



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO
DA SEGURANÇA SOCIAL

004840 11-10 '19

Exmª Senhora
Presidente do Conselho Diretivo do
Instituto de Informática, IP.
Av. Prof. Dr Cavaco Silva, 17
Edifício Ciência I - Tagus Park
2780-920 PORTO SALVO

SUA REFERÊNCIA
II-701/2018

SUA COMUNICAÇÃO DE
08.08.2018

NOSSA REFERÊNCIA
ENT.: 9293/SESS/2018 e 9950/SESS/2019
PROC. Nº: 340-11/337

ASSUNTO: Relatório de Atividades de 2017

Em cumprimento do despacho da Senhora Secretária de Estado da Segurança Social, cujo teor se transcreve:

*"Homologo.
30/9/2019
Ass) Cláudia Joaquim"*

Junto envio a V. Exª. a Informação de 26.09.2019 deste Gabinete, sobre o assunto indicado em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

O CHEFE DO GABINETE

(Carlos Pinto)

C/c
- Exmª Senhor
Diretor-Geral do GEP

CG/SA



PARECER

DESPACHO

Homologar
Cláudia Joaquim
30/9/2019
Secretária de Estado
da Segurança Social

Informação N.º

REF: 340-11/337

Entrada: 9293

Data: 26.09.2019

ASSUNTO: Relatório de Atividades de 2017 do Instituto de Informática, I.P.

Em cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, todos os serviços e organismos da administração pública central, são obrigados a elaborar anualmente o relatório de atividades, o qual, será sujeito à aprovação pelo ministro competente. Considerando a informação disponibilizada pelo II, I.P. (Instituto de Informática, I.P.), a 13 de agosto de 2018 (entrada n.º 9293), relativamente ao Relatório de Atividades para o ano de 2017 (RA2017), foi este instrumento remetido ao Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP)¹, em 09 de abril de 2019 (saída n.º 1644) para análise crítica da autoavaliação, conforme n.º 1 e 2, do art.º 17º, da Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro (Lei do SIADAP).

O parecer emitido pelo GEP (entrada neste Gabinete, n.º 9920, a 24 de setembro de 2019) confere que a proposta de autoavaliação preenche os critérios fixados na alínea b), do art.º 18º da Lei do SIADAP (*atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes*) e propõe à Tutela a decisão de homologação da menção de Desempenho Satisfatório, discordando assim com a menção 'Desempenho Bom' proposta pelo dirigente máximo do serviço.

Posto isto, e atentos ao n.º 3, do art.º 18, da Lei 66-B/2012 de 31 de dezembro, procede este Gabinete à apreciação do Relatório de Atividades de 2017 do II, I.P.:

¹ Serviço com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação no ministério

Apreciação Crítica

O II, I.P. procede à:

1. Demonstração quantitativa dos resultados alcançados;
2. Integra no relatório de atividades o balanço social e a autoavaliação, este último com:
 - a. Menção de Desempenho: Bom
 - b. Taxa de realização: 108%
3. Apresentação do grau de concretização do Plano de Atividades para o ano de 2017;
4. Apresentação das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes, ainda que a fundamentação possa ser melhorada em processos futuros e abranger todas as iniciativas e não apenas algumas;
5. Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados;
6. Integra informação sobre a formação;
7. Referência a medidas que devam ser tomadas para um reforço positivo do desempenho, ainda que seja importante evidenciar as condicionantes que afetem os resultados a atingir.

Destaca-se a inexistência de:

8. Avaliação do sistema de controlo interno;
9. Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço;
10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.

No que concerne à autoavaliação, destaca-se o facto de todos os objetivos relevantes terem sido superados (4) ou atingidos (1), e os restantes 4 objetivos inscritos em QUAR, apresentarem-se superados (2), atingido (1) e não atingido (1).



Atentos aos resultados, e tendo em consideração o parecer emitido pelo GEP, bem como, o disposto no art.º 18º da Lei 66-B/2012 de 31 de dezembro, propõe-se a menção de 'Desempenho Satisfatório'.

Recomendações

Recomenda-se a revisão, melhoria ou incremento de resultados relativamente:

- Avaliação do sistema de controlo interno;
- Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço;
- Às medidas de modernização administrativa implementadas, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação e ao cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, bem como as poupanças associadas;
- Plano de Melhoria

Conclusão

Tendo por base os resultados do QUAR de 2017, a informação adicional constante na autoavaliação (art.º 15º da Lei do SIADAP), o parecer do GEP e a apreciação do Gabinete disposta na presente informação, afigura-se estarem reunidas as condições para a homologação de 'Desempenho Satisfatório'.

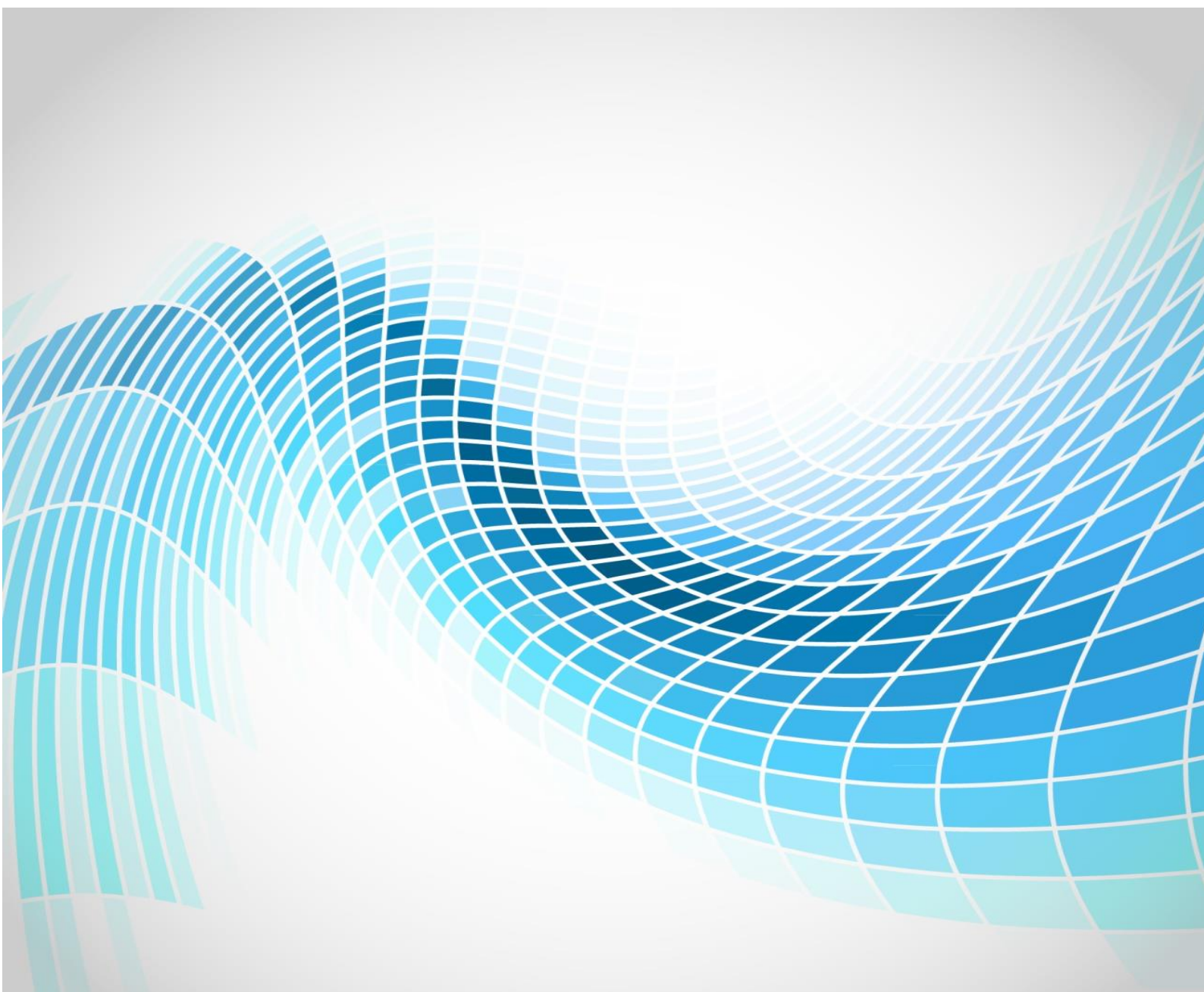
Da decisão deve tomar conhecimento, igualmente, o GEP.

Á consideração de S.E. a Secretária de Estado da Segurança Social,


Cristina Martins
Técnica Especialista

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2017



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades 2017

AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

e-mail: ii@seg-social.pt

www.seg-social.pt

COORDENAÇÃO

Conselho Diretivo

CONCEÇÃO TÉCNICA

Área de Qualidade e Auditoria

DATA DE EDIÇÃO

Maio 2018

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

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	10
2. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA	14
2.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES	14
2.2. ATRIBUIÇÕES	17
2.3. ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	18
2.4. ESTRUTURA ORGÂNICA	20
2.5. MODELO ORGANIZACIONAL	24
2.6. STAKEHOLDERS E SERVIÇOS	26
2.7. SERVIÇOS	29
3. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	33
3.1. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	33
3.2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO MTSSS	35
3.3. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	36
4. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	41
4.1. CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS	41
4.2. CONCRETIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS	43
4.3. CONCRETIZAÇÃO DE OUTRAS ATIVIDADES	55
4.4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO INICIAL	71
4.5. PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO	77
5. RECURSOS DISPONÍVEIS	83

5.1. RECURSOS HUMANOS	83
5.1.1. POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS	83
5.1.2. COMPETÊNCIAS CHAVE	84
5.1.3. DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS PELAS ÁREAS	85
5.1.4. DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÊMICO	86
5.1.5. EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO	87
5.2. RECURSOS FINANCEIROS	88
5.2.1. ORÇAMENTO GLOBAL 2017	88
5.2.2. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL	88
5.2.3. EXECUÇÃO POR AGRUPAMENTOS ORÇAMENTAIS	89
6. AVALIAÇÃO FINAL	92
6.1. DESEMPENHO ESTRATÉGICO	93
6.1.1. MENÇÃO PROPOSTA	96
6.2. DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI)	97
6.3. DESEMPENHO DO NEGÓCIO	101
6.3.1. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS PARCEIROS E FORNECEDORES	101
6.3.2. CANAIS DE RELACIONAMENTO	102
6.3.3. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS	102
6.3.4. FORMAÇÃO E RECURSOS PEDAGÓGICOS	103
6.3.5. DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES E INTEROPERABILIDADE	104
6.3.6. ÁREA CONTRIBUTIVA	107
6.3.7. PRESTAÇÕES SOCIAIS	107
6.3.8. SISTEMA DE INFORMAÇÃO FINANCEIRO (SIF)	108
6.4. DESEMPENHO OPERACIONAL	109
6.4.1. ADMINISTRAÇÃO, SUPERVISÃO E CONTROLO APLICACIONAL	109

6.4.2. GESTÃO DA INFORMAÇÃO	110
6.4.3. SUPORTE AO UTILIZADOR	111
<u>7. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS</u>	<u>113</u>
<u>8. ANEXOS</u>	<u>116</u>
8.1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	116
8.2. INICIATIVAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MÉTRICA CUMPRIMENTO	118
8.3. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	141

Índice de Figuras

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	14
FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	15
FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	18
FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	20
FIGURA 5 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	21
FIGURA 6 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	22
FIGURA 7 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	23
FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	24
FIGURA 9 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	26
FIGURA 10 – MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	29
FIGURA 11 - TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	41
FIGURA 12 - TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	42
FIGURA 13 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS FACE AO TOTAL DE POSTOS DE TRABALHO NECESSÁRIOS	84
FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS EM 2017	84
FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2017	85
FIGURA 16- DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR DEPARTAMENTO/ÁREA	86
FIGURA 17 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO	86
FIGURA 18 - DADOS DE FORMAÇÃO (2013-2017)	87
FIGURA 19 - ORÇAMENTO 2017 (INICIAL E CORRIGIDO).....	88
FIGURA 20 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2016-2017	89
FIGURA 21 – EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2017 POR AGRUPAMENTOS	90
FIGURA 22 - CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	94
FIGURA 23 - CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2017	94
FIGURA 24 - DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2017	95

FIGURA 25 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2017	96
FIGURA 26 - CADEIA DE VALOR DO II, I.P.	99
FIGURA 27 - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS	102
FIGURA 28 - Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD	104



1. SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Sumário Executivo

O Relatório de Atividades que se apresenta tem como objetivo caracterizar a atividade desenvolvida pelo Instituto de Informática no decorrer do ano de 2017, em alinhamento com os objetivos estratégicos, operacionais e o Quadro de Avaliação e Responsabilização definidos para o ano em referência, de acordo com o inscrito no Plano de Atividades e mediante o disposto no Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro (que define as orientações para a elaboração do Plano e Relatório anuais) e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, com as subsequentes alterações (diploma que estabelece o SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

O presente relatório foi elaborado tendo por base o sistema de controlo e monitorização interno – Sistema Gestão de Iniciativas – bem como a informação disponibilizada por todos os departamentos e áreas da organização, tendo sido auscultadas todas as partes interessadas.

Para o Instituto de Informática o ano de 2017 traduziu a aposta consolidada no desenvolvimento de **novas soluções** tendentes à disponibilização de mais e melhores serviços, de forma simples, rápida e direta aos cidadãos e empresas, destacando-se a este nível a Reformulação do Processo de **Participação de Dívida** e o Módulo de **Acordos e Planos Prestacionais**, que paralelamente contribuem para uma melhor e mais eficaz arrecadação de receita do Sistema da Segurança Social.

Também no ano de 2017 se procedeu à implementação de novas soluções resultantes de novas políticas sociais, tal como a **Prestação Social para a Inclusão** e de novas **políticas de incentivos ao emprego**.

No total, durante o ano foram disponibilizadas **33 novas funcionalidades** na Segurança Social Direta (SSD), onde é de destacar os novos **módulos de agregados familiares e rendimentos** e as candidaturas a acordos de cooperação no âmbito do **PROCOOP**.

Verificou-se também um reforço dos processos de interoperabilidade de dados estabelecidos entre o Sistema da Segurança Social e os cidadãos e empresas e outros organismos da Administração Pública, totalizando um conjunto de **5 novos serviços de interoperabilidade**, dando cumprimento a um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa, constantes do programa **Simplex+** e estratégia **Segurança Social Consigo**.

Manteve-se a trajetória definida ao nível da promoção da eficiência interna da atividade do MTSSS, promovendo o **alargamento e disponibilização de soluções TIC** aos vários organismos do Ministério, destacando a este nível o **Novo Contact Center** do Instituto da Segurança Social, em Castelo Branco, o projeto **Comunicações Unificadas** e a nova **solução de intranet**.

Ainda ao nível da promoção da eficiência interna do Ministério e da simplificação dos seus processos foi alargado o **Programa Inovação** a todos os colaboradores do MTSSS, criando condições para aprofundar o conhecimento sobre as necessidades dos vários organismos e encontrar, de forma partilhada, as melhores ideias, passíveis de implementar como resposta a reais necessidades.

De realçar que o envolvimento, colaboração e partilha de necessidades foi também reforçado pela realização do **PESI 2017-2019**, que contou com a participação dos 17 organismos do MTSSS e principais interlocutores do Instituto de Informática, na definição e construção da estratégia a prosseguir e implementar no âmbito das TIC para o Ministério.

De referir os **serviços formativos e recursos pedagógicos** prestados pelo Instituto, proporcionando as competências adequadas às necessidades dos utilizadores e potenciando a sua experiência de utilização no âmbito das soluções TIC disponibilizadas. Neste âmbito o Instituto de Informática concebe, desenvolve e disponibiliza serviços de formação (*e-learning* e presencial) e recursos pedagógicos que responderam ao longo do ano de 2017 a mais de 50 pedidos, beneficiando diretamente 3.040 formandos, de 26 organismos do MTSSS e outras entidades da Administração Pública, com um índice de satisfação de 4,4 (nos cursos de *e-learning*) e de 4,6 (na formação presencial) numa escala de 1 a 5.

Do ponto de vista interno, consolidaram-se os mecanismos de **avaliação e melhoria continuada** do Sistema Gestão Integrado, apostando fortemente na realização de auditorias e avaliações internas e externas, sendo todo o processo acompanhado pelo envolvimento das pessoas na implementação das estratégias e ações de melhoria da organização.

A este nível o Instituto de Informática renovou, pelo 4º ano consecutivo a **certificação** do seu Sistema de Gestão de Serviços TI, e obteve a 1ª certificação (desde o ano de 2011) do Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

Os aspetos de **conduta ética e deontológica**, bem como da **promoção da transparência e do combate à fraude e à corrupção**, tendo subjacentes os **princípios de responsabilização e**

prestação de contas, foram amplamente reforçados por via da implementação de **93%** das medidas previstas no **Plano de Integridade e Transparência**, concorrendo para a promoção da prevenção de situações de riscos de corrupção e infrações conexas e de prevenção do conluio na contratação pública.

Importa também salientar que 2017 foi o ano em que se atingiu a maior percentagem de trabalhadores abrangidos pelo **Plano de Formação** (99,7%). O Plano teve uma execução de aproximadamente 97% face às ações planeadas ao longo do ano (foram realizadas 136 ações de formação das 141 ações planeadas) e a execução orçamental foi de 91,4%. No conjunto das ações previstas no plano de formação 2017 e das realizadas extraplano, foram registados 289 participantes em ações de formação internas e externas. Em termos orçamentais regista-se uma **execução orçamental** de **83%**, para que contribuiu a execução da despesa de capital (81%) associado à rubrica de Software.

O Instituto de Informática tem vindo a manter a estratégia de diversificação das **fontes de financiamento**, pela realização de candidaturas SAMA, no âmbito do Portugal 2020.

Os indicadores do desempenho organizacional revelam que o Instituto de Informática desenvolveu iniciativas em todos os objetivos estratégicos, de acordo com o planeado, sendo que o desempenho global do QUAR no ano de 2017 foi de **108,1%**, tendo este desempenho traduzido a **competência, compromisso, e envolvimento** de todos os colaboradores na prossecução da missão do Instituto de Informática, em alinhamento com o definido no **Plano Estratégico do Instituto de Informática** elaborado para o triénio.

2. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA



2. O Instituto de Informática

2.1. Missão, Visão e Valores

Missão 	A missão reflete o propósito da organização e deve estar enquadrada com o seu objetivo social. De acordo com o Decreto-lei nº 167-C/ 2013, de 31 de dezembro, o Instituto de Informática, I.P. tem por Missão: “Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.”
Visão 	A visão representa a direção na qual a organização pretende caminhar e como esta pretende ser percebida pelo público. A Visão do Instituto de Informática é: “Ser reconhecidos por transformar de forma inovadora e sustentável a relação do Cidadão com a Administração Pública, afirmando a diferenciação e a excelência dos nossos serviços.”
Valores    	Os valores da organização são os princípios que representam as suas convicções e orientam tanto a sua conduta coletiva como a conduta dos seus colaboradores, tendo um papel preponderante na obtenção dos objetivos a que se propõe. O Instituto de Informática tem os seguintes Valores: ▪ Inovação - Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a Administração Pública. ▪ Confiança - Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável. ▪ Competência - Valorizamos os contributos das pessoas, promovendo a comunicação e o trabalho em equipa. Juntos, conseguimos um trabalho de excelência. ▪ Transparência - Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

Política do Sistema de Gestão Integrado

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:

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

FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

Política de Inovação

O Instituto de Informática compromete-se a promover a Inovação de forma contínua e sistemática, garantindo a melhoria dos serviços e soluções disponibilizadas, bem como a criação de novos serviços e soluções.

Pretende-se criar na organização uma cultura de inovação assente no acompanhamento permanente das principais tendências, na recolha sistemática dos contributos dos colaboradores e parceiros e na sua avaliação.

Pretende-se que cada colaborador possa dar o seu contributo para que o Instituto de Informática se torne uma organização mais inovadora, contribuindo assim para a consolidação da Visão, Missão e Estratégia do Instituto.

Política de Melhoria Contínua

O Instituto de Informática compromete-se a melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação, Serviços de TI e Responsabilidade Social), bem como os produtos e serviços que disponibiliza, através da implementação e da avaliação da eficácia das ações corretivas, preventivas e de melhoria (segundo critérios obrigatoriamente definidos para todas as ações), decorrentes da realização sistemática de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias (internas e externas), e avaliação da satisfação dos clientes, da gestão de reclamações e da gestão de sugestões de melhoria, feitas pelos colaboradores.

