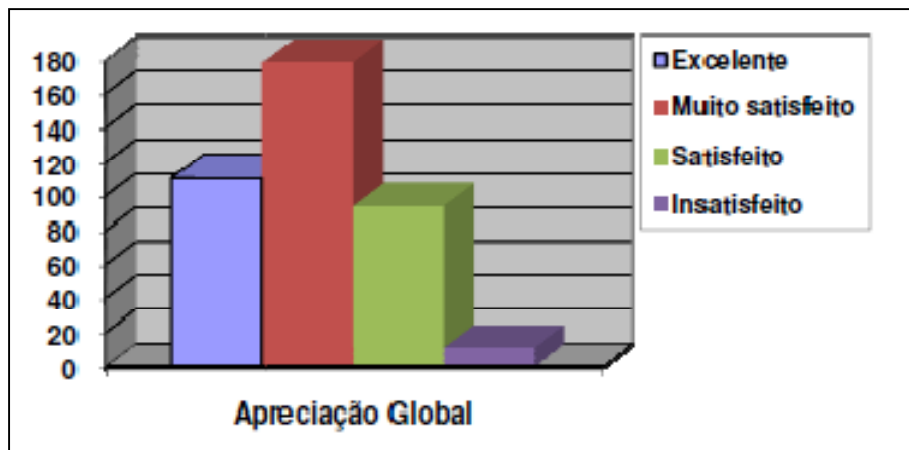
1. Para responder ao Questionário, foi dirigido convite personalizado aos utentes que, em 2009, haviam efectuado um mínimo médio de um
2. contacto por mês; deste critério, resultou uma selecção de 684 utentes;
3. O formulário foi concebido pela equipa de Acompanhamento da Relação com Clientes e implementado pelo Núcleo Web; ambas as equipas são funcionalmente alheias aos prestadores dos serviços em avaliação - o Centro de Contacto e as unidades de 2ª linha. O Núcleo Web foi o depositário das respostas dos utentes, até à data de fecho do inquérito, após o que uma cópia do ficheiro de respostas foi entregue ao Chefe da Divisão de Gestão de Serviços e Clientes para tratamento estatístico;
4. A tecnologia usada no desenvolvimento do formulário impedia quer a identificação pessoal do respondente quer a possibilidade duma resposta múltipla por parte deste;
5. Para este inquérito foram recebidas 395 respostas, ou seja 57,7% da amostra, a mesma percentagem obtida no ano transacto;
6. As respostas recebidas são representativas de mais de 260 organismos e serviços diferentes da Administração Pública, observação possível pelo facto de uma maioria muito significativa (93,7%) dos respondentes, identificou o organismo a que pertence.

O Nível de Satisfação dos Utilizadores mantém-se muito elevado, situado acima dos 97,2%, um valor idêntico ao do inquérito de 2008 (97,9%). De realçar a apreciação de Excelente por 28,1% dos utentes, que não pode deixar de ser lido como um indicador significativo

Tabela 24 - Nível de Satisfação dos Utilizadores

	Resp	%	% Acum
Excelente	111	28,1%	28,1%
Muito Satisfeito	179	45,3%	73,4%
Satisfeito	94	23,8%	97,2%
Insatisfeito	11	2,8%	100,0%
Total	395	100,0%	

Ilustração 7- Nível de Satisfação dos Utilizadores



## 2.8.2 Questionário sobre o Boletim do II

1ª Questão	Considera útil a existência desta publicação?	Todos responderam ter utilidade em termos de informação interna e externa
2ª Questão	Qual o conteúdo que mais valoriza?	Os conteúdos mais referidos, por ordem decrescente, foram: <ul style="list-style-type: none"> <li>• - Grau de execução dos projectos</li> <li>• - Secção “em destaque” e secção “Projectos em Curso” (com focalização em “OBS sobre estádio actual”)</li> <li>• - Secção “Notícias”</li> </ul>
3ª Questão	Que outra informação seria pertinente incluir?	As sugestões apresentadas foram: <p>a) Relativamente ao conteúdo apresentado para cada projecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - Hiperligações para conteúdos mais extensos sobre os projectos</li> <li>• - Público-alvo de cada projecto (incluindo estimativa do número de utilizadores)</li> <li>• - Indicação do software em que estão a ser implementados os projectos</li> </ul> <p>b) Relativamente a outros conteúdos a incluir no Boletim:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - Informação relacionada com a vertente da Infra-estrutura do II, expondo os trabalhos que tem vindo a ser efectuados para dotar o II de meios tecnológicos modernos e adequados para acolher os diversos projectos internos e dos seus clientes</li> </ul>



