

Gestão da Qualidade - II,I.P.

Atualizado em: 05-12-2017

O que é?

O Instituto de Informática tem definido e implementado um sistema de gestão da qualidade assente numa abordagem por processos.

Com este tipo de abordagem pretende o Instituto identificar e compreender as principais atividades realizadas para fornecimento dos seus produtos e serviços, as interdependências entre atividades, funções e papéis, bem como os processos chave da organização e a capacidade interna, de modo a introduzir, de forma sistemática melhorias no seu sistema, conducentes a resultados consistentes e previsíveis, garantindo padrões de qualidade, eficiência e eficácia, proporcionando valor e garantindo os resultados a todas as partes interessadas.

Cadeia de Valor

Desde o ano de 2008 que o Instituto de Informática, I.P. tem definida a sua cadeia de valor, e o conjunto de processos que orientam as principais atividades para conceber, implementar, entregar e gerir os serviços de TI.

O Instituto de Informática, reavalia em permanência o seu Sistema de Gestão, utilizando, como framework o Modelo de Excelência da EFQM, modelo que tem por base as melhores práticas e princípios de gestão adotadas por organizações públicas e privadas de referência a nível internacional.

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

A cadeia de valor do Instituto de Informática é composta por um conjunto de 17 processos, divididos entre processos de realização e processos de gestão e suporte.

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

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

Sistema de Gestão Integrado

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

O SGI é composto por 4 subsistemas:

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

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

- NP EN ISO 9001 (Sistema Gestão Qualidade),

- ISO / IEC 27001 (Sistema de Gestão da Segurança de Informação),
- ISO / IEC 20000-1 (Sistema de Gestão Serviços TI),
- NP 4469-1 (Sistema de Gestão da Responsabilidade Social).

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

Foco na melhoria contínua

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

Esta Política é suportada em seis princípios:

Partes Interessadas

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

Pessoas

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

Comunicação

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

Melhoria Contínua

O Instituto de Informática compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e competências organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.

Processos para a Excelência e Inovação

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

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

Requisitos legais

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

Responsabilidade Social

O Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (SGRS) do II, I.P. foi implementado em 2011 e acolhe as iniciativas de carácter organizacional, social e ambiental, consideradas relevantes para o cumprimento da Missão do Instituto e para o desenvolvimento sustentável da sociedade e do ambiente.

O SGRS veio sobretudo sistematizar e melhorar iniciativas e atividades de cariz social e ambiental que já eram habitualmente desenvolvidas no II,I.P., como por exemplo o "II Socialmente Responsável" (ISR) e a prática de reciclagem, entre muitas outras.

A Estratégia e o Plano Macro de Atividades do SGRS, fazem parte do Plano de Atividades do II,I.P..

De acordo com a sua Política de Responsabilidade Social, o II,I.P. compromete-se a:

- Respeitar os Princípios da Responsabilidade Social integrados nos princípios e valores do II,I.P.;
- Respeitar os princípios da responsabilidade social no Envolvimento e Relação com as Partes Interessadas;
- Definir, planear e implementar as atividades no âmbito da Gestão da Responsabilidade Social, integradas e de acordo com o Sistema de Gestão Integrado;
- Avaliar sistematicamente os resultados da sua implementação e melhorar continuamente a sua eficácia

Com base nos Valores de:

- Legalidade;
- Justiça;
- Imparcialidade;
- Competência;
- Responsabilidade;
- Proporcionalidade;
- Transparência;
- Boa fé.

Os Princípios da Responsabilidade Social no II,I.P. são os seguintes:

- Dedicção exclusiva ao Serviço do Interesse Público, para prestar, no âmbito da sua Competência, serviços de excelência aos seus clientes e partes interessadas, contribuindo, dessa forma, para o desenvolvimento sustentável da sociedade.
- Reger as suas práticas pela legalidade, nomeadamente no cumprimento da lei, dos regulamentos e instrumentos de regulamentação coletiva aplicáveis, e no respeito integral pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente.
- Adotar o princípio da precaução, assumindo a responsabilidade de minimizar os riscos da sua atividade perante as partes interessadas, controlando os aspetos diretos e indiretos do ciclo de vida dos seus serviços e produtos, no âmbito da responsabilidade social.