2.2. Atribuições

De acordo com o Decreto-Lei nº 167-C/2013, 31 de dezembro, artigo 20º, são **atribuições** do Instituto de Informática, I.P.:

- a) Elaborar o plano estratégico de sistemas de informação do MTSSS;
- b) Definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à seleção, aquisição e utilização de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação;
- c) Assegurar a construção, gestão e operação de sistemas e infraestruturas na área de atuação transversal do MTSSS, em articulação com os organismos numa lógica de serviços partilhados;
- d) Promover a contratação e a aquisição de bens e serviços nos domínios das tecnologias de informação e comunicação (TIC), sem prejuízo das competências da SG no âmbito do Sistema Nacional de Compras Públicas;
- e) Promover a unificação e a racionalização de métodos, recursos, processos, infraestruturas tecnológicas e formação na área das TIC, nos organismos do MTSSS;
- f) Conceber, planejar, executar e controlar os projetos de produção e recolha de dados em sistemas centralizados de armazenamento, com vista ao seu tratamento como informação estatística oficial no âmbito do MTSSS, e à sua utilização como indicadores de gestão e tomada de decisão;
- g) Assegurar, nas áreas das TIC, a articulação com as entidades externas, designadamente organismos com atribuições interministeriais e centralizar os necessários mecanismos de interoperabilidade.

2.3. Órgãos do Instituto de Informática, I.P.

Conforme previsto no Decreto-Lei n.º 196/2012 de 23 de agosto são órgãos do Instituto de Informática, I.P.:

- O conselho diretivo;
- O fiscal único;
- O conselho consultivo.

O conselho diretivo

De acordo com o Decreto-lei n.º 167-C/2013 de 31 de dezembro, o Instituto de Informática, I.P. é dirigido por um conselho diretivo, constituído por um presidente, um vice-presidente e um vogal.

Conforme o Decreto-lei n.º 196/2012 de 23 de agosto, compete ao conselho diretivo dirigir e orientar a ação dos órgãos e serviços do II, I. P., nos termos das competências que lhe sejam conferidas por lei ou que nele sejam delegadas ou subdelegadas.

Para efeito de exercício das funções de gestão institucional o Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P. através da deliberação nº 805/2016, publicada no DR 2ª Série, nº 90 de 10 de maio de 2016 deliberou a atribuição dos pelouros nos membros do Conselho Diretivo, bem como a suplência dos mesmos membros, da forma que se representa abaixo.

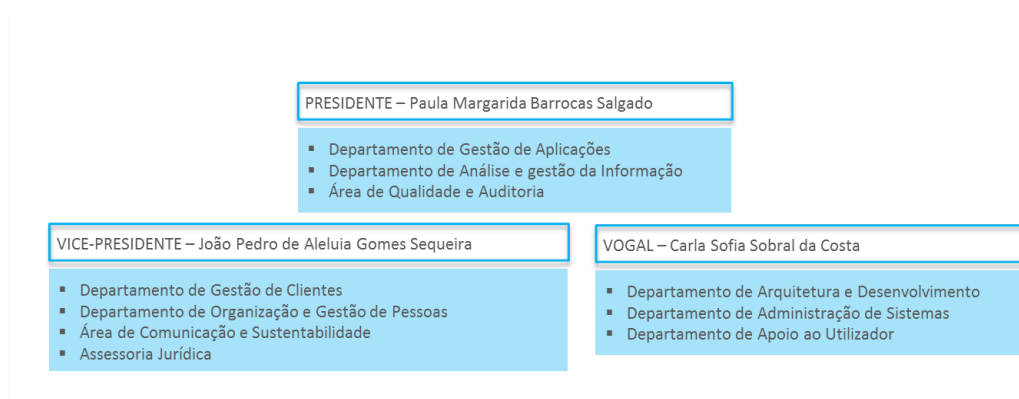


FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

O fiscal único

O fiscal único é designado e tem as competências previstas na lei-quadro dos institutos públicos.

O conselho consultivo

O conselho consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do II, I. P., e nas tomadas de decisão do conselho diretivo.

2.4. Estrutura orgânica

Conforme os estatutos do Instituto de Informática, I.P., aprovados pela portaria nº 138/2013 de 2 de abril, a organização interna dos serviços do Instituto de Informática, I.P., é constituída pelas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento;
- Departamento de Gestão de Aplicações;
- Departamento de Análise e Gestão de Informação;
- Departamento de Administração de Sistemas;
- Departamento de Apoio ao Utilizador;
- Departamento de Gestão de Clientes;
- Departamento de Organização e Gestão de Pessoas.

De acordo com os mesmos estatutos, através de deliberações do Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P., foram criadas unidades orgânicas flexíveis, designadas por áreas, sendo na sua maioria integradas nas unidades orgânicas nucleares, existindo duas áreas na dependência direta do Conselho Diretivo.

Nestes termos, apresenta-se o atual organograma do Instituto de Informática, I.P.:

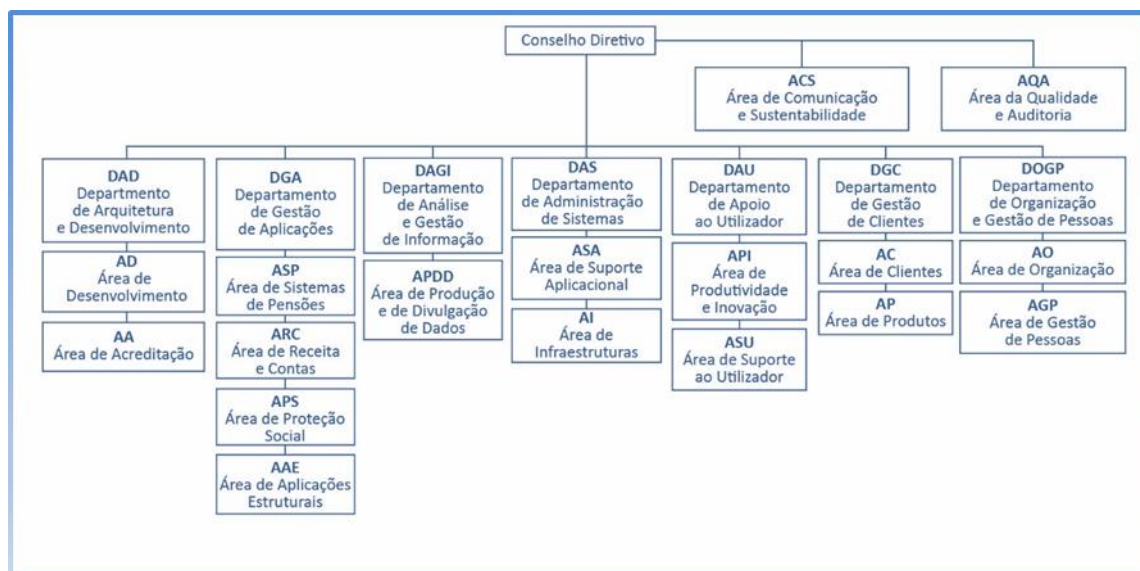


FIGURA 4 - ORGANOGrama DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

Em consonância com a Missão e atribuições do Instituto de Informática, I.P., cada departamento / área tem definidas as suas competências:

<u>Departamento</u>	Principais competências
Arquitetura e Desenvolvimento	Compete ao Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento, abreviadamente designado por DAD, definir, planear, normalizar, e controlar a arquitetura de sistemas, a estratégia tecnológica, o teste e acreditação de soluções aplicacionais e a visão tecnológica do planeamento estratégico de sistemas de informação, da gestão da qualidade, da segurança de informação e da gestão de riscos.
Gestão de Aplicações	Compete ao Departamento de Gestão de Aplicações, abreviadamente designado por DGA, apoiar a definição da arquitetura, o desenvolvimento e a implementação das aplicações, assim como, gerir o seu ciclo de vida.
Análise e Gestão de Informação	Compete ao Departamento de Análise e Gestão da Informação, abreviadamente designado por DAGI, conceber, planear, executar e controlar os projetos de produção e recolha de dados com vista ao seu tratamento como informação estatística, e à sua utilização como indicadores de gestão.
Administração de Sistemas	Compete ao Departamento de Administração de Sistemas, abreviadamente designado por DAS, gerir as infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação e assegurar a administração de sistemas.
Apoio ao Utilizador	Compete ao Departamento de Apoio ao Utilizador, abreviadamente designado por DAU, desenvolver, gerir e manter os serviços de apoio ao utilizador final interno ou externo.
Gestão do Cliente	Compete ao Departamento de Gestão de Clientes, abreviadamente designado por DGC, assumir o papel de principal contacto e promover a imagem junto do cliente, compreender as suas necessidades e assegurar um correto planeamento interno para o cumprimento de prazos, custos e receitas das soluções que garantam os adequados níveis de prestação e respetivas contrapartidas.
Organização e Gestão das Pessoas	Compete ao Departamento de Organização e Gestão de Pessoas, abreviadamente designado por DOGP, assegurar e apoiar o funcionamento interno do Instituto de Informática, I.P., nomeadamente nas áreas da gestão de recursos humanos, da gestão administrativa, orçamental e financeira e da gestão de aquisições de bens e serviços e de contratos.

FIGURA 5 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P

E cada uma das 2 áreas tem atribuídas as seguintes competências:

<u>Área</u>	Principais competências
Qualidade e Auditoria	Compete à área de Qualidade e Auditoria, abreviadamente designada por AQA, coordenar a implementação do modelo de planeamento estratégico e operacional, bem como assegurar a eficácia e a melhoria contínua do sistema de gestão integrado no âmbito do desenvolvimento e da política de melhoria contínua do Instituto Informática, I.P.
Comunicação e Sustentabilidade	Compete à área de Comunicação e Sustentabilidade, abreviadamente designada por ACS, assegurar a gestão estratégica e operacional da comunicação, imagem e sustentabilidade da instituição, considerando os objetivos, a estratégia e as partes interessadas da organização, intervindo designadamente nos domínios da comunicação institucional, comunicação interna, envolvimento organizacional, imagem corporativa, sustentabilidade e responsabilidade social, gestão do conhecimento e inovação organizacional.

FIGURA 6 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

Paralelamente aos Departamentos e Áreas, e de acordo com o modelo organizacional do Instituto de Informática, I.P., conforme os termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril, existiam, em 2017, 2 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente a Equipa multidisciplinar para a consolidação da infraestrutura distribuída e a Equipa multidisciplinar conta integrada.

<u>Equipa</u> <u>Multidisciplinar</u>	Principais competências
Conta integrada	Compete a esta equipa desenvolver e implementar o projeto conta integrada que contempla a reformulação dos processos de pagamento de prestações e cobrança de contribuições, assim como valores de outra natureza, observando uma nova estratégia ao nível do desenvolvimento do sistema de informação, assente na simplificação e clarificação dos processos para o cidadão e empresas.
Consolidação da infraestrutura distribuída	Compete a esta equipa evoluir e otimizar a infraestrutura de <i>active directory</i> e de virtualização e constituir uma <i>cloud</i> privada do MTSSS em domínio único, e integrar a virtualização dos sistemas distribuídos e consolidados dos organismos do MTSSS. <i>NOTA: A atividade desta equipa vem dar cumprimento às orientações estratégicas constantes no Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC, na Administração Pública, atividades indutoras de modernização e inovação da Administração Pública.</i>
EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)	EESSI é uma plataforma criada pela Comissão Europeia, que visa desmaterializar a troca de dados de Segurança Social entre países da Comunidade Europeia, facilitando, agilizando e tornando mais segura a comunicação e a troca destes dados. Compete a esta equipa acompanhar e participar das atividades do grupo de trabalho da Comissão e garantir a implementação, configuração e disponibilização da infraestrutura de suporte a esta iniciativa, no que a Portugal, diz respeito.

FIGURA 7 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P

2.5. Modelo organizacional

O Instituto de Informática, I.P. assenta a sua atividade num modelo de funcionamento organizacional matricial, onde se encontram estruturas de projeto, organizadas matricialmente, e Departamentos, Áreas e Equipas.

De acordo com as competências que lhes estão acometidas os departamentos podem ter uma atuação mais transversal, ou ter a sua atividade delimitada a áreas específicas da organização, tendencialmente aquelas cujo objetivo central é a prestação de serviços e o apoio aos utilizadores.

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:



FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

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

O desdobramento dos objetivos estratégicos, em objetivos operacionais, de departamento e individuais é realizado considerando as seguintes etapas:

- Planeamento Estratégico, trianual, do Instituto de Informática (PEII), considerando a análise do contexto interno, do contexto externo, partes interessadas, missão e atribuições do Instituto, em alinhamento com as grandes linhas de orientação estratégica traçadas para a Administração Pública;
- Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), com periodicidade trianual, de acordo com os planos estratégicos dos organismos do MTSSS considerados no seu âmbito;
- Elaboração anual do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), que contém os objetivos operacionais mais relevantes e os indicadores e metas através do qual é realizada a avaliação do desempenho anual;
- Elaboração anual do Plano de Atividades, com indicação das iniciativas, projetos, atividades a desenvolver, e seus responsáveis, em alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais definidos;
- Definição dos objetivos de departamento e o seu desdobramento em objetivos individuais, considerando também o resultado da avaliação de desempenho do período anterior;
- Reporte mensal da execução das iniciativas, projetos e atividades que materializam a estratégia definida para alcance dos objetivos estratégicos e operacionais;
- Elaboração do Relatório Anual de Atividades, que traduz os principais resultados alcançados em função da estratégia prosseguida.

2.6.Stakeholders e serviços

O Instituto de Informática, I.P., pela natureza do seu enquadramento, da sua missão e das suas atribuições, tem na sua matriz de relacionamento um conjunto variado de *stakeholders*.

Estes *stakeholders* podem ser agrupados em ***stakeholders internos***, os organismos que se encontram sob superintendência do MTSSS e os outros organismos da administração pública, e ***stakeholders externos***, os cidadãos e as empresas.

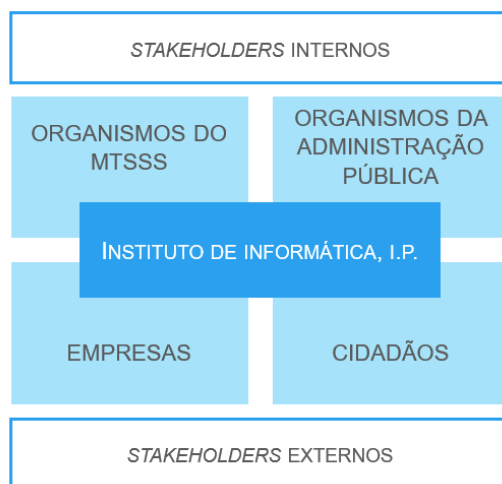


FIGURA 9 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.

Os organismos que se encontram sob tutela e superintendência do Ministro do MTSSS são:

- Secretaria – Geral;
- Inspeção – Geral;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento;
- Autoridade para as Condições de Trabalho;
- Direção – Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Direção Geral da Segurança Social;
- Instituto da Segurança Social, I.P.;
- Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.;
- Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.;
- Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.;
- Casa Pia de Lisboa, I.P.;
- Caixa Geral de Aposentações, I.P.;
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens;

- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego;
- Centro de Relações Laborais;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;

Neste âmbito, de realçar que uma parte significativa da atividade do Instituto é realizada em estreita colaboração com Instituto da Segurança Social, I.P., Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. e Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, no que respeita à disponibilização de serviços, ao suporte aos utilizadores, à disponibilização de conteúdos pedagógicos e formativos, à gestão da infraestrutura e comunicações, à disponibilização de dados de suporte à decisão.

Outros organismos da administração pública com os quais o Instituto de Informática, I.P. desenvolve e mantém relações de parceria são:

- Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Polícia Segurança Pública;
- Serviços Partilhados da Saúde;
- Direção Geral de Energia e Geologia;
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Direção Geral de Estatísticas de Educação e Ciência;
- Tribunais

As relações com estes parceiros têm o seu foco na operacionalização de processos de interoperabilidade de dados, simplificando a relação das empresas e cidadãos com o sistema de informação da segurança social e potenciando a qualidade dos dados do sistema, bem como na partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.

Adicionalmente, foram estabelecidos vários protocolos de colaboração ao nível do Sistema de Estatísticas da Segurança Social, com principal destaque para os seguintes *stakeholders*:

- Banco de Portugal;
- Instituto Nacional de Estatística;
- Fundação Francisco Manuel dos Santos;

Os *stakeholders* externos são potencialmente todos os cidadãos e empresas que se relacionam de alguma forma com o sistema de informação da segurança social.

A este nível é de salientar as relações que têm sido estabelecidas com a Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução, com a Ordem dos Contabilistas Certificados, com Grupo de Utilizadores SAP em Portugal, e com a ASOFT com vista à operacionalização de novos serviços, como por exemplo a nova Plataforma da Segurança Social Direta.

2.7. Serviços

Considerando as principais necessidades dos seus *stakeholders*, e tendo em linha de conta a missão que lhe está atribuída, o Instituto de Informática, I.P. desenvolve e disponibiliza um conjunto de **serviços**, que estão agrupados em 6 grandes grupos de serviços, que designamos de **Macro Serviços**.



FIGURA 10 – MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.

Suporte Técnico

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de apoio técnico de primeira e segundas linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação através da configuração, monitorização, diagnóstico de problemas e sua resolução. O suporte técnico está disponível para todos os parceiros do Instituto de Informática, I.P. de forma presencial, telefónica, por aplicação de suporte (ajudã) e através de base de dados de conhecimento.

Comunicações

O Instituto de Informática, I.P. presta um conjunto de serviços que permitem a comunicação e conectividade entre colaboradores da entidade parceira e exterior. Contempla um serviço de implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, com garantia de segurança de informação. O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de colaboração que incluem o correio eletrónico para envio e receção de mensagens, com proteção contra correio não solicitado (spam) e outras ameaças (vírus e *malware*). Ainda no tema das soluções colaborativas, fornece também serviços para a comunicação em tempo real, por voz, por vídeo e por texto.

Infraestrutura e Posto de Trabalho

O Instituto de Informática, I.P. presta serviços de fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho (hardware e software), bem como de periféricos adicionais, como impressoras e multifuncionais. Disponibilização da solução “Estação Padrão” que permite a instalação automatizada de postos de trabalho corporativos e que inclui um conjunto alargado de aplicações de produtividade. Permite a instalação de *software* em modo *self-service*, dispondo ainda de ajudas técnicas e software de acessibilidade para utilizadores com necessidades especiais. Este macro serviço engloba ainda a disponibilização de infraestrutura (*IaaS – Infrastructure as a Service*) e de plataformas aplicacionais (*PaaS – Platform as a Service*) para implementação e exploração de aplicações e bases de dados, e o serviço de alojamento de aplicações informáticas, garantindo o Instituto de Informática, I.P. a integridade e arquivo dos dados, bem como a manutenção do *hardware* e *software* inerente a estes serviços.

Desenvolvimento e manutenção de aplicações

O Instituto de Informática, I.P. fornece serviços de desenvolvimento, manutenção e evolução de aplicações de suporte ao negócio e atividade da organização. A metodologia seguida e o ciclo de desenvolvimento aplicacional que é realizado englobam as componentes de análise de requisitos, desenvolvimento (programação), acreditação (testes funcionais e não funcionais) e gestão de projeto. O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza também serviços direcionados para ambiente Web, nomeadamente a criação e manutenção de portais e *sites*, e o desenvolvimento de aplicações Web e *webservices* (interoperabilidade). Os serviços de

interoperabilidade permitem a ligação direta e segura entre organismos públicos, e entre estes e as empresas, através da comunicação entre sistemas informáticos. Este macro serviço oferece também soluções para gestão documental e gestão de atendimento ao público, nomeadamente através de Centro de Contacto e do Sistema de Informação para Gestão do Atendimento (sigä) - uma solução inovadora para gestão inteligente do fluxo de pessoas nos serviços de atendimento da Administração Pública, que proporciona redução de custos e de tempos de espera.

Formação e recursos pedagógicos

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de formação, que incluem a conceção e desenvolvimento de cursos de formação *e-learning*, bem como a realização de ações de formação presencial sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.. O macro serviço de formação e recursos pedagógicos inclui ainda a produção de conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir. Neste âmbito são também produzidos e disponibilizados tutoriais, ajudas contextuais, manuais passo a passo e vídeos demonstrativos, seguindo o desenho pedagógico e o guião definido.

Gestão de Informação

O Instituto de Informática, I.P. desenvolve e disponibiliza um conjunto de serviços no âmbito dos sistemas inteligentes de apoio à decisão, concebendo e executando projetos de produção e recolha de dados, com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão. Este macro serviço engloba ainda serviços de disponibilização de dados e informação (que inclui processos de extração e cruzamento de dados “à medida”), disponibilização de Estatísticas da Segurança Social, processo de qualidade dados, e difusão massiva de informação.



3. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

3. Principais Orientações Estratégicas

3.1. Orientação Estratégica Global

Sendo o Instituto de Informática um organismo da administração indireta do estado, a sua missão e atribuições são definidas por lei, constituindo estas o principal *driver* de desenvolvimento da sua estratégia. A par destas, é também de suma relevância, para a atuação do Instituto de Informática, a grande orientação estratégica definida para o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social: garantir a sustentabilidade do sistema de segurança social, colocando ao seu serviço um conjunto de ferramentas tecnológicas cada vez mais eficazes, eficientes e economicamente sustentáveis.