### 2.8.3 Questionário de Satisfação de Trabalhadores do II

#### 1. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços

De acordo com o número 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro e prosseguindo o espírito de promoção da participação de todos os colaboradores na melhoria dos processos de trabalho e na gestão do desempenho do serviço, foi dado conhecimento prévio sobre a auto-avaliação do serviço aos dirigentes intermédios em reunião de direcção realizada no dia 8 de Abril de 2010.

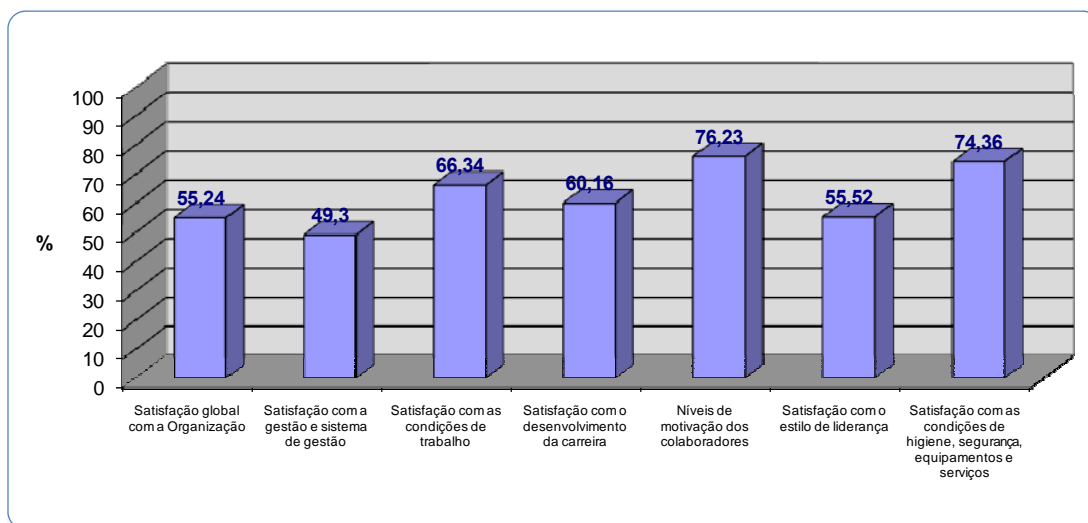
Adicionalmente, todos os colaboradores do II (dirigentes intermédios e demais trabalhadores) tiveram oportunidade de expressar a sua opinião sobre o desempenho do serviço através da aplicação de um questionário a uma amostra de 69 colaboradores, representando 37% do universo (188).

O referido questionário resultou de uma adaptação do disponibilizado no sítio electrónico da DGAEP ([www.caf.dgaep.gov.pt](http://www.caf.dgaep.gov.pt)), tendo sido ministrado no período de realização do Relatório de Actividades 2009.