No âmbito do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social do II,I.P. são considerados os seguintes Aspetos da Responsabilidade Social:

- Direito ao trabalho e condições dignas de trabalho;
- Diversidade, não discriminação, igualdade de género;
- Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;
- Integração de pessoas com deficiência e com capacidades reduzidas;
- Tempo de trabalho, reconhecimento e recompensa do trabalho, remuneração e benefícios;
- Mobilidade profissional (funcional e geográfica);
- Formação profissional, qualificação e desenvolvimento de competências;
- Negociação Coletiva;
- Acesso a estágios profissionais e curriculares;
- Saúde, higiene e segurança no trabalho;
- Informação, consulta e participação das Partes Interessadas;
- Relações com clientes/utilizadores;
- Relações com fornecedores;
- Gestão da Informação;
- Boas Práticas no âmbito do Desenvolvimento Sustentável;
- Cooperação com instituições e envolvimento na realização de fins públicos;
- Apoio à formação da sociedade e das comunidades locais, incentivo ao Voluntariado e envolvimento com a comunidade.

E as seguintes Partes Interessadas:

- Colaboradores e famílias;
- Estagiários;
- Governo e Administração Pública;
- Clientes (organismos a quem o II,I.P. presta serviços);
- Parceiros (organismos/organizações com relações protocoladas);
- Cidadãos;

- Empresas;
- Instituições e Organismos da União Europeia;
- Sindicatos e Delegados Sindicais;
- Fornecedores;
- Comunidade.

A Responsabilidade Social, no Instituto, atua ao nível dos Colaboradores, da Comunidade e do Ambiente e tem como Domínios de Intervenção:

- Direitos dos colaboradores;
- Bem-estar dos colaboradores;
- Compatibilidade entre a vida profissional e familiar;
- Qualificação profissional;
- Benefícios sociais;
- Dar voz aos colaboradores;
- Convívio entre colaboradores;
- Promoção da família;
- Integração e envolvimento;
- Comunicação interna;
- Reconhecimento e mérito;
- Desporto e lazer;
- Apoio a pessoas com deficiência;
- Saúde e higiene no trabalho;
- Valorização das pessoas;
- Filantropia;
- Clientes;
- Voluntariado;
- Ações de solidariedade;
- Parcerias com entidades;
- Estabelecer uma política de compras ecológicas;
- Controlo de consumos de papel, água e luz;
- Sistema de reciclagem;
- Green IT;
- Preservação ambiental.

Desde 2015 que o Instituto de Informática alargou a sua prática de Responsabilidade Social ao conceito de Sustentabilidade, esta entendida como a capacidade do ser humano interagir com o mundo, preservando o meio ambiente com justiça social e eficiência económica, servindo o bem-estar da comunidade e tratando a natureza com cuidado, de modo a não comprometer os recursos naturais das gerações futuras.

Chama-se tripé da sustentabilidade ao estado de equilíbrio que deve existir na gestão das empresas, entre o meio ambiente, a economia e a sociedade, para amenizar os impactos causados pelas ações dos homens. Quando uma organização se encontra sustentada por estes três pilares da sustentabilidade, significa que está alinhada com aquilo que propõe na sua missão, valores e estratégias de ação, e com o que executa.

A Responsabilidade Social é a responsabilidade de uma organização pelos impactes das suas decisões e atividades, através de um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da sociedade, ou seja, é a forma como operacionaliza a Sustentabilidade.

A Responsabilidade Social no Instituto de Informática decorre do entendimento de que a ação das organizações deve propiciar o bem-estar e a realização pessoal dos seus trabalhadores, trazer benefícios para a comunidade e proteger o meio ambiente.