Para além destas grandes linhas orientadoras, durante o ano de 2017, o Instituto de Informática desenvolveu a sua atividade tomando em linha de conta o contexto económico e financeiro do país, as opções estratégicas do governo para 2017, nomeadamente através da prossecução dos objetivos definidos nos seguintes documentos:

- Grandes Opções do Plano para 2016-2019;
- Programa Nacional de Reformas 2016-2019 (PNR);
- Grandes Opções do Plano 2017;
- Orçamento para 2017

Também as atividades interministeriais a decorrer no âmbito dos vários grupos de trabalho, dos quais o Instituto de Informática faz parte, tiveram influência na implementação das atividades realizadas no decorrer do ano de 2017, dado representarem a concretização dos compromissos assumidos ao nível:

- Da racionalização e redução de custos com as tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública;
 - Do desenvolvimento e utilização de serviços e soluções tecnológicas competitivas;
- Da modernização, desburocratização e simplificação administrativa.

No **contexto interno** e no decurso das suas atribuições, foi desenvolvido o Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para o MTSSS para o período de 2017-2019. Este instrumento de gestão permite orientar estrategicamente a atividade a desenvolver no âmbito das tecnologias de informação e comunicação do MTSSS, assegurando o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no Ministério.

A orientação estratégica definida no PESI é revista a cada triénio, permitindo dessa forma uma reavaliação das principais linhas estratégicas a adotar nessa área.

Ainda no contexto interno, de salientar a elaboração do Plano Estratégico do Instituto de Informática, reflexo das orientações estratégicas e políticas definidas, dos objetivos e das diretrizes de desenvolvimento para as TIC no MTSSS, e da preocupação com a eficiência, qualidade e sustentabilidade organizacional.

Também a importância de garantir o alinhamento do Instituto de Informática, I.P. com as melhores práticas e *standards* de mercado ao nível da Gestão de Serviços de TI, de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação, tiveram o seu reflexo na atividade desenvolvida ao longo do ano de 2017.

3.2.Orientações Estratégicas do MTSSS

Deste modo, o Instituto de Informática, I.P. teve em consideração o conjunto de orientações gerais e específicas, emanadas para a Administração Pública no geral e para o MTSSS em particular:

Orientações Gerais

- Melhorar a qualidade da despesa pública;
- Racionalizar e reduzir os custos em TIC;
- Potenciar a simplificação e modernização administrativa;
- Promover a inovação, desenvolvimento e investigação em TIC;
- Promover a conciliação entre trabalho e vida pessoal;
- Impulsionar a eficiência energética;
- Promover a coesão territorial e a sustentabilidade ambiental.

Orientações Específicas

- Promover uma gestão sustentável e transparente da segurança social mediante uma avaliação rigorosa da avaliação do sistema;
- Gerir de forma reformista o sistema de segurança social visando reforçar a sua sustentabilidade, equidade e eficácia redistributiva;
- Combater a fraude e evasão contributivas e prestacionais;
- Assegurar a homogeneidade do regime da CGA com o RGSS;
- Simplificar e tornar mais transparente o sistema de prestações sociais.

Estas orientações traduziram assim um conjunto de princípios enquadradores da ação a realizar pelo Instituto de Informática durante o ano de 2017, que passaram por:

1. *Garantir da sustentabilidade da segurança social*
2. *Racionalizar e reduzir custos*
3. *Simplificar e modernizar*
4. *Melhorar o serviço prestado ao cidadão e empresa*
5. *Alavancar a responsabilidade social e ambiental*

3.3. Orientações Estratégicas e Objetivos Estratégicos do Instituto de Informática

Durante a realização da sua atividade no ano de 2017, o Instituto de Informática, I.P. não podia deixar de dar **continuidade ao trabalho** iniciado em 2016, mantendo a atenção nas linhas orientadoras anteriormente delineadas, corrigindo os inevitáveis desvios e acomodando alterações ao plano inicial.

Manteve-se a preocupação de fazer refletir a necessidade de promover uma maior integração entre os vários processos e sistemas, que suportam as políticas e as medidas do sistema da segurança social, reforçando o papel das TIC nesta matéria e tendo sempre subjacente as diversas dimensões da **transformação digital**, quer ao nível das tecnologias móveis, de soluções de *big data*, assim como de análise e tratamento da informação residente no Sistema de Informação da Segurança Social.

Porque os cidadãos e empresas estão cada vez mais informados e exigentes e utilizam diversos canais de comunicação nas suas interações com os serviços da Segurança Social, a criação de **respostas integradas** e integradoras de todas as comunicações e interações que estes têm com a Segurança Social refletiu-se como absolutamente estratégica.

Por outro lado, continuou a ser importante centrar a atenção em maximizar e otimizar a utilização de soluções tecnológicas já existentes, dentro dos organismos do MTSSS, mas também por outros organismos da administração pública, procurando garantir a **rentabilização** da capacidade existente, e a libertação de recursos para atividades de valor acrescentado, como o **combate à fraude** e evasão contributiva e prestacional.

Destaca-se o papel conferido à **inovação**, no que toca aos processos que suportam a relação com o cidadão e empresas, numa perspetiva de disponibilização de informação aos cidadãos assente num modelo de “*open-governement*”.

Também no plano interno se continuou a assumir a aposta na potenciação da inovação e da investigação, promovendo a **capacitação, o envolvimento** e a motivação dos recursos humanos.

Na garantia do alinhamento com a estratégia e orientações definidas para o MTSSS, bem como na garantia do cumprimento da sua Missão, e dos seus compromissos, o Instituto de Informática procedeu ao seu desdobramento pela definição de quatro (4) objetivos

estratégicos e quinze (15) objetivos operacionais subjacentes ao seu Plano de Atividades e ao Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2017.



Objetivo Estratégico 1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.

Este objetivo estratégico tem a sua operacionalização suportada em 5 objetivos operacionais, que concentram a sua atenção na capacidade de entregar novas soluções TIC, reforçando os processos de interoperabilidade e de qualidade de dados, potenciando a desmaterialização, simplificação e transparência dos processos. Integrar mecanismos de cobrança e arrecadação de receita, com recurso a soluções inovadoras na implementação de processos de combate à fraude e manter o sistema de informação permanentemente alinhado com a legislação em vigor.

Assim, temos como objetivos operacionais para este objetivo estratégico:

- 1.1. Reforçar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.
- 1.2. Potenciar a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.
- 1.3. Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.
- 1.4. Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.
- 1.5. Assegurar a adequação dos sistemas de informação a Medidas Legislativas.



Objetivo Estratégico 2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC

Este objetivo estratégico tem o seu suporte em 4 objetivos operacionais, estando os mesmos orientados para a implementação de soluções tecnológicas que venham a produzir resultados positivos, tanto no que toca a uma evolução significativa no atendimento integrado dos cidadãos e empresas, aumentando a sua autonomia através da capacidade “mobile” sempre que possível, como no incremento da eficiência dos processos internos à atividade do MTSSS e

na racionalização da utilização dos recursos tecnológicos disponíveis, como ainda na dinamização dos serviços formativos do Instituto.

Assim, temos como objetivos operacionais:

- 2.1. Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.
- 2.2. Desenvolver soluções que potenciem a eficiência interna da atividade do MTSSS.
- 2.3. Promover a utilização racional dos recursos tecnológicos.
- 2.4. Dinamizar serviços formativos no âmbito das TIC.



Objetivo Estratégico 3 – Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.

A operacionalização deste objetivo estratégico é efetuada por recurso a 3 objetivos operacionais, cujo foco está por um lado, na revisão dos processos internos, de modo a potenciar os ganhos de eficiência e eficácia do desempenho organizacional e por outro lado, na colaboração ativa em iniciativas e atividades interministeriais, indutoras de otimização na utilização de recursos comuns. Pretende-se ainda, consolidar a adoção de condutas sociais e ambientalmente responsáveis.

Os 3 objetivos operacionais que desdobram este objetivo estratégico são:

- 3.1. Melhorar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do Sistema de Gestão Integrado.
- 3.2. Dinamizar e participar em programas interministeriais no âmbito das TIC.
- 3.3. Consolidar o desenvolvimento e implementação do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.



Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

As pessoas são o recurso mais importante das organizações, constituem o fator diferenciador, a premissa que influencia o sucesso, a cultura, a identidade das organizações.

Para o Instituto de Informática, I.P as pessoas são o ativo mais relevante da organização, o seu elemento crítico de sucesso, pelo que recai sobre elas a atenção da estratégia de gestão de

peçoas, que aposta sobretudo no desenvolvimento e consolidação das competências técnicas e comportamentais, procurando o equilíbrio contínuo entre as necessidades da organização e os interesses pessoais, familiares e profissionais das pessoas.

Também nas pessoas encontramos os maiores recursos potenciadores de criatividade e inovação, pelo que o Instituto de Informática, I.P. tem como desígnio promover o envolvimento das pessoas na definição e consolidação da estratégia do Instituto pela partilha de ideias, sugestões e melhorias aos processos e serviços.

Este objetivo estratégico é desdobrado em 3 objetivos operacionais:

- 4.1. Consolidar o modelo de gestão por competências e dos planos de carreira.
- 4.2. Promover o desenvolvimento de competências dos recursos humanos.
- 4.3. Reforçar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e a profissional.

4. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA



4. Concretização da Estratégia

4.1. Concretização dos Objetivos Estratégicos e Operacionais

No fim do ano de 2017 a taxa global de execução das iniciativas subjacentes ao Plano de Atividades foi de 96,8%, tendo sido implementadas 87,5% das iniciativas, projetos atividades planeadas.

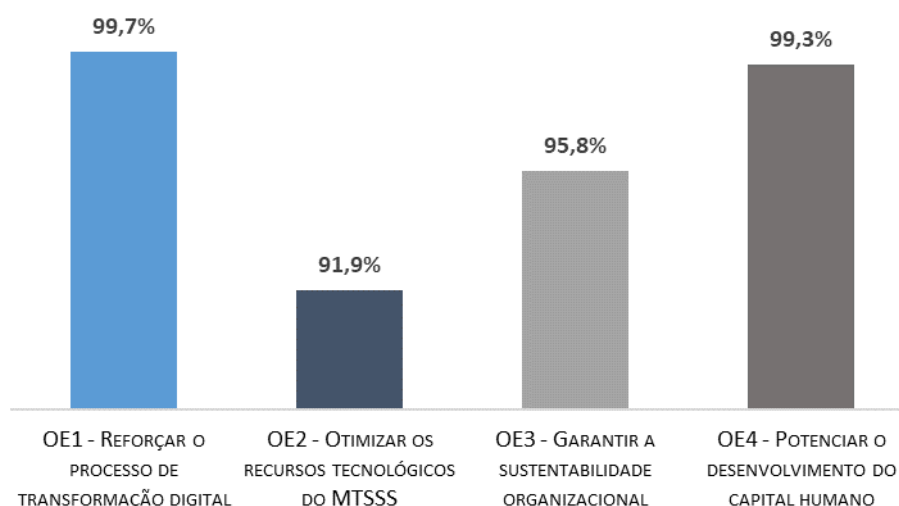


FIGURA 11 - TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Da análise à concretização global dos objetivos estratégicos, evidencia-se o cumprimento das iniciativas relacionadas com o **Objetivo Estratégico 1 – Reforçar o processo de transformação digital**, com uma média de execução de iniciativas de 99,7%, e com o **Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano**, com uma média de execução das iniciativas de 99,3%.

As iniciativas associadas aos **Objetivo Estratégico 2 – Otimizar recursos tecnológicos do MTSS** e **Objetivo Estratégico 3 - Garantir a Sustentabilidade Organizacional** apresentaram uma média de execução das iniciativas de 94%.

A concretização das iniciativas do Plano de Atividades, encontra-se distribuída pelos quinze (15) objetivos operacionais cujos resultados se apresentam na figura abaixo.

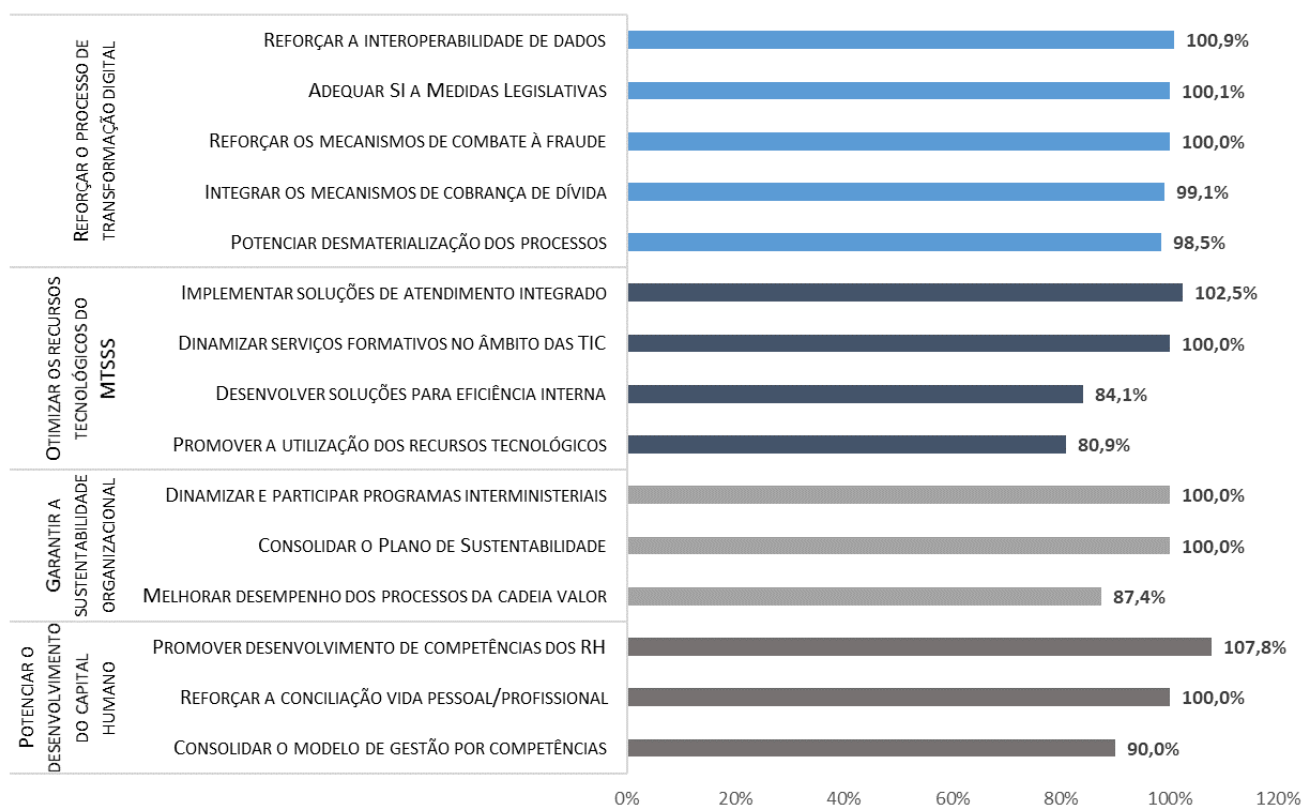


FIGURA 12 - TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

4.2. Concretização das Principais Iniciativas

No cumprimento da sua missão e dos objetivos estratégicos e operacionais, identificam-se em seguida, desdobradas por objetivo operacional, algumas das principais iniciativas realizadas durante o ano de 2017, inscritas no Plano de Atividades do Instituto de Informática, I.P.

A implementação destas iniciativas compreende mais um passo na evolução e consolidação do Sistema de Informação da Segurança Social, na maior integração entre os vários processos e sistemas, na geração de ideias inovadoras assente num modelo de “*open-government*”, na racionalização e maximização da utilização de soluções tecnológicas, na desmaterialização e simplificação de processos, no aumento da eficiência dos processos internos e na melhoria contínua do Sistema e Serviços.

O detalhe da execução de todas as iniciativas inscritas no Plano de Atividades 2017 poderá ser consultado no ponto 8.2 Iniciativas por Objetivo Estratégico.

Objetivo Operacional 1.1.

Potenciar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.

Este objetivo operacional agregou um conjunto de iniciativas que tinham como finalidade principal melhorar a qualidade da informação residente no sistema. São iniciativas que permitiram convocar os parceiros para processos de enriquecimento da informação do SISS, por via de troca de informação entre os vários organismos da administração pública e com as empresas.

Interessa realçar os processos de **Qualidade de Dados** desenvolvidos durante o ano de 2017, que envolveram a realização de processos de análise, validação e correção de dados. Estes processos centraram a sua atenção principal no Sistema de Identificação e Qualificação, pelo cruzamento e validação dos dados em várias dimensões.

Em termos de **Interoperabilidade de Dados na Administração Pública**, destaca-se a implementação de projetos no âmbito das medidas inscritas no Programa Simplex + e na estratégia Segurança Social Consigo.

Foram concretizadas, entre outras, iniciativas que respondem à medida Cartão do Cidadão na Hora; alterações ao processo de interoperabilidade com o Ministério da Justiça; e estabelecida

interoperabilidade com organismos envolvidos no Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas.

Foi ainda desenvolvido um **Estudo da Arquitetura Informacional – SS/CGA** que teve como finalidade analisar a informação de “cadastro” existente na Segurança Social e na CGA, identificando os requisitos necessários a um nivelamento entre essa informação.

Na concretização da iniciativa **Implementação do projeto EESSI** (*Electronic Exchange of Social Security Information*), que no futuro suportará todas as trocas eletrónicas de informação entre as entidades com responsabilidades na área da Segurança Social, nos países do espaço da União Europeia, foram identificados pré-requisitos nos ambientes de Pré-Produção e de Testes e instalado e configurado o software de *Access Point* e do conjunto de software do pacote RINA, nos ambientes de testes.

Objetivo Operacional 1.2.

Promover a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.

Este objetivo operacional traduz a implementação de novos módulos aplicativos no SISS, ou a substituição de aplicações antigas, desenvolvidas sob o princípio da simplificação e transparência dos processos, bem como, do fácil acesso à informação do sistema.

O caso do **Sistema de Informação de Pensões** é disso um exemplo, tendo sido concluídas todas as entregas previstas realizar em 2017, bem como a construção e disponibilização para exploração controlada do **Simulador de Pensões on-line**.

Destacam-se ainda o desenvolvimento do projeto **Sistema Gestão Rendimentos**, pelo impacto na simplificação que trouxe na forma de apuramento de rendimentos para cálculo de prestações sociais, e o projeto **Sistema Gestão Agregados Familiares**, que permitiu implementar no SISS uma nova forma de gerir os agregados familiares, desde há muito identificada como necessária. Estes módulos foram disponibilizados pelo canal *web*, permitindo interação permanente entre o cidadão e o sistema, tanto no que toca à consulta de informação como à atualização e gestão de dados relevantes.

Na concretização da iniciativa **Gestão de Vínculos**, que disponibilizará de forma progressiva um conjunto de funcionalidades na PTSS que facilitam às entidades empregadoras a gestão de

vínculos dos seus trabalhadores (admissão e cessação de vínculos), foram desenvolvidas tarefas de análise e implementação do serviço de gestão de remunerações e de registo de vínculo (nas plataformas .net e SISS) e reformulada a análise de diversas funcionalidades.

De destacar a iniciativa **ASCD - Apuramento de Situação e Certificação Documental**, que se traduziu na implementação de novo módulo que permite desmaterializar a declaração anual de rendimentos de pensões para efeitos de IRS.

Ao longo de 2017 deu-se continuidade às atividades previstas no Projeto AGORA, financiado pelo SAMA, com vista à **Desmaterialização e Automação do Processo de Prestações Familiares**, tendo com este projeto melhorado significativamente a qualidade dos serviços e otimizado os tempos de resposta ao nível do Abono de Família e Abono Pré-Natal. Neste âmbito foi ainda desenvolvido um subsistema para suporte à **Gestão de Relações Internacionais**. Pretende-se implementar um subsistema para suporte à área de relações internacionais para operacionalização de processos de determinação da legislação aplicável aos trabalhadores que exercem a sua atividade em 2 ou mais estados-membros. Durante o ano de 2017 foi concretizada a implementação do destacamento de Trabalhadores por Conta de Outrem.

Foi iniciado o processo de **desmaterialização das prestações de parentalidade** tendo sido apresentado um protótipo da solução e concluída a validação da informação a recolher em sede de requerimento de subsídio de parentalidade (maternidade e paternidade), de acordo com os requisitos de negócio.

Implementou-se igualmente um processo para cálculo da comparticipação dos utentes da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (**RNCCI**), sempre que é solicitada a comparticipação da Segurança Social.

Objetivo Operacional 1.3.

Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.

Neste objetivo operacional foram consideradas todas as iniciativas que visam trazer alguma integração entre diferentes mecanismos de arrecadação da receita e cobrança de dívidas, uma

vez que a sustentabilidade do sistema depende, em muito, de uma eficaz articulação entre estas ferramentas e instrumentos de cobrança.

Foi entregue nos ambientes piloto e testes não funcionais o projeto **Declaração de Remunerações Oficiosas**, que incluiu a disponibilização da informação para que a entidade empregadora possa proceder à regularização voluntária das declarações de remunerações.

Entrou em produção o **Módulo de Acordos e Planos Prestacionais**, que permitiu transpor para o cidadão toda a informação subjacente a um acordo ou plano prestacional permitindo-lhe a gestão do mesmo. Apesar de autónomas, as três iniciativas descritas acima, são partes de um todo que tem como objetivo principal otimizar, simplificar, facilitar a arrecadação de receita da Segurança Social, disponibilizando um conjunto de novas funcionalidades via canal web.