Tabela 25 - Satisfação de Trabalhadores do II

Parâmetros	%
Satisfação global dos colaboradores com a Organização	55,24
Satisfação com a gestão e sistema de gestão	49,30
Satisfação com as condições de trabalho	66,34
Satisfação com o desenvolvimento da carreira	60,16
Níveis de motivação dos colaboradores	76,23
Satisfação com o estilo de liderança	55,52
Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	74,36

Ilustração 8 - Satisfação de Trabalhadores do II



## 2.9 Responsabilidade Social do II

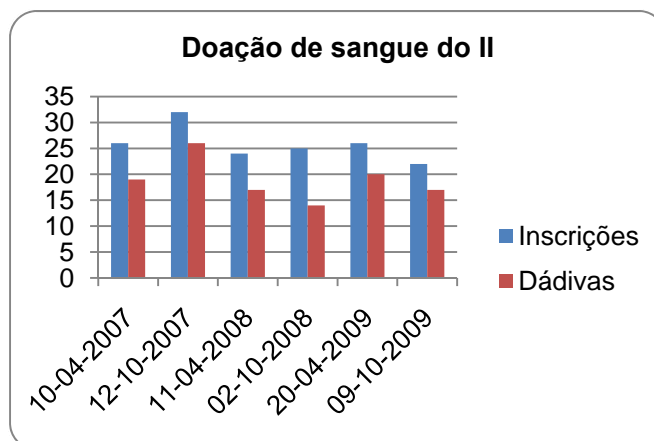
### 2.9.1 Doação de sangue

Os funcionários e colaboradores do II, à semelhança de anos anteriores, aderiram em 2009 a uma das iniciativas mais louváveis no campo da solidariedade – **a dádiva de sangue**, através de 37 doações, realizadas em 2 sessões, Abril e Outubro.

Estas sessões foram realizadas pelo Instituto Português do Sangue, que se deslocou às instalações do Instituto de Informática.

Existe uma **bolsa de sangue do II no Instituto Português do Sangue**, da qual poderão beneficiar todos os funcionários bem como os seus familiares directos.

Tabela 26 – Doação de Sangue do II



## 2.9.2 Doação de equipamento informático

O Instituto de informática, no âmbito do plano anual de renovação tecnológica, desafectou do seu parque de sistemas locais, em 2009, 70 computadores e 33 monitores, por se encontrarem obsoletos e conseqüentemente desajustados às necessidades, que foram reutilizados por entidades públicas e privadas de solidariedade social, que oportunamente fizeram os respectivos pedidos de doação.

Estas doações foram atribuídas a entidades referidas nos artigos 1.º e 2.º e nas alíneas b), d), e) e h) do n.º 1 do artigo 3.º do Estatuto do Mecenato.

Tabela 27 – Doação de equipamento informático

Entidade beneficiária	Computadores	Monitores
Associação Coração Amarelo	4 Pc's HP Vectra VL Desktop.	2 monitores de 17"
Associação Cultural Moinho da Juventude	8 Pc HP Vectra VL Desktop.	
Associação Resgate – Instituto Conde de Agrolongo	8 Pc's HP Vectra VL Desktop.	2 monitores de 17"
Centro Social Paroquial São Maximiliano Kolbe	7 Pc's HP Vectra VL Desktop 3 Pc's Compaq EVO D510	3 monitores de 17",
Escola Secundária de Palmela	2 Pc's Compaq Deskpro, 16 Pc's HP Vectra VL Desktop e 1 Portátil Toshiba.	4 monitores 21" Compaq P110, 3 monitores de 17",
GNR - Comando Territorial de Lisboa	3 Pc's Compaq EVO D510.	3 monitores de 17"
GNR – Comando Territorial de Lisboa – Destacamento de Sintra	10pcs	10 monitores
Junta de Freguesia de Vila Nova de Paiva	4 Pc's HP Vectra VL Desktop.	4 monitores de 17"
Vitae – Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional	5 Pc's HP Vectra VL Desktop.	2 monitores de 17"
<b>TOTAL</b>	<b>70 PCc's</b>	<b>33 monitores</b>

### 3 BALANÇO SOCIAL

O Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro, criou a obrigatoriedade da elaboração anual do Balanço Social com referência a 31 de Dezembro do ano anterior, aos serviços e organismos da administração pública central, regional e local, incluindo os institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados e fundos públicos que, no termo de cada ano civil, tenham um mínimo de 50 trabalhadores ao seu serviço, qualquer que seja a respectiva relação jurídica de emprego.