Neste sentido são planeadas anualmente iniciativas de cariz social e ambiental para as partes interessadas internas e externas, em diversos âmbitos da Sustentabilidade:

1. Direitos Humanos e Práticas Laborais

- Bem-estar dos Trabalhadores
- Envolvimento Organizacional

- Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal
- Promoção da Família
- Saúde e Segurança no Trabalho

2. Envolvimento com a Comunidade

- Promoção de Ações de Solidariedade
- Participação em Campanhas
- Doação de bens
- Parcerias

3. Ambiente

- Eficiência energética
- Controlo de consumos
- Reciclagem e gestão de resíduos
- Green IT

Representação Externa

O Instituto está representado em Redes e Grupos de Trabalho de várias temáticas da Sustentabilidade, de modo a promover a partilha e disseminação de conhecimentos e boas práticas:

- Rede “Por Todos” - Rede de Responsabilidade Social do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social - O Instituto de Informática integra a Equipa Dinamizadora e coordena o Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Práticas Laborais.
- Rede RSO PT - Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações - O Instituto de Informática integra a Comissão de Acompanhamento e coordena o Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Práticas Laborais.
- Rede da Carta da Diversidade - Rede constituída por todas as organizações que assinaram a Carta.

Em junho de 2016 o Instituto subscreveu a Carta, que tem como princípio a Diversidade, entendida como o reconhecimento, o respeito e a valorização das diferenças entre as pessoas, incluindo particularmente as diferenças relativas ao sexo, identidade de género, orientação sexual, etnia, religião, credo, território de origem, cultura, língua, nacionalidade, naturalidade, ascendência, idade, orientação política, ideológica ou social, estado civil, situação familiar, situação económica, estado de saúde, deficiência, estilo pessoal e formação.

As organizações signatárias desta Carta assumem a Diversidade como um imperativo ético e um princípio orientador da sua atuação interna e externa, fazendo parte dos seus valores e da sua identidade institucional. Uma cultura de Diversidade numa organização é potenciadora de inovação e contribui para a sua eficiência e competitividade e para o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus trabalhadores.

Ao assinar esta Carta, as organizações assumem oficialmente o compromisso de respeitar os princípios da Carta, que segue as recomendações da Comissão Europeia.

- Grupo de Networking do Programa Oeiras Solidária – grupo criado pelos parceiros do Programa: entidades públicas e privadas e da economia social, do concelho de Oeiras. Este grupo, além de ser um grupo de apoio à equipa do Programa, que o coordena, partilha e divulga boas práticas e serviços e tem um programa anual de ações tão diversas como formação ou produção de documentação.

O Caminho da Excelência

O Instituto de Informática aposta na melhoria continuada do seu sistema de gestão, na inovação dos seus serviços e produtos, na transparência dos seus processos, na competência das suas pessoas, na responsabilidade da gestão, pelo que tem orientado a sua estratégia no caminho da excelência.

Neste sentido, desde 2007 que de forma continuada o Instituto de Informática tem sido reconhecido ao nível das melhores práticas de gestão da

Neste sentido, desde 2007 que de forma continuada o Instituto de Informática tem sido reconhecido ao nível das melhores práticas de gestão da qualidade, gestão de serviços TI, gestão da segurança de informação, e sistema de gestão:

2017

- Renovação da certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 20000-1:2011.
- Certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 27001:2013.

2016

- Renovação da certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 20000-1:2011.
- Reconhecimento no nível R4E, Recognised for Excellence – 3 estrelas, do Modelo de Excelência da EFQM.

2015

- Renovação da certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 20000-1:2011.

2014

- Renovação do Reconhecimento R4E com “3 estrelas” pela APQ/EFQM;
- Certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 20000-1:2011.

2013

- 5º Autoavaliação EFQM R4E.

2012

- Renovação do Reconhecimento R4E com “4 estrelas” pela APQ/EFQM.

2011

- 4ª Autoavaliação EQFM;
- Renovação da certificação pelo referencial normativo NP EN ISO 9001:200;
- Implementação do SGRS.
- Renovação da certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 27001:2005.