Foi ainda desenvolvida a **Reformulação do Processo de Participação de Dívida**, de forma a potenciar a sua eficiência e permitir a participação de dívida de entidades contratantes. Em complementaridade a estas iniciativas foram levadas a cabo outras, como o **Novo Canal Multibanco Especial 2017**, que permitiu uma reformulação dos sistemas que suportam os canais de pagamento e a sua interligação com as entidades financeiras de suporte.

Objetivo Operacional 1.4.

Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.

As iniciativas relacionadas com este objetivo operacional, são de vital importância para a credibilidade do sistema da Segurança Social, uma vez que se centram no reforço dos mecanismos de deteção e combate a comportamentos ilícitos, sejam eles provenientes do interior, ou do exterior do sistema.

No âmbito da prevenção interna da fraude, corrupção e infrações conexas, foi monitorizada trimestralmente a implementação do **Plano de Integridade e Transparência (PIT)**, onde se estabeleceram um conjunto de princípios e de regras de natureza ética e deontológica destinada à prossecução da missão do Instituto de Informática, I.P. Este plano, que integra o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas; o Código de Ética e Conduta do Instituto; o Regulamento de Utilização da Informação; o Regulamento de Utilização de

Tecnologias de Informação e Comunicação e o Código de Conduta de Fornecedores, é aplicável a todas as pessoas/empresas que têm relações contratuais com o Instituto.

Foi realizada a iniciativa **PT Cofre 2017** que tinha como objetivo a revisão aos indicadores implementados nesta plataforma, por forma a garantir a permanente adaptação e afinação deste sistema de identificação e índices de risco.

Objetivo Operacional 1.5.

Assegurar a adequação dos sistemas de informação a Medidas Legislativas.

Com as iniciativas inscritas neste objetivo, o Instituto de informática respondeu a uma obrigação vital para a manutenção do sistema de informação da Segurança Social, dado que as mesmas garantem a adequação das regras de funcionamento e dos processos implementados à legislação aprovada e em vigor. São exemplos desta preocupação as iniciativas que vêm a sua necessidade suportada em alterações legislativas que decorreram ao longo de 2017, nomeadamente a iniciativa **OE2017 - Medidas de Reforço do Abono de Família para Crianças e Jovens**, que implementou nos sistemas existentes as atualizações dos montantes de prestações familiares e introduziu novos apoios à infância; a iniciativa **OE2017 - Atualização de montantes de CSI**, que assegurou a atualização nos sistemas atuais dos montantes do Complemento Solidário de Idosos e a da idade da reforma e a iniciativa **Averiguação Oficiosa de Rendimentos de RSI**, que implementou as orientações dos novos diplomas no âmbito do Rendimento Social de Inserção (RSI) para renovação automática da prestação e averiguação oficiosa de rendimentos.

Ainda sob este objetivo, encontramos iniciativas que resultam de legislação completamente nova, que suscitam a implementação de novos módulos do sistema de informação para suporte a novas prestações sociais como foi o caso da iniciativa **Prestação Social para Inclusão**, que por si só justificou a implementação de um subsistema para operacionalização da componente base da Prestação Social para Inclusão, tendo sido disponibilizada a funcionalidade para apresentação do requerimento via web e através da SSD.

Objetivo Operacional 2.1.

Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.

No âmbito deste objetivo operacional houve a preocupação de incluir iniciativas que resultem numa maior integração e uniformização dos canais de atendimento disponíveis, promovendo a sua disponibilização em soluções *mobile*.

Com vista a garantir a total integração das funcionalidades de visita por marcação prévia na App do Sistema Integrado de Gestão de Atendimentos (SIGA – App), alargando desta forma número de cidadãos e empresas que passam a poder utilizar uma única aplicação para facilitação dos contactos com a Segurança Social, foi desenvolvida a iniciativa **SIGA: Integração do VMP**, prevendo-se a sua conclusão para o ano de 2018.

Foram ainda desenvolvidas iniciativas relacionadas com o centro de contactos da Segurança Social, onde se destaca a iniciativa **Migração da Solução Contact Center**, que acomodou as atividades necessárias à evolução de uma nova solução de *Contact Center* e a consequente e necessária migração das operações disponíveis na solução atual. De referir também a iniciativa **Novo Contact Center do ISS**, que permitiu a implementação de uma nova operação de *Contact Center* do ISS em Castelo Branco, assente na nova solução de *Contact Center* do MTSSS, contribuindo assim, para o reforço e melhoria do atendimento ao Cidadão e empresas.

Objetivo Operacional 2.2.

Desenvolver soluções que potenciem a eficiência interna da atividade do MTSSS.

As iniciativas que se encontram ao abrigo deste objetivo tiveram como finalidade a melhoria da eficiência interna e estão organizadas em dois grandes grupos. Um grupo onde se encontram iniciativas que promovem a melhoria da eficiência dos processos internos diretamente relacionados com processos de negócio, prevendo a sua otimização, reformulação e simplificação, como seja a iniciativa **Reformulação dos Subsistemas ITPT e SVI**, cujo objetivo principal foi promover a evolução dos dois sistemas para uma integração automática, para que o processo de verificação de incapacidade temporária tenha reflexo

imediatos nos correspondentes processos de doença; e a iniciativa **Integração Sistema Conta Corrente e Sistema de Informação Financeira 2017**, para que a contabilização das prestações seja feita em tesouraria única.

Um segundo grupo que integrou iniciativas no âmbito do aumento da eficiência interna, com o objetivo de otimizar processos de cariz mais administrativo, operacional e tecnológico. Deste grupo faz parte a iniciativa de **Desenho de Solução de Arquivo do MTSSS**, para a qual foram desenvolvidos trabalhos de análise das soluções existentes no mercado por forma a poderem ser definidos os requisitos técnicos com base nos requisitos de negócio. De referir ainda a **Fase II do Projeto Comunicações Unificadas**, onde foi concluída a implementação do Controlo Multiponto (MCU) definitivo para suporte ao projeto de comunicações unificadas, tendo sido igualmente implementada a respetiva solução cliente.

É ainda de destacar os trabalhos com vista à migração de 4 entidades da versão V3 para a V4 do *SmartDocs* através da iniciativa **Alargamento da Solução de Gestão Documental a todo o MTSSS**. Ainda no âmbito da eficiência interna da atividade do MTSSS foi preparada a infraestrutura de virtualização e instalação de servidores para automatização de tarefas, no decorrer da iniciativa de **Automatização de Tarefas de Administração de Sistemas**.

Objetivo Operacional 2.3.

Promover a utilização racional dos recursos tecnológicos.

Na linha do objetivo anterior, foram identificadas iniciativas que visam a utilização racional dos recursos tecnológicos, que na sua maioria implicam a atualização e adequação das infraestruturas e soluções tecnológicas que suportam os sistemas e operações da Segurança Social.

Foram preparados e virtualizados equipamentos de armazenamento de dados, com o objetivo de aumentar o desempenho e os níveis de eficiência na utilização da capacidade de armazenamento disponível, tendo sido migrados 60% do volume total de dados decorrente da iniciativa de **Atualização Tecnológica dos Sistemas de Armazenamento de Dados**.

Ao nível da **Definição e Implementação de Estratégia de Utilização de Serviços Cloud** foi configurada a infraestrutura, *networking* e os acessos e as configurações de segurança a

adotar. Foram ainda realizados testes de recuperação de servidor em Azure e configuração e exploração de ambiente e potencialidades em OMS (*Operations Management Suite*).

Na perspetiva de uma utilização racional dos recursos, foi realizada a **Centralização dos Centros de Dados** do INR e da IGMTSSS.

Objetivo Operacional 2.4.

Dinamizar serviços formativos no âmbito das TIC.

Este objetivo operacional enquadrou um conjunto de iniciativas no âmbito da Formação e-*learning*, da Formação Presencial e dos Recursos Pedagógicos.

Assim, no decorrer de 2017 o Instituto concebeu, produziu, disponibilizou e ministrou ações de formação e recursos pedagógicos sobre as soluções de tecnologias de informação e comunicação desenvolvidas e disponibilizadas pelo Instituto, proporcionando as competências adequadas às necessidades dos utilizadores e potenciando a sua experiência de utilização.

Entre essas iniciativas encontram-se a elaboração e disponibilização de formação interna (**Curso de e-*learning* sobre a Segurança da Informação; 4 questionários on-line sobre o Plano de Integridade e Transparência**), de formação externa (Ações de Formação sobre as novas soluções disponibilizadas pelo Instituto - e-*learning* e presencial; **Atualização de Manuais de Formação; Levantamento de Necessidades de Formação sobre o Sistema de Informação da Segurança Social**), de Formação Interministerial (pái – Programa de Acolhimento e Integração - e-*learning*) e de Recursos Pedagógicos sobre as novas soluções disponibilizadas pelo Instituto (Manuais Passo a Passo; Vídeos Demonstrativos; Ajudas Contextuais).

Objetivo Operacional 3.1.

Melhorar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do Sistema de Gestão Integrado.

O controlo e monitorização do desempenho organizacional é de importância vital para a gestão eficiente do Instituto de Informática, I.P., tendo sido, portanto, justificável um objetivo operacional que consolidasse todas as iniciativas com esta finalidade em comum.

Para a realização deste objetivo, foi desenvolvida a iniciativa **Monitorização do Desempenho Organizacional – Relatórios**, que consistiu em definir os requisitos, *layout* e modelos de relatórios e *dashboard* a implementar na ferramenta de BI em uso, para efeitos de monitorização e reporte do desempenho organizacional, de modo a permitir que a qualquer momento se possa vir a avaliar a execução das iniciativas/projetos e atividades, face às metas traçadas, os desvios registados e implementar as devidas ações corretivas.

No decurso do ano de 2017, foram desenvolvidas iniciativas referentes aos Procedimentos de circulação do imobilizado (elaboração de uma Orientação Técnica, com definição de regras relativas à movimentação dos bens patrimoniais) e Controlo do Imobilizado (monitorização da localização dos bens adquiridos entre 2013 e 2016).

Neste âmbito, importa salientar o desenvolvimento da iniciativa de elaboração da nova versão do **Catálogo de Serviços**, que visou reformular o catálogo de serviços do Instituto de Informática, e a iniciativa **Modelo de Custeio de Serviços e Produtos**, cujo objetivo passava por propor um modelo de apuramento de custos de serviços, produtos e atividades, e um estudo de viabilidade de implementação do modelo no atual Sistema de Informação Financeiro.

Objetivo Operacional 3.2.

Dinamizar e participar em programas interministeriais no âmbito das TIC.

As iniciativas integrantes deste objetivo operacional pretenderam a evolução e consolidação de uma forma sustentada das parcerias com organizações do MTSSS e da Administração Pública, com vista a que resultassem dessas parcerias ganhos e benefícios para todos os envolvidos.

Para a concretização deste objetivo salienta-se o desenvolvimento da iniciativa implementação do **Modelo de Articulação com Parceiros** que definiu um modelo de relacionamento com os parceiros através da assinatura de protocolo quadro por entidade e protocolos de prestação de serviços específicos, clarificando com este instrumento os direitos, deveres e obrigações de todas as partes.

Foi realizada a iniciativa **Programa Inovação**, tendo a mesma sido alargada a todos os colaboradores do MTSSS. Assim, e através do concurso de inovação foi promovida uma relação

mais estreita entre todos os organismos do MTSSS, tendo sido criadas condições para continuar a melhorar a qualidade dos serviços prestados, com o contributo de todos, os que, diariamente se relacionam com os sistemas de informação da Segurança Social, com as empresas e com os cidadãos.

Ainda no âmbito do MTSSS, foi implementada a iniciativa que por excelência promove a participação ativa no âmbito das TIC, de todos os organismos (17) que integram o Ministério, de onde resultou o **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (2017-2019)** do MTSSS.

Com a elaboração do PESI 2017-2019 foi possível analisar e avaliar a adequação das atuais aplicações informáticas e das arquiteturas implementadas face aos processos e estratégia definida, avaliar os recentes desenvolvimentos verificados no âmbito das TIC, elaborar um plano de ação concreto, identificando os recursos necessários, e modelo de monitorização.

O PESI 2017-2019 teve na sua base um conjunto de linhas de orientação estratégica para as TIC, emanadas por um conjunto de documentos estratégicos definidos para a Administração Pública, no âmbito das TIC e da modernização administrativa: Estratégia TIC 2020, Simplex+, Agenda Portugal Digital, Estratégia Segurança Social Consigo, PGETIC.

De referir ainda a um nível interministerial a concretização das iniciativas, **CiberPERSEU 2017** e **DOGANNA** que permitiu ao Instituto de Informática, em conjunto com outras organizações da AP e Sociedade Civil, testar e avaliar o grau de vulnerabilidade e outros aspetos relacionados com Cibersegurança, através da participação em simulacros e exercícios conjuntos.

Objetivo Operacional 3.3.

Consolidar o desenvolvimento e implementação do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.

A promoção da sustentabilidade é na atualidade uma das principais preocupações das organizações e dos cidadãos. O Instituto de Informática, I.P., tem ao longo dos anos atuado proactivamente nesse âmbito.

Foram realizadas iniciativas com este objetivo das quais se destacam a revisão do **Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social** (que permitiu a sistematização de todas as ações no âmbito da sustentabilidade independentemente do Departamento ou Área que detém a responsabilidade da sua implementação ou execução) e **do Sistema de Gestão da**

Responsabilidade Social (com vista à atualização da política e procedimentos que compõem o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social).

Neste âmbito cumpre ainda fazer referência à dinamização de um conjunto de iniciativas decorrentes da integração na “Rede da Carta da Diversidade”, que decorreram durante o ano de 2017.

Objetivo Operacional 4.1.

Consolidar o processo de desenvolvimento de competências e dos planos de carreira.

Sendo o capital humano um dos principais ativos do Instituto de Informática, I.P., é vital valorizar e capacitar as pessoas ao serviço da organização.

Com este objetivo em mente foi desenvolvida a iniciativa **Modelo de Perfis de Competências** com a qual se pretende alcançar melhorias significativas na capacidade de identificar e fazer evoluir as competências chave para a organização, estando na base para a definição de perfis e para a evolução das carreiras profissionais dos colaboradores. Para a concretização desta iniciativa foram realizadas entrevistas aos dirigentes intermédios e aos titulares de função para o mapeamento de 14 perfis de competências.

Objetivo Operacional 4.2.

Promover o desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

A promoção do desenvolvimento de competências, através da formação adequada e contínua, é determinante para a capacitação dos recursos humanos, reforçando a motivação no desempenho das suas funções e, subsequentemente, a capacidade de responder positivamente aos novos e cada vez mais exigentes desafios.

Assim, assume vital importância o **Plano de Formação Anual 2017**, desenvolvido ao longo do ano e que teve como objetivos principais reforçar as qualificações e o desenvolvimento de competências dos colaboradores e permitir uma melhor adequação ao desempenho de funções específicas com elevados padrões de exigência técnica. O Plano de Formação Anual é, também, uma parte integrante do sistema de gestão integrado por competências. O plano de formação inicia-se com o diagnóstico de necessidades de formação e conclui-se com a **avaliação da satisfação das formações realizadas**. Nesta avaliação concluiu-se que 74% dos

inquiridos consideraram globalmente a formação frequentada como Boa ou Muito Boa. Num segundo momento é realizado a **avaliação da eficácia** das referidas formações, no ano seguinte ao da sua realização. Em 2017 foi avaliada a eficácia das formações frequentadas em 2016, tendo sido respondido por 87% dos inquiridos que a ação frequentada permitiu aos colaboradores melhorar o seu desempenho. Todo este ciclo formativo está suportado no **Regulamento Interno de Formação**, em vigor desde 2016.

Objetivo Operacional 4.3.

Reforçar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e a profissional.

Provada que está a relação entre a rentabilidade e produtividade dos colaboradores e, portanto, da organização onde estes trabalham, com a capacidade de conciliação entre a vida familiar e pessoal com a vida profissional, o Instituto de Informática, I.P. apostou na promoção desta prática.

A flexibilidade em matéria de gestão de tempos de trabalho, introduzida pelo Regulamento de Horário de Trabalho, conjugada com o previsto na legislação atualmente em vigor, e com o objetivo de contribuir para a conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional, resultou na autorização, em 2017, de **37 horários especiais** (inclui jornada contínua, redução de hora de almoço e alteração da plataforma fixa) e de **8 horários no âmbito do estatuto trabalhador-estudante**. O Instituto de Informática continua a ter **2 situações** (permanentes) **de teletrabalho**, por motivos de saúde das respetivas pessoas.

No âmbito da **Promoção da Saúde e do Bem-Estar**, foi realizada uma SEI! Sobre o tema Estilos de vida saudáveis; foi lançada uma campanha interna de sensibilização à utilização das escadas em detrimento do uso de elevadores e foi realizada uma Sessão Antitabágica.

4.3. Concretização de Outras Atividades

O Instituto de Informática, I.P., para prossecução das suas atribuições, operacionalização e monitorização das principais atividades, optou por implementar, um sistema de gestão por processos, definindo a sua cadeia de valor com base em 17 processos.

Estes 17 processos cobrem toda a atividade realizada pelo Instituto de Informática, I.P. na garantia da disponibilização dos serviços e da criação de valor a todos os *stakeholders*.

Deste modo, e com base na cadeia de valor do Instituto de Informática, I.P. identificaram-se um conjunto de atividades necessárias desenvolver de forma permanente, que não se assumiram como projetos ou iniciativas de maior relevo, mas sem as quais não seria possível cumprir com a missão do Instituto de Informática.

Nas diversas áreas de atuação do Instituto, são de destacar a realização das seguintes atividades:

Gestão de Informação

- ✓ **Manutenção do sistema de estatísticas da Segurança Social** - Manutenção evolutiva de *datamarts* SVIT, GESRISP, SAF, MICAP, CPCJ, FUNDOS, CIMO_PDF, SGI.
- ✓ **Divulgação de dados de suporte à decisão** - Desenvolvimento de processos para extração de dados no âmbito da reposta a pedidos de dados, tendo havido resposta a 3175 pedidos.
- ✓ **Gestão do *Data Warehouse*** - Manutenção e limpeza da infraestrutura de base de dados.
- ✓ **Monitorização diária e produção e envio de listagens dos sistemas:**
 - PREVPAP – Programa de Regularização de Vínculos na Administração Pública;
 - PROCOOP – Candidaturas das IPSS via PTSS a acordos de cooperação;
 - PSPI – Nova Prestação Social para a Inclusão.
- ✓ **Disponibilização mensal de dados** – No âmbito do Conselho de Finanças Publicas.

- ✓ **Disponibilização de dados para a realização de auditorias** – Desemprego, Conta Corrente, Creches, Fundos, Riscos Profissionais, Parentalidade, Gestão de Remunerações.
- ✓ **Envio de Notificações** – Participação dívida TI's, Entidades contratantes, Participação dívida em execução fiscal.
- ✓ **Encerramento de Contas da SS** – SEF, GC e SICCC, FCT.

Administração de Sistemas

- ✓ **Atualização tecnológica e Manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações** - Procedeu-se à atualização tecnológica e à manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestruturas e comunicações da responsabilidade do Instituto de Informática, designadamente através da:
 - Renovação dos servidores de suporte da solução VoIP do MTSSS (Callmanager);
 - Migração da solução de correio eletrónico para Microsoft Exchange 2013;
 - Otimização de infraestrutura (Migração de VMs para o Exalogic do CPD Alternativo, redimensionamento de VMs HyperV);
 - Migração de serviços dos M9000 para Supercluster;
 - Reforço dos débitos dos circuitos Secretaria Geral (200Mbps) e INR (50Mbps);
 - Renovação da infraestrutura de armazenamento (fase de implementação do equipamento adquirido em 2016) com a instalação / migração de dados (sem interrupção de serviços) de todos os dados armazenados centralmente no CPD de Lisboa, para o novo equipamento VMAX200K;
 - Implementação de novas tecnologias de eficiência no armazenamento de dados (rácio de eficiência de cerca de 3:1);
 - Implementação de novas tecnologias de melhoria na resiliência no armazenamento de dados (proteção contra corrupção lógica e física) – introdução de *snapshots* consistentes de todos os serviços incluídos no PCN, a cada 6 horas (4x dia) com retenção de 48;

- Reforço da capacidade da infraestrutura que suporta a solução centralizada de backups, com a aquisição e instalação de duas novas appliances (cerca de 170TB, com rácio de eficiência de 7:1);
- Implementação da política de backups anuais a todo o parque informático do II, e parceiros externos (p.e.: ACT; IGFSS; INR) – anteriormente (até 2016) só incidia sobre os sistemas centralizados.

✓ **Atividades no âmbito do suporte a Bases de Dados e a Servidores Aplicacionais**

- Realização de atividades no âmbito da consolidação das Bases de Dados de tecnologia Microsoft SQLServer e Oracle Server EE;
- Criação e configuração de novos servidores aplicacionais e servidores apache para reforço dos serviços PTSS e SISS;
- Migração de infraestrutura dos servidores aplicacionais do projeto SIATT para Exalogic;
- Instalação e realização de testes funcionais aos produtos no âmbito da segurança da informação: *Audit Vault and Database Firewall, Advanced Security*;
- Migração das Bases de Dados para o novo *Supercluster*;
- Aumento da capacidade reflexo das ações de análise e otimização das bases de dados e dos servidores aplicacionais, permitindo proactivamente a adequação aos níveis de serviço estabelecidos;
- Análise e resposta a pedidos de dados no âmbito da segurança da informação;
- Resposta a pedidos do DGC materializando necessidades dos diversos parceiros do Instituto de Informática.