A partir dos dados do Balanço Social, é possível fazer uma caracterização dos recursos humanos da organização e dos recursos financeiros a eles afectos.

No final de 2009, o número de efectivos do Instituto de Informática (II) totalizava 188, o que representa um decréscimo de 12 elementos face ao ano anterior, sendo que, as necessidades previstas apontavam para 206.

No ano em consideração ocorreram 6 admissões/regressos (1 por cedência de interesse público, 1 por regresso de licença, 1 por comissão de serviço e 3 por outras situações), e 18 saídas de pessoal, estas últimas associadas a reforma/aposentação (12), ao fim da situação da mobilidade interna (2), a morte (1) e a outros motivos (3). Quer em termos de admissões/regressos, quer em termos de saídas por grupo/cargo/carreira, verifica-se que a maior percentagem cabe aos assistentes técnicos.

No que diz respeito a modalidades de vinculação, 89% dos efectivos do II tinham um contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, estando os restantes 11% em comissão de serviço no âmbito da LVCR.

O mapa de pessoal do II, em 2009, era caracterizado da seguinte forma:

#### **Estrutura etária**

O nível médio de idades era de 47 anos, verificando-se que foi na faixa etária entre os 55 e os 59 anos que se concentrou o maior número de funcionários, seguida pela imediatamente anterior (50-54 anos).

#### **Antiguidade**

A média de antiguidades foi de 23 anos, e a maior concentração de funcionários situou-se entre os 35 e os 39 anos de antiguidade.

#### **Nível de escolaridade**

Verificou-se que 53,19% dos trabalhadores possui o grau de licenciatura, 21,81% possui o 11º, 12º ano ou equivalente, 14,89% possui o 9º ano ou equivalente, 4,26% possui habilitação inferior ao 9º ano ou equivalente, 3,19% é detentor de mestrado ou doutoramento e 2,66% de bacharelato.

No que diz respeito a formação superior verificou-se que, numa óptica de habilitações/género, o género masculino apresenta maior número de ocorrências.

### **Mudanças de situação**

Das 58 mudanças de situação dos efectivos, verificou-se que 60,34% se deveram a alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária, 25,86% por promoção e 13,79% por alteração obrigatória do posicionamento remuneratório. Do total das mudanças de situação 63,78% ocorreu no grupo dos informáticos.

### **Modalidade de horário**

Dos 188 colaboradores 62,77% tinham horário flexível, 22,34% horário por turnos, 13,83% isenção de horário e 1,06% jornada contínua.

### **Trabalho extraordinário**

Foram feitas 2.196 horas de trabalho extraordinário, 42,35% das quais em dias de descanso semanal complementar, 30,65% em trabalho extraordinário diurno, 16,21% em dias feriados e 10,79% em dias de descanso semanal obrigatório, sendo que 63% foram laboradas por homens.

### **Dias de ausência**

Foram contabilizados 3202 dias de ausências, sendo 59% deste valor pertencente ao género feminino. Em termos de distribuição por grupo/cargo/carreira a percentagem mais elevada de ausências pertence aos informáticos (48%), seguidos pelos assistentes técnicos (33%). O principal motivo de ausência (75,89%) é doença.

### **Encargos com pessoal**

O leque salarial ilíquido em 2009 foi de 6,59%.

Foram dispendidos 6.705.120,60€ em encargos com pessoal, de acordo com a seguinte distribuição: 84,30% em remunerações base, 3,61% em suplementos remuneratórios, 0,39% em prémios de desempenho, 7,83% em prestações sociais, 2,62% com benefícios sociais e 1,25% em outros encargos com pessoal.

### **Encargos com prestações sociais**

Os encargos com prestações sociais no ano de 2009 foi de 525.187,48€, tendo 89,52% sido relativo a outras prestações sociais, 3,98% a subsídios no domínio da protecção da paternidade, 3,62% a abonos de família e 2,88% a subsídios por morte.

### **Encargos com benefícios sociais**

Os encargos com benefícios sociais no ano de 2009 foram de 175.810,63€, correspondendo a totalidade deste valor a subsídios de refeição.