2010

- Certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 20000-1:2005.
- Renovação da certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 27001:2005.

2009

- Reconhecimento R4E “4 estrelas” pela APQ/EFQM;
- Implementação do SGSTI;
- Certificação pelo referencial normativo ISO/IEC 27001:2005.

2008

- 3ª Autoavaliação EQFM;
- Implementação do SGSi;
- Certificação pelo referencial normativo NP EN ISO 9001:2008.

2007

- Reconhecimento Committed to Excellence pela APQ/EFQM;
- Implementação do SGQ.

2006

- 2ª Autoavaliação CAF / EFQM;
- Candidatura EFQM C2E.

2004

- 1ª Autoavaliação CAF / EFQM.

2003

- 1ªs Iniciativas ISR - Instituto Socialmente Responsável.

Prémios e Distinções

Para além das Certificações e Reconhecimentos no âmbito do Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM), ao longo dos anos o Instituto mereceu outras distinções:

2016

- "Prémio Abertura 2016" com a plataforma tecnológica "Segurança Social Direta";
- Nomeação como um dos três finalistas do prémio mundial Data Impact Awards 2016, que distingue projetos com tecnologia Big Data, na categoria "Business Risk Reduction" com o projeto Signal;
- "Prémio de Migração e Inovação" atribuído pela BMC - empresa fornecedora de tecnologia Control-M;
- Eleição do Programa de Acolhimento e Integração do Instituto (PAI), na categoria de "Comunicação Interna", no âmbito do Roadshow de Boas Práticas promovido pelo INA;
- Prémio "Os melhores do Portugal Tecnológico", atribuído pela revista Exame Informática, pela nova plataforma da Segurança Social Direta.

2015

- 1º Prémio na categoria "Best cartoon/Illustration/Graphic image" no 2015 FEIEA Grand Prix atribuído ao "Agora SEI!", representação gráfica das Sessões de Esclarecimento no Instituto (SEI!);
- Distinção do sigã pela contribuição para a racionalização da utilização das TIC na administração pública, atribuída pelo GPTIC no âmbito os prémios tic.gov.pt;
- Prémio IDC CIO Awards 2015 atribuído ao projeto Signal – Big Data aplicado à deteção de padrões.

2014

- Distinção pelas "Boas Práticas de Comunicação ao serviço da Administração Pública em Portugal" - Grande Prémio APCE 2014 - Excelência em Comunicação - APCE - Associação Portuguesa Comunicação de Empresa.

2013

- Reconhecido de mérito pelo curso e-Learning "Ligue-se ao Acordo Ortográfico" - Grande Prémio APCE 2013 - Excelência em Comunicação" - APCE - Associação Portuguesa Comunicação de Empresa.

- Prémio Inovação – "Solução Disaster Recovery na Administração Pública" - EMC Corporation;
- Menção Honrosa no European Enterprise Awards - Projecto Segurança Social Direta.

2007

- Melhor Centro de Relacionamento com Clientes (sector Administração Pública), pelo serviço DRI/DRO/SSDireta - APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers;
- Prémio "ePratice.eu Good Practice label for 2007" pelo "Subsistema de Desemprego" - União Europeia.

2006

- Menção Honrosa - Prémio Fernandes Costa (Ministério das Finanças) - Segurança Social Direta;
- Segundo Prémio na categoria Serviço Eletrónico - "Cartão Europeu de Seguro de Doença" - Prémio Boas Práticas no Setor Público - Deloitte / Diário Económico.

2004

- DRI - European Good Practice - União Europeia;

- DRI - European Good Practice - União Europeia;
- Prémio Fernandes Costa para serviço DR em Linha;
- Menção Honrosa para o Projeto DR-Online - Prémio Boas Práticas no Sector Público - Deloitte / Diário Económico.

Glossário do II, I.P.

Aceda ao Glossário de Definições e Acrónimos do II,I.P. através da caixa "Documentos Institucionais" existente na coluna lateral direita desta página.