✓ **Criação do Centro de Controlo de Operações** - Configuração e adaptação do *software* CA APM e MOL às necessidades do CCO. Foi realizada no CCO a monitorização do desempenho dos sistemas, serviços, aplicações, infraestrutura e comunicações, tendo em vista a melhoria dos níveis de desempenho e de disponibilidade dos sistemas da responsabilidade do Instituto Informática.

✓ **Manutenção e gestão do *Datacenter* principal e alternativo** - Foram asseguradas as condições técnicas de energia, climatização e comunicações necessárias ao normal funcionamento dos sistemas alojados nos *datacenters* principal e alternativo.

Apoio ao Utilizador

- ✓ **Serviço de suporte ao utilizador (Nacional)** – No âmbito deste serviço, foram resolvidos 15.982 incidentes e tratados 29.147 pedidos de serviço. Foi dada continuidade à implementação do novo modelo de suporte ao utilizador, potenciado a implementação de conceito de SPOC (*Single Point-of-Contact*, promovendo a utilização do *self-service* (ajuda), e potenciando a assistência remota o que resultou num aumento de resolução de ICD e PSV no primeiro contacto.
- ✓ **Equipa de *Service Desk* Aplicacional** – TagusPark – Foram atendidas por esta equipa 797 chamadas, resolvidos 1.290 incidentes e tratados 5.544 pedidos de serviço.
- ✓ **Nova solução para o Contact Center** - implementação de nova plataforma de suporte à operação de todos os contact centers do Ministério e instalação da infraestrutura de suporte tecnológico nas instalações do Novo Contact Center da Segurança Social, inaugurado no dia 24 de novembro de 2017, em Castelo Branco.
- ✓ **Gestão de acessos aos diferentes sistemas de informação** - No âmbito da gestão de acessos, foi mantida a operação da ferramenta GiDENT e o apoio aos testes da mesma. Foi igualmente mantida a gestão de acessos à Active Directory em todos os domínios que estão sob a responsabilidade do Instituto de Informática.
- ✓ **Licenciamento *Microsoft*** - Promoção de procedimentos com vista a aquisição e manutenção de licenciamento de software *Microsoft* para servidores, postos de trabalho e ferramentas de produtividade pessoal.
- ✓ **Renovação do Parque Informático** - Adquiridos e instalados 900 desktops e 300 portáteis para renovar o parque de equipamentos dos diversos organismos do MTSSS.
- ✓ **Atualização da Solução Estação Padrão** - Até ao final do ano foram migradas para EP Windows 10 cerca de 4.000 postos de trabalho, o que resultou em mais de 8.500 postos de trabalho com Windows10 no final de 2017. Ao longo do ano 2017 procedeu-se também a atualização do Software existente na *Store* da Estação Padrão e foi disponibilizado software de acordo com as necessidades identificadas durante o ano tendo ficado disponíveis mais de 280 aplicações.

Gestão Aplicacional

- ✓ **Fecho de contas** – Realizado o encerramento de contas dos vários módulos do SIF, destacando-se as seguintes atividades: acompanhamento dos parceiros, regularizações de cabimentos, compromissos e criação de compromisso de anos futuros, apoio ao funcionamento do módulo EC-CS com intervenções quer corretivas quer evolutivas, assegurar o fecho das interfaces GT, SEF, GC e SICC com intervenções quer corretivas quer evolutivas e foram ainda implementadas correções e alterações a vários mapas de fecho de contas no subsistema SID.
- ✓ **Alterações a sistemas/subsistemas:**
 - CSI (Complemento Solidário para Idosos) - Implementação da integração com o GADI para a nova prestação PSI;
 - PF (Prestações Familiares) – Implementação da alteração ao Ano de Rendimentos a utilizar no cálculo de um período de prestação e a integração com o GADI para a nova prestação PSI e a desativação do Subsídio Mensal Vitalício;
 - CPCJ (Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco) – Operacionalização do Relatório de Atividades de 2016, para preenchimento pelas 308 CPCJ. Este relatório tem como objetivo a avaliação pela Comissão Nacional das atividades desenvolvidas pelas CPCJ, ao longo do ano de 2016;
 - GC (Gestão de Contribuições) – O Tribunal de Contas tem vindo a formular em sucessivos pareceres à Conta da Segurança Social “[...] que a contabilização das receitas provenientes de contribuições e quotizações deve ser efetuada com a sua origem e não em função de uma tabela de imputação”. Para tal foi colocado em produção uma funcionalidade para caraterizar os créditos, provenientes de pagamentos pelo canal APB, logo à entrada na conta corrente;
 - Pensões – Aplicação de todas as atualizações decorrentes da legislação em vigor.
- ✓ **Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações** - Foram desenvolvidas atividades de manutenção das aplicações do SISS e garantida a correção de *bugs* identificados, bem

como implementadas algumas alterações tendentes à evolução do Sistema, nomeadamente ao nível das aplicações: Sistema Integrado de Conta-Corrente; Sistema de Informação Financeira, Identificação – Pessoa Coletiva; Qualificação de Trabalhadores Independentes; Gestão de Contribuições; Gestão de Ilícitos Criminais; Sistema Execuções Fiscais; Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco; Cooperação; e Gestão de Remunerações. Foi ainda garantida a gestão técnica da Segurança Social Direta, na vertente .net, no âmbito da Declaração de Situação Contributiva; da admissão e cessação de trabalhadores e de atualizações do simulador do CNP.

Arquitetura e Desenvolvimento

✓ **Processos de Interoperabilidade**

- Alterações ao processo de interoperabilidade com a Justiça, relativa ao Código do Processo Civil, para se distinguir a Entidade Solicitadores nas chamadas aos serviços;
- Implementação da medida Cartão do Cidadão na Hora associada à Portaria n.º 291/2017;
- Interoperabilidade com os Açores para prestações a serem pagas pela aplicação CDM;
- Gestão do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas – Interoperabilidade com organismos envolvidos nesta medida;
- Ws para Verificação da Situação Tributária junto da AT, para resposta a várias necessidades no âmbito do ministério.

✓ **Portais** - Foram desenvolvidas atividades para implementação e disponibilização de vários portais, destacando-se:

- Portal REVITA;
- Simulador para a Prestação Social para a Inclusão no Portal Informativo da Segurança Social;
- Portal CRL – versão em Inglês;
- Portal ENIPSSA;
- Portal Catálogo de Produtos de Apoio do INR;

- Portal Consigo.
- ✓ **SIGA** - evolução da aplicação de gestão de filas de espera, com a integração do módulo de Visita por Marcação Prévia.
- ✓ **CIMO-PDF** – Foi concretizada a 2ª fase de implementação no âmbito projeto do atual SIP, alargando a utilização desta solução a todos os ofícios emitidos via *finishing*. Foram ainda desenvolvidos os trabalhos subjacentes à mudança, por parte do ISS, da empresa prestadora de serviços de *finishing* via CIMO-PDF e CIMO-XML e foi desenvolvida uma API na FraW para possibilitar a utilização desta solução pelas aplicações PTSS;
- ✓ **SIATT** - consolidação aplicacional e evolução funcional para dar cumprimento aos principais requisitos do âmbito da Promoção e Proteção de Crianças e Jovens em Risco e alargamento da utilização da aplicação para uma cobertura a nível nacional;
- ✓ **PCIRPC** - implementação de alterações aplicacionais e de infraestrutura, para permitir o alargamento de utilização desta solução a nível nacional, possibilitando também, o armazenamento digital dos diferentes suportes de dados físicos (microfilmes, microfichas, papel) de todos os centros distritais da Segurança Social.
- ✓ **Canais de Pagamento**
 - implementação do novo canal de pagamento Vale Postal;
 - consolidação e evolução do canal de pagamento Multibanco, centralizando em MICAP todos os desenvolvimentos relativos a este canal, permitindo desta forma eliminar a dependência que existia da plataforma JCAPS, e, simultaneamente, garantir o devido alinhamento com o padrão técnico e tecnológico da Visão 2.0;
 - reimplementação do canal de pagamento Multibanco Especial, concretizando a evolução tecnológica que permitiu descontinuar a antiga solução aplicacional SPMC e colocar em exploração um canal assente em ligações em real time por *webservices*;

- ✓ **SMS** - desenvolvimentos para permitir a adoção da solução disponibilizada pela AMA e garantir a devida utilização/integração por parte do VMP e SSD.
- ✓ **Atividades no âmbito de definição de arquitetura, suporte ao desenvolvimento aplicacional e acreditação de *software***
 - Constituição da equipa SASA - Soluções de Arquitetura e de Suporte às Aplicações, equipa multidisciplinar, que dá suporte técnico às equipas de projeto e garante a definição e o alinhamento da arquitetura dos sistemas de informação;
 - Desenvolvimento de todos os *scriptlets* para publicação de eventos na Agenda e envio de mensagens para a Inbox;
 - Prestar o apoio e suporte técnico às equipas de projeto nas competências de usabilidade e *design*, destacando-se a colaboração prestada no Simulador de Pensões (SIP) e na Medida de Incentivos ao Emprego (GTE);
 - Desenvolvimento de várias iniciativas internas e interdepartamentais com o objetivo de promover a automação ao nível dos processos de desenvolvimento e gestão de entregas aplicacionais;
 - Desenvolvimento de Framework de Testes Automatizados, para otimização das atividades de acreditação aplicacional;

Organização e Gestão de Pessoas

- ✓ **Gestão das pessoas** – Assegurada a elaboração e permanente atualização do plano de gestão previsional de recursos humanos, em função dos objetivos estratégicos e das prioridades superiormente definidas, designadamente com a abertura de procedimentos concursais. Este ano, a Gestão Previsional de Recursos Humanos, manteve uma preocupação permanente de ocupação pontual de Postos de Trabalho vagos do Mapa de Pessoal, designadamente via mobilidades internas à administração pública, mas procurou, recrutar especialistas de informática, técnicos de informática e também técnicos superiores para as áreas que deles necessitavam, concretamente, áreas eminentemente tecnológicas.

Com estas iniciativas, visou-se não só o reforço imediato do Instituto, mas também a criação de reservas de recrutamento criando condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços.

Assim, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- Publicitação de 9 (nove) ofertas na Bolsa de Emprego Público (BEP) com vista a dotar o Instituto de trabalhadores, em número e perfis de competências adequados, em consonância com a gestão previsional de recursos humanos e com as necessidades identificadas, concretamente para a ocupação de postos de trabalho cujos perfis de competência associados são, na sua maioria, eminentemente tecnológicos;
- Ainda em 2017, procedeu-se à abertura de vários procedimentos concursais para a ocupação de 10 (dez) postos de trabalho, de modo a reforçar o recrutamento de pessoas e a colmatar os resultados obtidos com as ofertas publicitadas inicialmente na BEP. A conclusão dos referidos concursos está prevista para o ano de 2018;
- O Instituto acolheu, ao longo de 2017, 1 estágio curricular, mantendo uma prática (ininterrupta) de acolhimento de estágios curriculares e profissionais que data de 2005;
- Ao longo do ano registaram-se 10 admissões no Instituto e 15 saídas de trabalhadores, estas últimas maioritariamente no grupo de pessoal de informática.

Com a entrada de novos trabalhadores e regressos, mantém-se o processo formal de acolhimento e integração das pessoas – **Programa de Acolhimento e Integração (PAI)**. Este Programa – distinguido como boa prática pelo INA (Direcção-Geral de Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas), no âmbito do *Showcasing* de Boas Práticas – Valorização de Pessoas, tem sido uma aposta da gestão que é, não só para reforçar internamente, como para disseminar pela Administração Pública. O Programa inclui a frequência de um curso de *E-learning* IISI – Informação inicial sobre o Instituto, com o objetivo de promover e facilitar o acolhimento e integração de novas pessoas no Instituto de Informática, transmitindo, de forma criativa e interativa, informações relevantes sobre a organização, as suas normas e funcionamento, atividades e práticas, e ainda a sua envolvência. O Programa inclui também a frequência de outros cursos de formação *E-learning* no âmbito da segurança de informação e do Plano de Transparência e Integridade. Em 2017, o curso IISI foi

concluído por 4 formandos, obtendo uma média de 73% de satisfação no questionário de avaliação final.

Foram asseguradas todas as atividades de gestão corrente que asseguram o normal funcionamento do Instituto do ponto de vista dos recursos humanos, designadamente, o processamento de salários, a gestão dos tempos de trabalho, as licenças e as mobilidades internas ao Instituto e à Administração Pública.

- ✓ **Gestão das aquisições e contratos** – Garantido o desenvolvimento dos procedimentos de aquisição de bens e serviços, para satisfação das necessidades manifestadas pelas diferentes unidades orgânicas do Instituto de Informática, em função dos planos estabelecidos e das normas legais em vigor.
- ✓ **Gestão financeira e orçamental** - Assegurada a elaboração, planeamento orçamental e controlo da execução orçamental, bem como o controlo da gestão financeira e patrimonial.

Gestão de Clientes

- ✓ **Elaboração de cursos de formação à medida (presencial e *e-learning*), realização de *workshops* e produção de manuais de formação** - Concebidos, desenvolvidos e disponibilizados cursos de formação *e-learning* (ARF e GREND) e cursos de formação presencial (Centro de Contacto, sigã e Ação Social). Foram realizados *workshops* no âmbito da cibersegurança.
- ✓ **Realização de inquéritos de satisfação** – Foi realizado um inquérito de avaliação da satisfação com os serviços do II e um inquérito de avaliação de satisfação com o siga.
- ✓ **Produção de conteúdos web** – Foi reformulado o espaço Gestão de Serviços na intranet; criada a página siga; criados *banners* e notícias para o site da segurança social; atualizado o *site* da plataforma de Serviços de Interoperabilidade.
- ✓ **Produção de vídeos promocionais** e demonstrativos de aplicações e serviços.
- ✓ **Produção de ajudas contextuais** para a Segurança Social Direta.

Qualidade e Auditoria

- ✓ **Realização de auditorias/ *assessments* internos** - Realizadas auditorias ao Sistema Gestão Serviços TI e ao Sistema Gestão Segurança da Informação, tendo sido elaborado e divulgado os respectivos Relatórios.
- ✓ **Planeamento e acompanhamento de auditorias/assessments externos** – No âmbito do processo de certificação do Sistema Gestão Integrado do Instituto foi realizada auditoria externa integrada ao Sistema Gestão de Serviços TI e ao Sistema Gestão de Segurança da Informação, bem como divulgados os respetivos resultados.

Ao nível da gestão do risco, e em particular do Plano de Tratamento de Riscos 2017, foi realizada auditoria à arquitetura global de referência, sob a forma de testes de intrusão.

- ✓ **Acompanhamento e reporte das ações corretivas, preventivas e de melhoria** – Realizado o acompanhamento mensal do estado de evolução/implementação das ACPM (78), junto de cada um dos responsáveis, elaborados e divulgados os respetivos Relatórios Mensais de Progresso (9) e tabela de ACPM, cobrindo os vários âmbitos: Segurança da Informação, Serviços TI, Gestão Riscos, Modelo Excelência EFQM, Arquitetura de Referência. Assegurada a divulgação na intranet e a todas as partes interessadas.
- ✓ **Plano de tratamento de riscos** – Elaborado o plano de tratamento de riscos para o ano de 2018, tendo por base a realização das atividades descritas no Processo de Gestão de Risco: identificação dos riscos, avaliação do impacto e probabilidade de ocorrência do risco, avaliação da maturidade dos controlos internos, cálculo do risco real e determinação dos riscos a mitigar, culminando na elaboração de proposta de ações a implementar no ano de 2018 para mitigar os riscos. Todo este trabalho foi elaborado em estreita articulação com os responsáveis pelos ativos (indicar quantos são) e com a equipa de segurança da informação.
- ✓ **Avaliação da equipa auditora interna** – Realizada a avaliação das equipas auditoras internas, compostas por 8 elementos, responsáveis pela realização da auditoria ao Sistema Gestão Serviços TI e ao Sistema Gestão Segurança Informação, tendo sido

elaborado e disponibilizado um inquérito na intranet, no espaço da Qualidade, para que cada auditado pudesse efetuar a avaliação de cada uma das equipas auditoras que o entrevistou. Após o término do prazo de resposta, foram tratados os dados recolhidos, elaborado e divulgado o relatório de avaliação.

- ✓ **Revisão dos indicadores da cadeia de valor e atualização do manual** – Revistos, em colaboração com cada um dos responsáveis dos processos da cadeia de valor (17), os indicadores a recolher para cada processo, a sua periodicidade de medição, as metas definidas, os limites máximos e mínimos a considerar, respetivas formulas de cálculo e procedimento de recolha, tratamento e análise das medições. Em função desta revisão foi realizada a atualização do Manual dos Indicadores da Cadeia de Valor, e assegurada a sua divulgação. Foi ainda atualizado o ficheiro de cálculo de desempenho e elaborados os 17 ficheiros para recolha de informação.
- ✓ **Acompanhamento e reporte do desempenho da cadeia de valor** – Recolhidas, analisadas e registadas as medições dos 60 indicadores da cadeia de valor, elaborados e divulgados os respetivos relatórios de desempenho da cadeia de valor (mensais e anual).
- ✓ **Revisão pela gestão** – Elaborados e divulgados os relatórios referentes à revisão pela gestão relativos ao ano de 2016 e 2017, e realizadas as respetivas reuniões de apresentação. Este relatório apresenta de forma sumária os resultados do desempenho organizacional, bem como o planeamento macro das atividades previstas realizar no ano seguinte, desvios e ações de melhoria a implementar, bem como os recursos (humanos e financeiros) disponíveis.
- ✓ **Planeamento estratégico e operacional e gestão do processo de avaliação de desempenho** – Elaborados todos os instrumentos de gestão referentes ao ano de 2016 (Relatório de Gestão, Relatório Atividades, Avaliação QUAR 2016) e de 2017 (Plano de Atividades, QUAR).
- ✓ **Sistema de gestão de iniciativas** – Carregamento, acompanhamento, monitorização e reporte da execução das iniciativas/projetos e atividades registadas na aplicação Sgi (130), bem como gestão das alterações e suporte e apoio aos utilizadores, sendo que durante o ano de 2017 foram divulgados 15 reportes.

- ✓ **Acompanhamento, e reporte do desempenho organizacional** – Definição do modelo para reporte da monitorização do desempenho organizacional, ao nível do desempenho do QUAR, Plano de Atividades, Iniciativas Estratégicas, Execução Orçamental e desvios. Elaboração e divulgação dos respetivos relatórios de monitorização.

Reporte trimestral ao GEP dos resultados do QUAR.

- ✓ **Controlo da informação documentada** – Atualização da tabela de controlo de documentos, identificação dos documentos a rever junto dos responsáveis pelos mesmos e realização de reuniões, atualização do procedimento de controlo de documentos e elaboração de instrução de trabalho, definição e codificação de modelos, disponibilização da informação documentada no SVN e intranet.
- ✓ **Verificação da conformidade** – Analisada e revista a informação documentada elaborada no decorrer do ano de 2017, resultado da melhoria contínua do SGI (60 documentos no total):
 - Ao nível do MOVE II
 - 15 Documentos de “*governance*” do SGSI (políticas, objetivos, âmbito, modelo de governação e plano de comunicação);
 - 22 Documentos referentes a processos, procedimentos e manual de segregação de funções, no âmbito do SGSI;
 - 3 Documentos referentes ao Catálogo de Serviços (negócio, técnico e matriz).
 - Ao nível do SGQ
 - 5 Procedimentos (Tratamento pedidos de informação dados pessoais; Controlo documentos, Tratamento incidentes equipa analítica e operacional, Pedido serviço parceiros, Incidentes graves);
 - 2 Processos (Gestão problemas e Gestão alterações);
 - 4 Instruções de trabalho (Gestão alterações, Controlo documentos, Alteração Sistema Gestão Iniciativas, Atualização intranet);
 - 2 Manuais (Manual Qualidade e Manual Indicadores Desempenho);
 - 2 Planos (Plano da Capacidade e Plano Tratamento Riscos);
 - 1 Política (Política Gestão Configurações);

- 3 Registos (Declaração Aplicabilidade, Avaliação dos Riscos, Avaliação dos Controles);
- Glossário.