### **Formação profissional**

Foram realizadas um total de 96 acções de formação, 48 externas e 48 internas, num valor total de 9.547,00€ e 47.436,94€ respectivamente. Do total das acções, 73,96% teve duração inferior a 30 horas, 18,75% uma duração entre 30 a 59 horas, 4,17% uma duração entre 60 e 119 horas e 3,13% uma duração de 120 horas ou mais.

Foi dispendido um total de 6.078 horas em acções de formação, de acordo com a seguinte distribuição: 70,43% pelos informáticos, 13% pelos técnicos superiores, 8,79% pelos dirigentes intermédios, 4,87% pelos assistentes técnicos, 2,81% pelos dirigentes superiores e 0,10% pelos assistentes operacionais.

## 4 AVALIAÇÃO FINAL

### 4.1 Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados

O Instituto de Informática cumpriu os principais objectivos que tinham sido estabelecidos para o ano de 2009.

Globalmente e de acordo com os pesos estabelecidos, os objectivos de eficácia, eficiência e qualidade foram superados. Destacam-se, nesta matéria, os objectivos relacionados com a eficiência, nomeadamente no que respeita ao atendimento dos utilizadores externos, onde, com menos recursos, se atenderam mais contactos, tendo-se, inclusivamente, aumentado o nível de satisfação.

Por outro lado, em 2009, prosseguiu-se o objectivo do *centro de processamento de dados verde*, tendo-se conseguido resultados muito superiores ao esperado. O consumo de energia por servidor e terabyte de armazenamento decresceu significativamente.

Apesar de não ter uma visibilidade directa no QUAR, na área do desenvolvimento das aplicações verificou-se também a conclusão de vários projectos e respectiva entrada em exploração. Concluiu-se a aplicação da Serie C dos Certificados de Aforro, foram criadas as condições necessárias para o arranque do orçamento rectificativo em 2010 e foi realizado o carregamento através do portal do SIGO dos orçamentos de 2010 organismos centrais.

A criação das condições para que 14 organismos estejam, a partir 1 de Janeiro, a utilizar a solução GeRFiP e o aumento significativo de serviços a utilizar o GeADAP são também aspectos positivos da actuação do II.

### 4.2 Menção proposta resultante da auto-avaliação

O II superou 4 dos 8 objectivos definidos, tendo cumprido todos os outros. Este resultado foi conseguido numa situação de grande escassez de recursos técnicos especializados, o que implicou um esforço adicional quer em termos de recursos humanos quer na envolvente tecnológica, com a necessidade de aprendizagem e reciclagem de novos produtos, métodos e técnicas.

Face ao exposto, e de acordo com o nº1 do artigo 18.º da Lei n.º66-B/2007, de 28 de Dezembro, consideramos que o Instituto de Informática é merecedor da classificação de BOM.

### 4.3 Conclusões prospectivas

---

O ano de 2009 fica referenciado por se ter dado início à utilização do POCP em serviços partilhados nos organismos do MFAP. Prevê-se para os próximos anos a disseminação do GeRFIP por todos os serviços da Administração Pública.

Também na área dos recursos humanos, foi lançado um concurso internacional para o desenvolvimento do GeRHuP, uma nova aplicação que integra já uma vertente focada directamente nos trabalhadores, que através de um portal passam a poder utilizar serviços disponíveis na Internet.

Numa política de partilha de recursos, também já iniciada com a rede do MFAP, prevê-se, no futuro, a disponibilização aos serviços do MFAP e da AP da infra-estrutura tecnológica do II, quer mediante o alojamento de equipamento e soluções, quer através do fornecimento de serviços comuns.

O maior desafio vai ser, no entanto, garantir e melhorar as competências técnicas dos recursos humanos deste Instituto e manter elevados níveis de motivação e participação nas actividades do II. Sem o envolvimento empenhado de todos os trabalhadores, como se tem vindo a verificar na maioria das áreas de actuação, não será possível atingir os níveis de qualidade que pretendemos.