Comunicação e Sustentabilidade

- ✓ **Gestão da comunicação e da partilha de informação** - Foram realizadas 18 sessões SEI!, destacando-se as SEI! Sobre segurança da Informação que envolveram a totalidade dos colaboradores do Instituto a desempenhar funções no Taguspark e as equipas deslocalizadas através da sua emissão em *streaming*.
Salienta-se que as SEI! Sobre Segurança da Informação integraram-se num plano de comunicação mais vasto que englobou também a produção de dois vídeos decorrentes da atualização do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e *banners* específicos para a intranet e plasma da portaria.
- ✓ **Elaboração e divulgação de *webletter*** - Para além das 52 *We"letters* produzidas e difundidas durante o ano de 2017 efetuou-se a reformulação gráfica e editorial deste suporte de comunicação eletrónico de comunicação interna, de periodicidade semanal, que centraliza todas as notícias relacionadas com a atividade do Instituto e informação de caráter institucional, adequando-a à nova intranet. O lançamento da nova intranet conduziu também à reformulação editorial e gráfica do plasma da portaria de forma a possibilitar coerência gráfica e uma gestão integrada de todos os canais de comunicação interna.
- ✓ **Monitorização de instrumentos de comunicação interna e envolvimento** – Durante 2017 foram realizados dois inquéritos de forma a auscultar a opinião dos colaboradores do Instituto sobre, respetivamente, a *webletter* interna e as distinções “Colaboradores do Ano e projeto do Ano”. Estes inquéritos foram desenvolvidos em *LimeSurvey* e enviados para todos os trabalhadores através de link em email.
- ✓ **Gestão de eventos institucionais** - Durante o ano de 2017, no âmbito da gestão de eventos institucionais, são de destacar a Cerimónia de apresentação da estratégia de modernização da Segurança Social – Portal Consigo e a inauguração do Centro de Controlo de Operações (CCO) com a presença do Ministro do Trabalho e da

Solidariedade Social e da Secretária de Estado da Segurança Social; a Sessão Comemorativa do Dia do Instituto; o Evento Inovação e o Encontro das Equipas Locais. No âmbito da preparação de visitas institucionais e receção de delegações, é de salientar as visitas das delegações governamentais do Líbano e de Timor.

- ✓ **Gestão da Imagem Institucional** – Foi atualizado e completado o sistema de sinalética do Instituto de Informática de forma a permitir uma correta e clara identificação dos espaços e responder cabalmente à necessidade de orientação pelo edifício, nomeadamente com criação de diretório na entrada do edifício, reforço da sinalética suspensa e criação de sinalética para os espaços mais recentemente criados, como o Centro de Controlo e Operações. Também a imagem da sala *Matrix* foi reformulada de acordo com a imagem institucional criada em 2016.
- ✓ **Representações Externas** – O Instituto de Informática, manteve ao longo de 2017 a sua participação em diferentes redes de sustentabilidade e responsabilidade social, tendo integrado a Equipa Dinamizadora da Rede de Responsabilidade Social do MTSSS (Rede PorTodos), com responsabilidade na coordenação da rede e implementação das medidas definidas no seu plano anual. Manteve a sua representação na Comissão de Acompanhamento da Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT), que gere a Rede, e Coordenação do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Práticas Laborais. Este Grupo de Trabalho foi o responsável pela produção de folheto “Código de Ética e Conduta – Vantagens e benefícios para a organização” e pela realização de dois eventos sobre esta temática onde se espelhou a experiência do Instituto com a implementação do seu Plano de Integridade e Transparência (PIT), designadamente a Conferência “Organizações Eficazes: Trabalho Digno e Crescimento Económico” e o Laboratório sobre Códigos de Ética e Conduta.

Ainda ao longo de 2017 participou no Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS), que além de permitir o acesso a informação sobre os projetos e serviços das instituições do setor social do concelho de Oeiras e participar em campanhas de solidariedade, facilita a troca de boas práticas de responsabilidade social.

Salienta-se também a representação do Instituto no Grupo de Comunicação da Rede da Carta da Diversidade, que tem a responsabilidade de toda a comunicação interna e externa da Rede. Em 2017 destacam-se as seguintes atividades: criação de materiais

de comunicação da Carta (ex: para o Fórum anual da Carta e Gala do Selo da Diversidade), revisão do site da Carta e criação de novo logotipo.

Segurança dos Sistemas de Informação

- ✓ **Cibersegurança** - Sendo a Cibersegurança um tema central ao nível dos sistemas de informação, foram realizadas diversas ações de formação interna e reforçada a participação do Instituto de Informática em exercícios de Cibersegurança, em parceria com entidades e organismos nacionais e internacionais especializados nesta matéria.
- ✓ **Pedidos de informação** - Avaliação e preparação de resposta a pedidos de dados pessoais, efetuadas quer pelo Ministério Público/Órgãos de Polícia Criminal, quer de organismos do MTSSS no âmbito de processos de auditoria/averiguações internas.
- ✓ **Sensibilização de cibersegurança** - Apoio na elaboração e operacionalização de sessões de sensibilização alargadas a todos os organismos do MTSSS, relativamente à cibersegurança, em parceria com o CNCS.

4.4. Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial

No decorrer do ano de 2017, a par do desenvolvimento e implementação das atividades/iniciativas previstas no Plano de Atividades, foram ainda realizadas outras iniciativas decorrentes de necessidades identificadas ao longo do ano pelos nossos principais *stakeholders*, que de forma resumida apresentamos por grandes áreas de atividade:

Gestão de Informação

- ✓ **Integração de dados no SESS** - Inclusão de estatísticas das aplicações SEFWeb, Conta Integrada, PTSS, MICAP. Integração de estatísticas relativas às visitas ao portal informativo da Segurança Social.
- ✓ **Redes Locais de Intervenção Social (RLIS)** – Integração dos indicadores de avaliação no SESS.
- ✓ **Estudos e Análise de Dados** - Extração de dados estudos e análise de impacto de medidas e em algumas situações com processos de notificações associados:
 - Cantinas Sociais;
 - Potenciais beneficiários CSI;
 - Participação TI's;
 - Desdobramento de DR's;
 - Projeto Agora (lacunas de remunerações);
 - Prestação Única de Incapacidade;
 - Salário Mínimo Nacional e TSU;
 - Óbitos SISS versus Obtidos AT;
 - Novo regime TI's;
 - Orçamento de Estado;
 - Medida extraordinária de apoio a desempregados de longa duração;
 - Medidas ativas de emprego;
- ✓ **Renda Apoiada** - Desenvolvimento de simulador para calculo do apoio prestado.

- ✓ **Decreto Lei Base das Lages** – Desenvolvimento de processo para acréscimo de pagamento a apoios sociais (abono, RSI e desemprego) concedidos no âmbito da legislação específica a residentes na Ilha Terceira.
- ✓ **Programa PERES** - Desenvolvimento de processos de extração no contexto da reversão da dívida.
- ✓ **Dashboard Organizacional** - Elaboração de *dashboard* como forma de reporte do desempenho organizacional.
- ✓ **Qualidade de Dados** – para além dos processos que estavam definidos, foram desenvolvidos:
 - Análise MOE's do sistema da justiça;
 - Atualização das freguesias dos estabelecimentos além sede;
 - Cessações TI's;
 - Períodos processados em PF inexistentes em SICC.
- ✓ **Combate à Fraude** – Desenvolvimento e integração do SESS de processo que disponibiliza informação exaustiva sobre equipamentos sociais, com capacidade para ISS em self-service efetuar listagens para fiscalização de equipamentos sociais e respetivas frequências.

Administração de Sistemas

- ✓ **Ponto de troca de tráfego** - Interligação do Instituto de Informática ao Ponto de Troca de Tráfego (PTT), em fibra escura 1Gbps, que assegura a ligação a restantes organismos da Administração Pública.
- ✓ **Novo contact center** - Instalação e configuração da componente de comunicações no novo *Contact Center* da Segurança Social em Castelo Branco.
- ✓ **Gestão ambientes** - Criação e configuração dos ambientes PTSS experimental, SIP Paralelo. Disponibilização de um novo ambiente Piloto2 e de um novo ambiente para o desenvolvimento.

- ✓ **Servidores aplicativos** - Configuração de servidores aplicativos no âmbito do projeto PTSS no CPD alternativo.
- ✓ **Gestão Portais** - Configuração e disponibilização dos portais Consigo, PREVPAP e portais para os parceiros do Instituto de Informática.

Apoio ao Utilizador

- ✓ **Content Cloud Privada: extranet** – Foi disponibilizada uma área orientada para trabalho colaborativo de equipas ou projetos. A extranet permite alojar, partilhar e editar ficheiros em tempo real com utilizadores internos e externos à rede do MTSSS.
- ✓ **Configuração da ferramenta ITSM** – Implementação de uma nova infraestrutura de suporte à ferramenta de ITSM, com implementação de redundância, no *datacenter* alternativo, em *Always On*.
- ✓ **Indicadores Cadeia Valor** – Início de projeto para implementação de uma nova solução que permita obter os indicadores da cadeia de valor de forma automática nas situações em que seja possível, e de forma facilitada em casos onde não seja possível medir diretamente em BD's existentes.
- ✓ **Solução IOC (*Indicators of Compromise*)** – Implementação de solução de Indicadores de compromisso (IoC) integrada da Estação Padrão para deteção de equipamentos/sistemas comprometidos e recolha de dados forenses, nos ficheiros de log ou outros, e que identificam atividades potencialmente mal-intencionadas num sistema ou rede.

Gestão Aplicacional

- ✓ **Intervenções sob a temática dos Incêndios** – Foram realizadas intervenções urgentes sob o tema dos incêndios, nomeadamente ao nível dos seguintes subsistemas:
 - SEF (Sistema de Execuções Fiscais) - Implementada uma nova figura de suspensão dos processos de execução fiscal em curso ou que venham a ser instaurados a empresas e trabalhadores independentes com sede ou

estabelecimento nos concelhos listados no anexo I da Portaria nº 347-A/2017, que tenham sido diretamente afetados pelos incêndios de 15 de outubro. Esta suspensão permite a manutenção dos benefícios autorizados ao abrigo do PERES;

- IDQ (Identificação e Qualificação) e GR (Gestão de Remunerações) - Implementação das Portarias 254/2017 e 347-A/2017 no âmbito de Qualificação e Gestão de Remunerações;
- AS (Ação Social) - Implementação de novos benefícios para dar resposta a situações de emergência relacionadas com os incêndios, previstos nas Portarias n.º 347-A/2017, de 13/11/2017 e 254/2017, de 11 de agosto.

✓ **Intervenção no subsistema CDM (Carregamento e Disponibilização de Movimentos) -**

Implementação de um novo benefício para pagamento de retribuições intercalares no âmbito do art.º 98º- N do Código de Processo de Trabalho (CPT), quando existe ilicitude do despedimento; e implementação de novos benefícios para pagamentos no âmbito da Lei 9/2016 4 Abril (Base das Lages) e implementação de *WebService* para registo automático pelo ISS Açores.

✓ **Alterações ao subsistema Desemprego -** Implementação do Decreto-Lei n.º 53-

A/2017, com a alteração à redução do subsídio de desemprego, em que apenas são alvo de redução de 10% após 180 dias, os subsídios que ultrapassem o valor do IAS, e nos casos em que seja aplicada, a redução que não resulte num valor inferior ao IAS.

Gestão de Clientes

✓ **Criação da aplicação Apoio à Gestão dos Parceiros –** Criação de uma aplicação de

Apoio à Gestão dos Parceiros, desenvolvida em Access pela área de clientes. Trata-se de uma aplicação de utilização interna que visa auxiliar no processo de relacionamento dos gestores de conta com os parceiros, permitindo o registo dos pedidos e da sua evolução, a inclusão de observações relevantes para o acompanhamento dos mesmos e a extração de relatórios de monitorização.

✓ **Criação de matriz de serviços –** Sendo um instrumento de trabalho interno, foi criada

esta matriz para agregar a informação caracterizadora dos serviços do Instituto e

respetivos componentes. Trata-se de uma tabela atualizada em permanência pela Área de Produtos, com base na informação fornecida pelos responsáveis de serviços e responsáveis de aplicações. É a fonte da informação que alimenta o Catálogo de Serviços Técnico e o Catálogo de Serviços de Negócio do Instituto de Informática.

Qualidade e Auditoria

- ✓ **Programa Move II** – No âmbito do programa foram elaborados 3 cadernos de requisitos a considerar na definição e revisão do Catálogo de Serviços, do Processo Gestão Alterações e do Sistema de Gestão de Segurança da Informação. Nestes cadernos foram indicados e clarificados os principais conceitos, os requisitos normativos a considerar, face às normas que regem o Sistema Gestão Integrado do Instituto, âmbito e guias para implementação, constituindo-se como o ponto a partir do qual o programa foi desenvolvido.

Foi ainda definida e elaborada a Matriz de Serviços, base para a reformulação e revisão do Catálogo de Serviços de Negócio e Técnico.

Revistas e elaboradas as políticas subjacentes ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação, bem como o modelo de governação e âmbito.

Revistas as alterações propostas sobre o Processo de Gestão de Alterações.

Revistos os processos, procedimentos, manuais, plano de comunicação e objetivos do SGSI.

- ✓ **Revisão processos/procedimentos** - Revistos os fluxogramas e as atividades associadas ao Processo de Gestão de Problemas, Gestão de Incidentes e Pedidos serviço. Elaborada e divulgada Instrução de Trabalho para operacionalização do processo de Gestão de Alterações, e funcionamento do CAB e E-CAB.
- ✓ **Recursos humanos** - Elaborado procedimento concursal para preenchimento de 2 postos de trabalho, e acolhimento, orientação e avaliação de estagiária no âmbito do programa CEAGP.
- ✓ **Índice global de excelência da EFQM** – Definição e elaboração dos conteúdos a disponibilizar no Índice Global de Excelência da EFQM, referente à página do Instituto de Informática.

- ✓ **Desmaterialização do Glossário** – Revisto o glossário existente e criada uma versão desmaterializada do mesmo na Intranet, com o objetivo de, num único local acessível a todos, agregar e disponibilizar todos os acrónimos, termos ou conceitos utilizados pelo Instituto de Informática no âmbito do Sistema de Gestão Integrado.

Segurança da Informação

- ✓ **Segurança do sistema de informação:** Apoio na elaboração dos requisitos de segurança a considerar no processo de desenvolvimento de sistemas de informação.
- ✓ **Acordos/protocolos com entidades externas** - Apoio na elaboração de acordos/protocolos com entidades externas, quer no âmbito da cibersegurança quer de troca de dados.
- ✓ **Catálogo de serviços técnico** - Identificação de requisitos de segurança, no âmbito do catálogo de serviços técnico.
- ✓ **Regulamento Geral de Proteção de dados** - Avaliação de impacto do RGPD e preparação de plano de ação para implementação do mesmo.

4.5.Participação em Grupos de Trabalho

No ano de 2017 o Instituto de Informática, I.P. integrou vários grupos de trabalho multidisciplinar, destacando-se as seguintes participações:

Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública - CTIC

A Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 33/2016, de 3 de junho, constitui o grupo de projeto denominado «Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública», CTIC, que funciona na dependência do Primeiro – Ministro e estabelece o prazo para a nomeação dos Representantes Ministeriais e para a apresentação da Estratégia e Plano de Ação TIC, incluindo os Planos Sectoriais TIC.

A RCM n.º 33/2016, de 3 de junho vem definir um novo modelo de governação para as TIC na AP, aberto à sociedade e ajustado aos objetivos do Governo, permitindo desse modo o desenvolvimento efetivo de uma estratégia global das TIC.

Pretende-se, de forma articulada com o programa SIMPLEX, recuperar medidas que tiram partido do potencial transformador das TIC e concretizar novas medidas que melhorem a qualidade de vida dos cidadãos e reduzam os custos de contexto para as empresas.

O CTIC é a estrutura de coordenação responsável por operacionalizar a estratégia e o plano de ação global para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na AP, tendo como objetivos:

- Promover o estudo das TIC na AP, incluindo a análise dos sistemas de informação e das estruturas organizacionais;
- Estudar e elaborar a estratégia e o plano de ação para as TIC na AP, doravante designada por «estratégia TIC»;
- Implementar as medidas contidas na estratégia TIC que lhe caiba realizar diretamente;
- Acompanhar e monitorizar a implementação das medidas que fiquem a cargo de outras entidades, incluindo as medidas constantes dos planos setoriais TIC, e monitorizar a integração e o alinhamento dos planos de ação setoriais com a estratégia TIC;

- Propor as metas e objetivos anuais para a execução das iniciativas e medidas governativas, em articulação com a proposta de Lei do Orçamento do Estado, assim como as metas plurianuais de médio e longo prazo.

Dando cumprimento ao definido neste mesmo diploma, foi designado como Representante Ministerial do MTSSS, a vogal do CD do Instituto de Informática, I.P., Eng^a Carla Costa.

O Instituto de Informática, conforme previsto no diploma, elaborou e apresentou o plano de ação setorial para as TIC, para a área governativa da sua competência, recolhendo contributos dos organismos que fazem parte deste perímetro.

Agenda Portugal Digital

Tem por objetivo fomentar o desenvolvimento e a utilização da economia digital, estimulando a criação de serviços e soluções tecnológicas competitivas e orientadas para os mercados internacionais.

O contributo do Instituto de Informática para esta agenda, é essencialmente focado na dinamização de iniciativas enquadradas na Área de intervenção 4 - "Combate à Fraude e à Evasão Fiscais Contributivas e Prestacionais" onde se implementaram medidas conducentes a uma maior eficácia no combate à fraude e prevenção da mesma, e na Área de intervenção 5 - "Resposta aos Desafios Societais", onde se promoveram e implementaram medidas de desmaterialização de digitalização de serviços dirigidos aos cidadãos e empresas.

Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação – RSPTIC

Tem por objetivo promover uma gestão mais eficiente dos recursos e o reaproveitamento da capacidade instalada nos vários organismos da Administração Pública.

As regras de organização e funcionamento da rSPtic, foram aprovadas pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 66/2015, de 8 de setembro, que atribui a competência de gestão da rSPtic à eSPap, de acordo com as orientações estratégicas para as TIC na Administração Pública emanadas pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação (CTIC).

O Instituto de Informática, enquanto entidade responsável pelas TIC do Ministério do Trabalho, Solidariedade de Segurança Social é a entidade que representa esta área governativa na rSPtic, participando ativamente nos trabalhos que vão sendo desenvolvidos.

Principais vetores tecnológicos da rSPtic, onde o Instituto Informática tem participado são:

- **Implementação do Ponto de Troca de Tráfego (PTT)**, garantindo o acesso direto entre todas as entidades públicas, potenciando um melhor serviço, mais rápido e de mais fácil acesso e com menores custos.
- **Partilha das infraestruturas, serviços e aplicações existentes e excedentes nos grandes Centros de Processamento de dados (CPD) da Administração Pública**, através de um catálogo de serviços TIC para a Administração Pública, racionalizando os meios existentes e dinamizando os organismos da Administração Pública.
- **Criação da *Cloud* da Administração Pública (*Cloud AP*)**, através da qual se pretende otimizar os recursos tecnológicos disponíveis (computação, memória, *storage*,...); contribuir para uma maior eficiência na gestão e operação dessas infraestruturas (através do aumento da automação e de capacidade de *self service*) e acelerar o processo de racionalização de CPD.

Certificados de Incapacidade Temporária

Este grupo de trabalho tem por objetivo, proceder a uma análise da emissão de certificados de incapacidade temporária desde 2010, com o objetivo de melhorar o processo inerente à produção e à análise da informação no âmbito dos certificados de incapacidade temporária, de forma a assegurar um sistema mais eficaz e transparente na perspetiva do utente e dos profissionais envolvidos. Mediante esta análise, o grupo de trabalho elaborou uma proposta de relatório mensal com indicadores relevantes para a monitorização e análise dos certificados de incapacidade temporária. O DAGI foi responsável pela extração de dados dos CITS desde 2010 a 2016, por várias dimensões de análise, bem como pelo Cruzamento da informação dos CIT's com a informação sobre o número de utentes por unidade de saúde e médico.

Serviço de Verificação de Incapacidades Temporárias

Este grupo de trabalho tem por objetivo proceder a uma análise detalhada da evolução do subsídio por doença desde 2010, e das ações e resultados do SVIT, no mesmo período, no continente, por distrito e por concelho, e elaborar relatório com os resultados e conclusões; e elaborar uma proposta de relatório mensal com indicador(es) relevante(s) para a monitorização e análise da evolução dos resultados do SVIT, no continente, por distrito, por concelho e por serviço local com Serviço de Verificação de Incapacidades Temporárias. O DAGI foi responsável por toda a extração dados de subsidio de doença e svit desde 2010 a 2016.

Labour Market Policies

No âmbito do Sistema Estatístico Nacional, o Instituto de Informática participou neste grupo de trabalho, coordenado pela DGERT, através da extração de dados de desemprego e do carregamento dos dados na base de dados LMP (*Labour Market Policies*).

MN CD E&T

Participação no projeto **MN CD E&T**, que pretende suprir as necessidades de formação em Cibersegurança, a nível nacional, NATO e União Europeia, contribuindo para o desenvolvimento destas capacidades.

CiberExercícios

Participação no exercício **CiberPerseu**, permitindo a realização de treino conjunto, através de simulação de situações reais, em contexto de crise cibernética, permitindo avaliar a evolução do grau de reação e resposta a eventos que coloquem em risco a segurança da informação.

EESSI

Acompanhamento da conceção e implementação do sistema informático, permitindo aos organismos de segurança social de toda a UE proceder à troca de informações de forma mais rápida e segura, como estabelecido nos regulamentos da UE em matéria de coordenação da segurança social. O Instituto de Informática, I.P. assegurou a sua presença nas reuniões da Comissão Técnica para a Coordenação dos Sistemas de Segurança Social, participou em reuniões de trabalho com os parceiros ISS, DGSS e interveio na preparação do plano para instalação dos entregáveis por parte da Comissão Europeia.

5. RECURSOS DISPONÍVEIS



5. Recursos Disponíveis

5.1. Recursos Humanos

A estratégia de Gestão de Pessoas tem sido uma componente permanente, integradora e propulsora no cumprimento da missão, das atribuições e competências do Instituto de Informática e que, no ano de 2017, continuou a merecer o necessário reforço e incremento.

O cumprimento da missão do Instituto de Informática requer um corpo de profissionais estável e permanente, com perfis adequados às competências chave necessárias para o bom desenvolvimento das suas atividades, e que se encontre bem qualificado e motivado. Para este pressuposto concorreu sobretudo processos e iniciativas no âmbito da Gestão Previsional de Pessoas, do Desenvolvimento de Competências e com o Acolhimento e Integração de novas pessoas, cujos principais resultados se explicitam de seguida.

A Política de Gestão de Pessoas tem também assumido interesse e preocupação com as áreas de avaliação de desempenho, avaliação da satisfação, segurança higiene e saúde no trabalho e a conciliação da vida pessoal e familiar com a profissional.

5.1.1. Postos de trabalho efetivos

O Mapa de Pessoal (MP) para o ano de 2017, com um total de 326 Postos de Trabalho Necessários (PTN), foi aprovado superiormente, e teve o contributo dos diversos Dirigentes Intermédios do Instituto. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 83,8% nas áreas de negócio¹ e 16,2% em funções transversais².

A 31 de dezembro de 2017, o Instituto contava com 290 pessoas ao seu serviço, distribuídas pelas diferentes modalidades de vinculação, verificando-se que o Mapa de Pessoal teve uma taxa de ocupação de **89%**.



¹ Arquitetura e Desenvolvimento, Gestão de Aplicações, Administração de Sistemas, Análise e Gestão de Informação, Apoio ao Utilizador e Gestão de Cliente

² Apoio Jurídico, Gestão de Pessoas, Compras, Orçamento, Financeira, Auditoria e Qualidade, Apoio Administrativo e Comunicação e Sustentabilidade

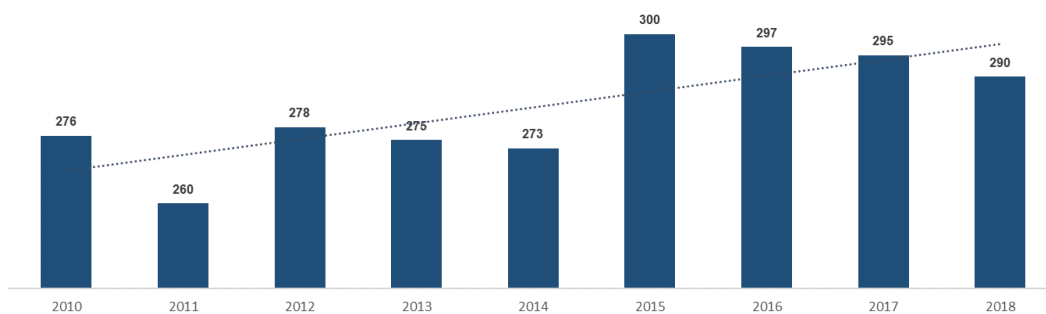


FIGURA 13 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS FACE AO TOTAL DE POSTOS DE TRABALHO NECESSÁRIOS

Apresenta-se também a distribuição gráfica das referidas pessoas pelas diversas Unidades Orgânicas que caracterizam o Instituto de Informática.

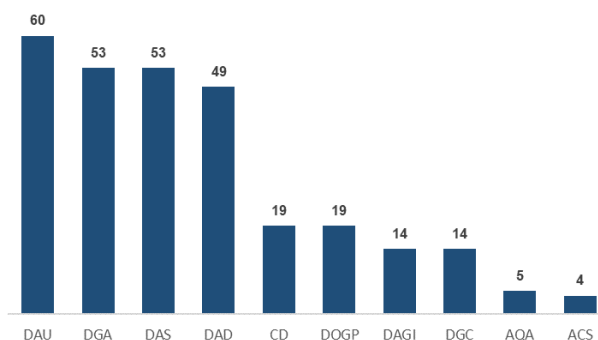


FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS EM 2017

5.1.2. Competências chave

O Instituto de Informática, I.P. identifica como principais competências chave aquelas que diretamente decorrem das disciplinas de programação, análise e administração de sistemas, gestão de projeto e acreditação de software.

Neste sentido, verifica-se que a 31 de dezembro de 2017 as funções mais representativas (46%) na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, são as funções de Suporte Técnico, Analista de Sistemas, Programador e Administrador de Sistemas.

A distribuição dos recursos humanos pelas funções existentes no Instituto de Informática é a que a seguir se apresenta:

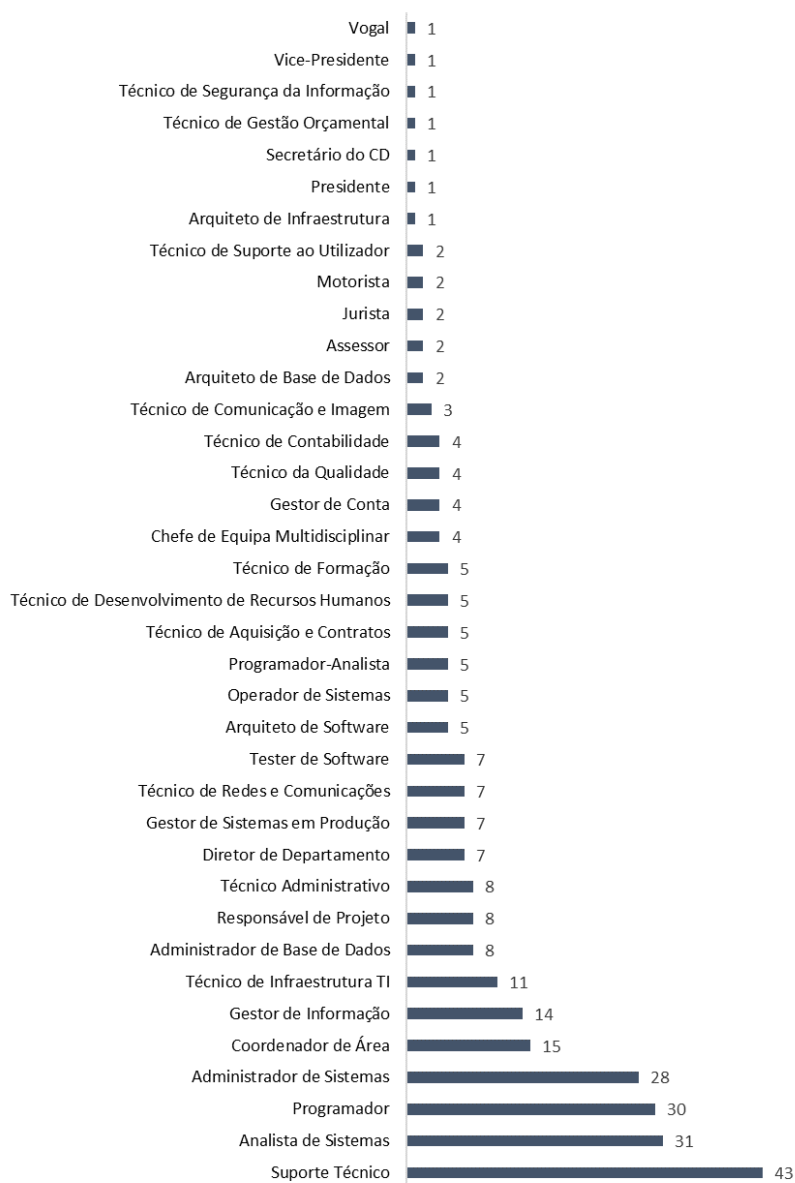


FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2017

5.1.3. Distribuição dos Recursos Humanos pelas Áreas

A maioria dos recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. (74%) encontram-se afetos aos departamentos de Apoio ao Utilizador, Gestão de Aplicações, Administração de Sistemas e Arquitetura e Desenvolvimento

Estes são os departamentos que centram a sua atividade no desenvolvimento e fornecimento dos principais serviços do Instituto.

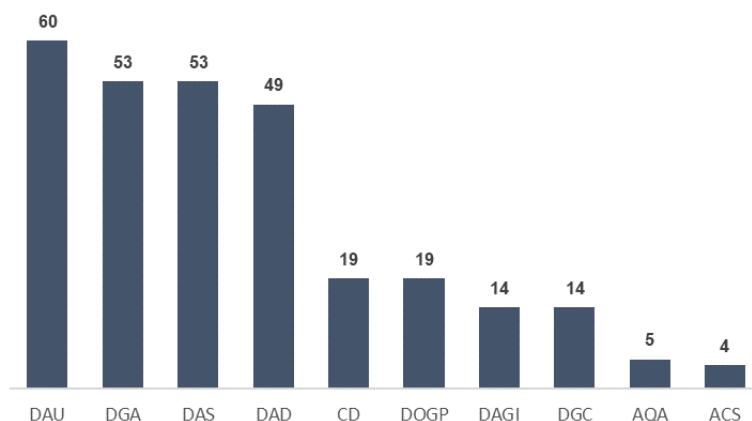


FIGURA 16- DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR DEPARTAMENTO/ÁREA

5.1.4. Distribuição dos recursos humanos por nível académico

No que concerne as habilitações académicas dos recursos humanos, destaca-se o facto da maioria dos colaboradores ter habilitação académica de nível superior, sendo que 65% dos colaboradores possuem um grau superior a bacharelato, tendo 35% um grau igual ou inferior ao 12º ano.

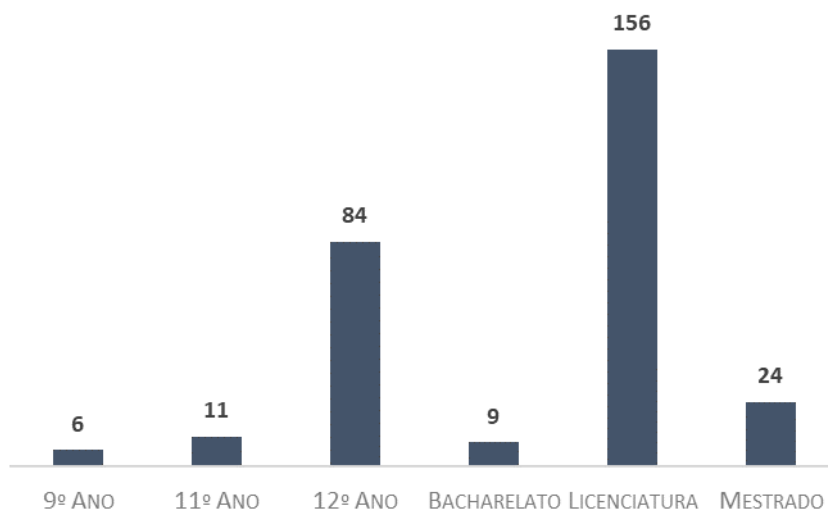


FIGURA 17 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO

5.1.5. Execução da Formação

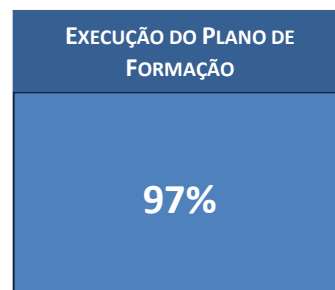
Em 2017, o Plano de Formação teve uma execução de aproximadamente **97%** face às ações planeadas ao longo do ano. Foram **realizadas 136 ações de formação (122 previstas no Plano de Formação de 2017 e concretizaram-se ainda mais 14 ações extraplano)**, das 141 ações planeadas.

A execução orçamental foi de **91,4%**, com um valor de despesa global anual com a formação de **105.994,09 €**.

No conjunto das ações previstas no plano de formação 2017 e das realizadas extraplano, foram registados **289 participantes** em ações de formação internas e externas.

De acordo com os dados disponíveis sobre a execução da formação nos últimos cinco anos e em consonância com a evolução dos efetivos, tem-se registado um aumento muito significativo do número de horas de formação frequentadas, acima de dez mil horas por ano.

Neste sentido, registou-se um aumento muito significativo dos trabalhadores abrangidos (99,7%), tendo sido no ano de 2017, que se atingiu a maior percentagem.



ANO	2013	2014	2015	2016	2017
Total de Efetivos	275	274	300	295	290
Total de Participantes	156	187	229	284	289
Total de Trabalhadores com Formação (%)	57%	68%	76%	96%	99,7%
Total de Ações de Formação	77	153	129	131	136
Total de Horas de Formação*	5086	3348	11197	10135	11658
Total de Investimento	113.854,04 €	69.710,83 €	106.161,44 €	115.933,24 €	105.994,09 €
Total de Execução do Plano de Formação	100%	89%	89%	97%	97%

FIGURA 18 - DADOS DE FORMAÇÃO (2013-2017)

* Somatório de horas de formação frequentadas em cada participação

5.2. Recursos Financeiros

5.2.1. Orçamento Global 2017

O orçamento inicial de 2017 do Instituto de Informática ascendia a 44.579.461 euros, repartido entre despesas de Administração e de Capital, no montante de 22.692.699 euros (51%) e 21.886.762 euros (49%), respetivamente.

No final do ano, o orçamento corrigido apresentava um valor global de 46.636.539 euros, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 4,6%, conforme apresentado na figura abaixo:

(euros)				
Descrição da Despesa	OSS Inicial	Reforços/Anulações	OSS Corrigido	Variação (%)
Despesas Correntes	22.692.699	153.000	22.845.699	0,7%
Despesas de Capital	21.886.762	1.904.078	23.790.840	8,7%
Total	44.579.461	2.057.078	46.636.539	4,6%

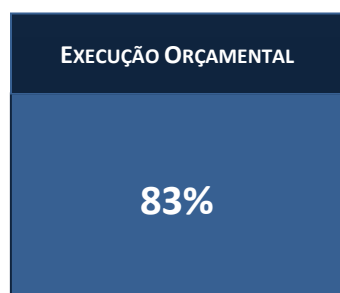
FIGURA 19 - ORÇAMENTO 2017 (INICIAL E CORRIGIDO)

5.2.2. Execução Orçamental

A despesa global realizada e paga em 2017 foi de 38.710.422 euros, verificando-se uma variação positiva de 36,9% (10.425.119 euros) no período 2016-2017.

A Despesa Corrente ascendeu a 19.445.417 euros, refletindo um ligeiro decréscimo face ao ano anterior de 77.936 euros (-0,4%).

Relativamente à evolução da Despesa de Capital do período 2016-2017, verificou-se um aumento significativo de 119,9% (10.503.055 euros), a que correspondeu um valor total de pagamentos em 2017 de 19.265.006 euros.



Com respeito à evolução da execução orçamental do período 2016-2017, conforme evidenciado na Figura 24, verificou-se um aumento global significativo de 15,5 pontos percentuais, situando-se a execução orçamental final de 2017 em **83,0%**. O incremento da execução orçamental do período 2016-2017, decorre do aumento da execução da **despesa de capital** de 2017

(81,0%), a qual está sobretudo associada ao desempenho orçamental anual da rubrica de *Software* (85,1%), com destaque para o aumento da execução desta rubrica.

Ao nível da **Despesa Corrente**, a execução orçamental de 2017 foi de **85,1%**, inferior em 3,6 pontos percentuais à execução registada no ano anterior (88,7%), para o que contribuiu a diminuição dos pagamentos com aquisição de serviços especializados de assistência técnica e de comunicações.

							(euros)
Grupos de Despesas	OSS Corrigido * 2016	Pagam. 2016	% Exec. 2016	OSS Corrigido * 2017	Pagam. 2017	% Exec. 2017	Tvha 2016-17
Pessoal	12.097.976	11.781.809	97,4%	12.799.293	11.717.298	91,5%	-0,5%
Bens e Serviços	9.897.220	7.735.982	78,2%	10.038.248	7.720.922	76,9%	-0,2%
Outros	6.132	5.561	90,7%	8.158	7.196	88,2%	29,4%
Capital	19.897.056	8.761.951	44,0%	23.790.840	19.265.006	81,0%	119,9%
Total **	41.898.384	28.285.304	67,5%	46.636.539	38.710.422	83,0%	36,9%

FIGURA 20 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2016-2017

*OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais – cativos

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

5.2.3. Execução por agrupamentos orçamentais

O quadro seguinte apresenta o orçamento inicial (corrigido) e a respetiva execução, discriminado por agrupamentos e subagrupamentos orçamentais de despesas de administração e de capital.

(euros)

Grupo	Designação	Dotação corrigida	Despesa Total	Grau de execução orçamental
D.01	Despesas com pessoal	12.799.293	11.717.298	91,5%
	Remunerações certas e permanentes	10.223.706	9.455.935	92,5%
	Abonos var. ou event.	91.151	69.729	76,5%
	Segurança Social	2.484.436	2.191.635	88,2%
D.02	Aquisição de bens e serviços	10.038.248	7.720.922	76,9%
	Aquisição de bens	58.719	33.407	56,9%
	Aquisição de serviços	9.979.529	7.687.515	77,0%
D.03	Juros e outros encargos	1.406	1.063	75,6%
D.06	Outras despesas correntes	6.752	6.134	90,8%
D.07	Aquisição de bens de capital	23.790.840	19.265.006	81,0%
	Equipamento de informática	5.749.103	3.917.743	68,1%
	Software informático	18.013.785	15.320.823	85,1%
	Equipamento administrativo	27.952	26.439	94,6%

FIGURA 21 – EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2017 POR AGRUPAMENTOS

Em suma, verifica-se que 80% da execução realizada se reparte entre as rubricas de Aquisição de Bens de Capital (50%) e Despesas com Pessoal (30%), sendo que ao nível da aquisição de bens de capital o subagrupamento Software informático representa 80% do orçamento executado.

6. AVALIAÇÃO FINAL



6. Avaliação Final

A medição e monitorização do desempenho organizacional é essencial à boa gestão dos dinheiros públicos, e à boa avaliação do desempenho e do cumprimento dos objetivos e atribuições dos organismos, pelo que 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.

Deste modo, de forma sistemática é realizada a avaliação e a análise do desempenho organizacional, alinhada com a estratégia definida e os vários instrumentos de gestão adotados no Instituto de Informática, I.P. (Plano de Atividades, Quadro de Avaliação e Responsabilização, Plano Estratégico, Revisão pela Gestão, etc), por meio de um conjunto de indicadores que têm como objetivo quantificar a eficiência e eficácia e produzir informação sobre performance em determinadas atividades e processos organizacionais do Instituto. É com base neste conjunto de indicadores que abaixo são apresentados os principais resultados para o ano de 2017, considerando quatro áreas principais: desempenho estratégico, desempenho do sistema gestão integrado, desempenho de negócio e desempenho operacional.

6.1. Desempenho Estratégico

A missão, visão e valores do Instituto de Informática, bem como os seus objetivos estratégicos e operacionais são identificados em sede de planeamento estratégico e vertidos, no Plano de Atividades e no Quadro de Avaliação e Responsabilização, definidos anualmente.

Foram quatro (4) os objetivos estratégicos que o Instituto de Informática se comprometeu prosseguir no ano de 2017:



OE 1 Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.



OE 2 Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC



OE 3 Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental



OE 4 Desenvolver de forma continuada e efetiva o capital humano

Estes objetivos estratégicos foram desdobrados em nove (9) objetivos operacionais, tendo sido definidos um conjunto de catorze (14) indicadores e respetivas metas, segmentados por três parâmetros de avaliação: eficácia, eficiência e qualidade, tendo-se verificado que 9 destes indicadores (64%) superaram a meta estabelecida, registando-se os seguintes resultados:

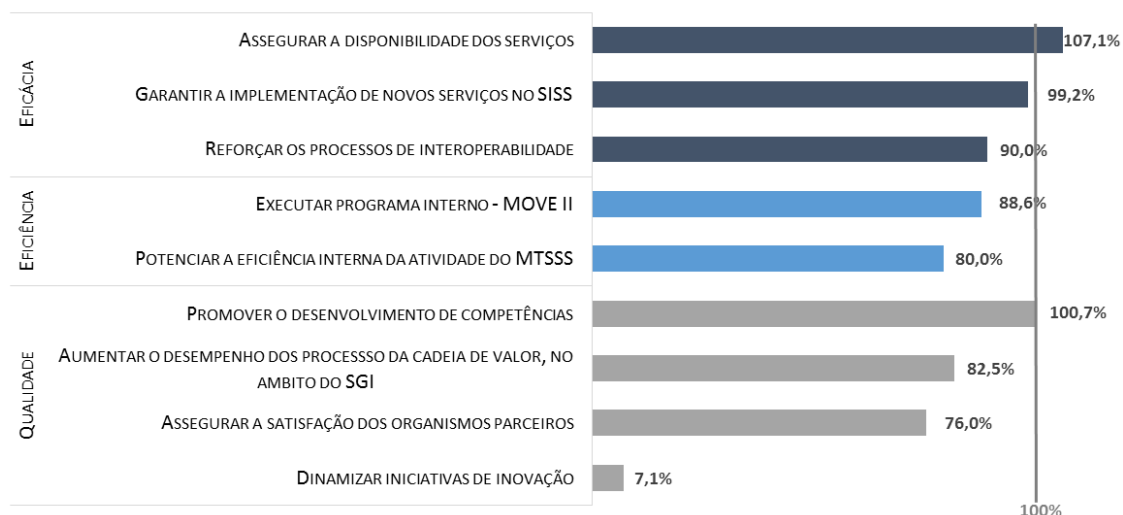


FIGURA 22 - CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Operacional	Indicador	Desempenho face à Meta
Eficácia		
Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da SS	Taxa de implementação de novas funcionalidades	124,0%
Reforçar os processos de interoperabilidade	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	112,5%
Assegurar a disponibilidade dos serviços	Disponibilidade média dos serviços	99,8%
	Cumprimento de SLA na resolução de incidentes	109,8%
	Tempo médio de reposição dos serviços WEB	125,0%
Eficiência		
Executar programa interno Move II	Taxa de execução do programa move II	125,0%
Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	125,0%
	Taxa de execução das iniciativas de consolidação de infraestruturas do MTSSS	78,5%
Qualidade		
Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SGI	Desempenho global da cadeia de valor	116,4%
	Percentagem de ações de melhorias implementadas	96,2%
Dinamizar iniciativas de inovação	Aumento do nº de ideias propostas	35,5%
Assegurar a satisfação dos organismos parceiros	Índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados	95,0%
Promover o desenvolvimento de competências	Percentagem de execução do portefólio de competências	112,5%
	Taxa de execução do Plano Anual de Formação	125,0%

FIGURA 23 - CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2017

Analisando os resultados acima, verifica-se que foram superadas as metas traçadas ao nível da implementação de **novas funcionalidades** e da disponibilização de **novos serviços de interoperabilidade**, ao mesmo tempo que se garantiram elevados padrões de **disponibilidade** dos serviços, reforçado assim o processo de transformação digital em curso na área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social.

Ao nível da otimização dos recursos tecnológicos e da eficiência interna do MTSSS, superou-se a concretização do plano de **alargamento de soluções TIC** nos organismos, assim como a concretização do plano de revisão e **consolidação dos processos internos** do Instituto de Informática, o que se refletiu no aumento do desempenho global da cadeia de valor, consolidando a sustentabilidade organizacional, também pelo contínuo desenvolvimento do capital humano, com a superação registada ao nível da execução do **plano anual de formação**.

Neste sentido, regista-se o bom desempenho do Instituto ao nível dos três parâmetros em avaliação: eficácia, eficiência e qualidade, traduzindo o cumprimento das atribuições e missão do Instituto, a utilização racional dos recursos disponíveis, bem como a disponibilização de serviços, cumprindo critérios de qualidade.

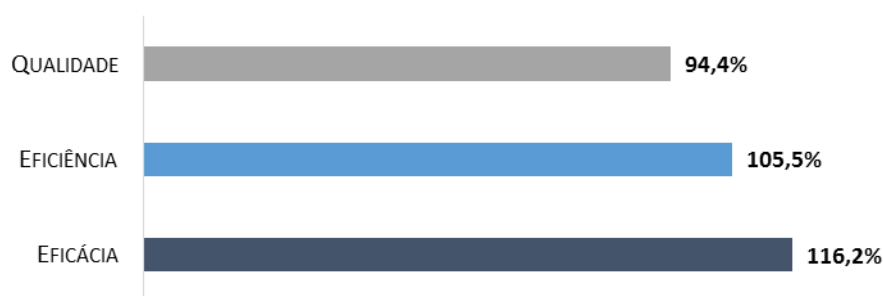


FIGURA 24 - DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2017

Assim, o desempenho global do QUAR do Instituto de Informática no ano de 2017 foi de **108,1%**.

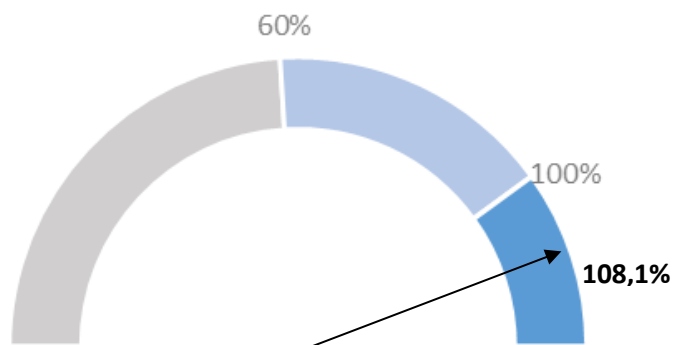


FIGURA 25 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2017

6.1.1. Menção proposta

Com base na avaliação de desempenho no âmbito do SIADAP1 e do respetivo QUAR 2017, o Instituto de Informática, I.P. propõe a atribuição de um “**Desempenho Bom**”, de acordo com o nº1, do artigo nº18, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de fevereiro, com as subseqüentes alterações.

6.2. Desempenho do Sistema de Gestão Integrado (SGI)

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 *frameworks* 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);
- Modelo de excelência da EFQM.

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 serviços que disponibiliza, utilizando para tal a ferramenta de gestão conhecida como Ciclo de *Deming* ou PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

Deste modo, é realizado o acompanhamento e monitorização sistemática da implementação das ações corretivas, preventivas e de melhoria, decorrentes da realização periódica de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias, assim como do desempenho da cadeia de valor do Instituto de Informática.

Durante o ano de 2017, foi cumprido na íntegra o **Plano de Auditorias** estabelecido, tendo sido realizadas cinco (5) auditorias ao Sistema de Gestão Integrado.

Destas cinco auditorias, duas (2) foram levadas a cabo pela equipa interna de auditores nos âmbitos:

- Sistema de Gestão de Serviços TI, de acordo com a norma ISO/IEC 20000-1:2011,
- Sistema de Gestão de Segurança de Informação, de acordo com a norma ISO/IEC 27001:2013.

EXECUÇÃO GLOBAL DAS
AUDITORIAS

100%

Foram realizadas por equipa auditoras externas, auditorias ao Sistema de Gestão de Serviços TI (Norma ISO/IEC 20000-1:2011); ao Sistema de Gestão de Segurança de Informação (Norma ISO/IEC 27001:2013) e à Arquitetura Global de Referência com foco na deteção de vulnerabilidades ao nível dos sistemas, no âmbito da segurança da informação.

Em resultado, o Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática foi reconhecido/certificado:



Segundo a norma ISO/IEC 20000-1. Iniciando-se um novo ciclo de certificação de 3 anos. Os auditores concluíram que o Sistema de Gestão de Serviços de TI do Instituto de Informática, responde globalmente aos requisitos da norma de referência, tendo percecionado uma melhoria do Sistema, comparativamente ao ano anterior.



Na norma ISO/IEC 27001. Iniciando-se uma certificação de um ciclo de 3 anos. Os auditores concluíram que é patente uma abordagem aos riscos e oportunidades, decorrentes da análise do contexto organizacional, através de uma metodologia documentada, particularizada para a abordagem ao Risco de Segurança da Informação, cumprindo o Sistema de Gestão de Segurança da Informação os requisitos da norma, e tendo implementados os controlos de segurança de acordo com o estipulado na referida norma.

Das auditorias externas realizadas ao Sistema de Gestão Integrado foram identificados pelos respetivos auditores os seguintes pontos fortes:

- Definição de uma *framework/baseline* de políticas de segurança da informação com possível aplicação futura a parceiros externos;
- Metodologia de avaliação da maturidade dos controlos;
- Comprometimentos e motivação da Equipa de Gestão do Sistema;
- Envolvimento da Gestão de Topo;
- Abrangência e nível de detalhe do desdobramento e acompanhamento dos objetivos estratégicos, operacionais e iniciativas;
- Uso de ferramentas colaborativas para a partilha de conhecimento organizacional, ao nível das operações e do desenvolvimento;
- Iniciativas de incentivo à geração de ideias (Ex. Programa de inovação);
- Metodologia de divulgação das questões relacionadas com a segurança da informação;
- Metodologia da execução da formação de acolhimento e integração (PAI).

O sistema de gestão integrado tem na sua base um conjunto de 17 processos, divididos entre processos de realização e processos de gestão e suporte, que orientam as principais atividades a realizar pelo Instituto no cumprimento da sua missão e atribuições.

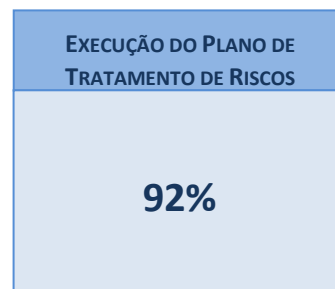


FIGURA 26 - CADEIA DE VALOR DO II, I.P.

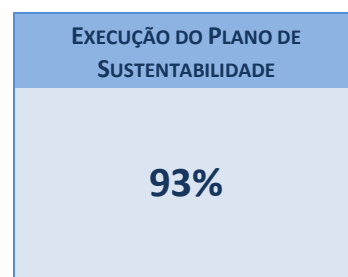
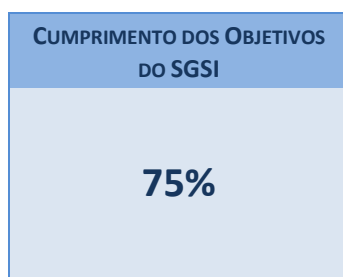
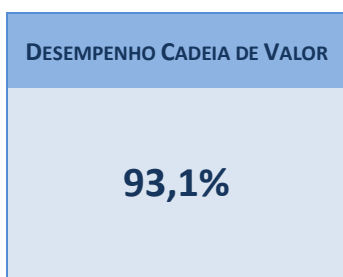
Os processos de realização reúnem as atividades de identificação, especificação, desenvolvimento, acreditação, disponibilização, manutenção e evolução de serviços TIC.

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.

No âmbito do Sistema de Gestão de Segurança da informação, decorrendo do processo de análise e avaliação de riscos, foi elaborado o Plano de Tratamento de Riscos 2017, onde foram identificadas 12 ações a implementar com vista a mitigar a ocorrência de riscos ao nível da continuidade, disponibilidade e integridade da informação, dos dados e dos serviços disponibilizados pelo Instituto. No fim do ano de 2017 verificou-se uma execução do Plano de Tratamento de Riscos de 92%.



Avaliando os resultados do Sistema de Gestão Integrado como um todo, concluímos que foram globalmente atingidas as metas propostas para o ano de 2017, considerando os 4 subsistemas que o compõem (gestão da qualidade, gestão de serviços TI, gestão da segurança da informação e gestão da responsabilidade social), e os resultados apresentados ao nível do desempenho dos processos da cadeia de valor, dos objetivos do SGSI (Sistema Gestão Segurança de Informação), da execução do plano de sustentabilidade, da recertificação do Sistema de Gestão de Serviços TI, obtida de forma continua desde há 4 anos, e da certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação obtida pela 1ª vez desde o ano de 2011.

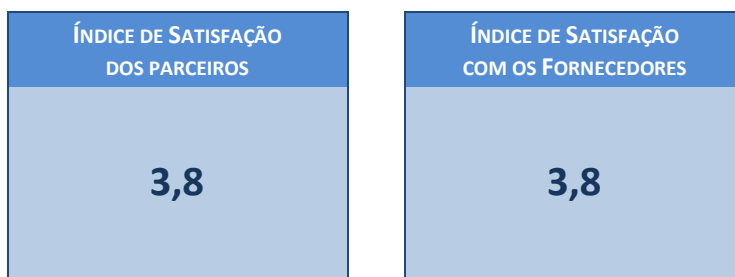


6.3.Desempenho do Negócio

O Instituto de Informática gere a sua atividade na garantia da satisfação de todos os seus *stakeholders*, nomeadamente ao nível da satisfação das necessidades dos seus parceiros e dos cidadãos e empresas, priorizando atividades de valor acrescentado para o Sistema da Segurança Social. Neste sentido, são recolhidos e analisados um conjunto de indicadores que nos permitem avaliar a satisfação das partes interessadas nos vários âmbitos de prestação de serviço, bem como a capacidade de resposta do Instituto de Informática às necessidades e pedidos efetuados pelos parceiros, em alinhamento com os objetivos traçados ao nível da simplificação, desmaterialização, promoção da eficácia e eficiência dos serviços e dos processos de negócio da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social.

A este nível há a salientar o índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados, a disponibilidade média dos serviços, o nº de novas funcionalidades disponibilizadas na Segurança Social Direta, o nº de transações de interoperabilidade registadas, assim como o montante global processado ao nível das prestações sociais e das pensões.

6.3.1. Índice de satisfação global dos parceiros e fornecedores



O inquérito de satisfação com os serviços prestados pelo Instituto, foi aplicado a 19 organismos do MTSSS, incidindo as questões sobre o grau de satisfação dos organismos com os serviços prestados ao nível do desenvolvimento e manutenção de *software*, suporte ao utilizador, gestão de informação, gestão de infraestrutura.

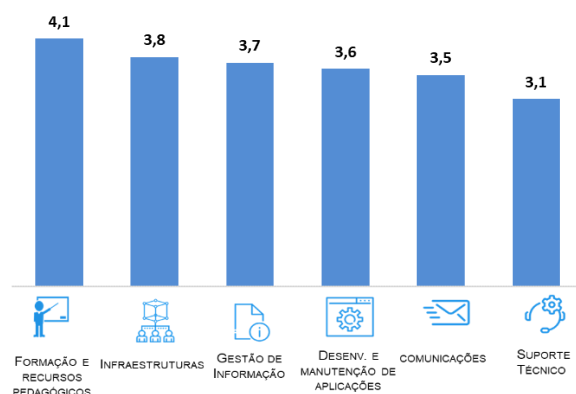


FIGURA 27 - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS

A avaliação interna efetuada junto dos responsáveis pela gestão dos contratos dos fornecedores abrangeu 20 fornecedores, diversas tipologias de contratos (*software*, vigilância, fornecimento de serviços de consultoria, *datacenter* e comunicações), e vários parâmetros de avaliação (preço, prazos, qualidade do serviço).

6.3.2. Canais de relacionamento

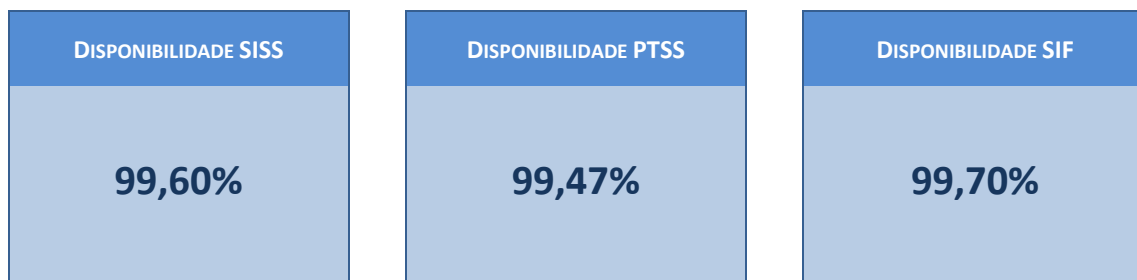
No final de 2017, estavam registadas na Segurança Social Direta 3.962.983 Pessoas Singulares e 528. 508 Entidades Empregadoras. Verificou-se que a Segurança Social Direta teve 35.796.646 acessos durante 2017.

Em 2017, o Portal Informativo foi visitado **12.020.821** vezes, tendo registado visitantes únicos 4.913.552. Como visitante único consideram-se as pessoas que visitaram o *site*, independentemente do número de vezes que o fez.

No último trimestre de 2017, foi instalada uma nova infraestrutura para os diversos *contact center* do MTSSS, que suporta os mais de **9 milhões** de contactos telefónicos.

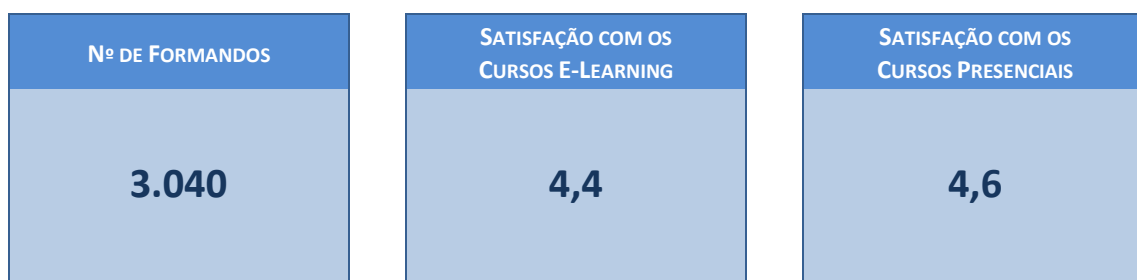
6.3.3. Disponibilidade dos serviços

Em termos da **disponibilidade média dos serviços**, os valores médios registados ao longo do ano ao nível do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS); Portal da Segurança Social (PTSS) – onde se verificou um aumento de 1,3 pontos percentuais face a 2016 – e Sistema de Informação Financeiro (SIF) foram os seguintes:



6.3.4. Formação e recursos pedagógicos

No âmbito do macro serviço **Formação e Recursos Pedagógicos** o Instituto de Informática concebe, desenvolve e disponibiliza serviços de formação (*e-learning* e presencial) e recursos pedagógicos que responderam ao longo do ano de 2017 a mais de 50 pedidos, beneficiando diretamente 3.040 formandos, de 26 organismos do MTSSS e outras entidades da Administração Pública.



Durante o ano de 2017:

- Foram criados 8 cursos de formação *e-learning*;
- Foram preparadas e ministradas 19 ações de formação;
- Foram concebidos e disponibilizados 11 Manuais de apoio ao utilizador, 8 Ajudas contextuais para aplicações acessíveis através da Segurança Social Direta, 4 vídeos demonstrativos e promocionais (entre os quais, um referente à nova prestação PSI e outro ao programa PREVPAP) e 4 questionários no âmbito do Plano de Integridade e Transparência;
- Tiveram direito ao certificado de formação **2.809** formandos de cursos *e-learning* e **231** formandos de ações de formação presencial, observando-se um aumento de 16,7 pontos percentuais, face ao nº de formandos de ações de formação presencial, registados no ano de 2016.

Em colaboração com o CNCS, foram ainda realizadas **4** sessões de sensibilização aos trabalhadores do MTSSS, sobre a temática da Segurança da Informação, (Lisboa, Porto, Santarém e Beja), abrangendo um total de **254** formandos.

6.3.5. Desenvolvimento de aplicações e interoperabilidade

No âmbito do macro serviço **Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações**, foi necessário garantir a implementação das diversas alterações legislativas ao nível das prestações sociais:

- Atualizações anuais do valor das prestações, decorrentes do OE-2017;
- Alterações legislativas no Rendimento Social de Inserção;
- Atualização extraordinária de pensões;
- Alterações nas pensões antecipadas.

Em termos de novos serviços na SSD, destaca-se o aumento do nº de funcionalidades disponibilizadas face ao ano anterior.

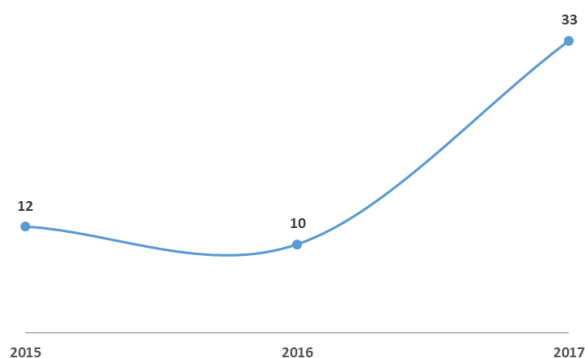


FIGURA 28 - Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD

Esta é uma grande aposta do Instituto de Informática, promovendo a disponibilização de um cada vez maior número de serviços via *internet*, a desmaterialização e simplificação dos processos, a promoção da aproximação dos cidadãos e empresas ao Sistema da Segurança Social. Neste sentido foram disponibilizadas **33** novas **funcionalidades** na **Segurança Social Direta**, distribuídas da seguinte forma:

NOVAS FUNCIONALIDADES DA SSD
33

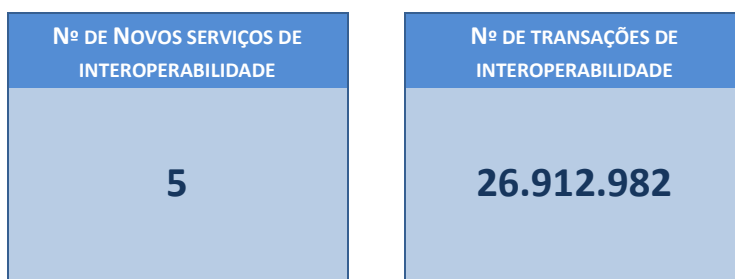
- SEF – Sistema de Execuções Fiscais
 - Pagar totalidade das dívidas em execução fiscal
 - Obter / Emitir DUC relativos a citações, planos prestacionais... - Pagar totalidade
 - Obter / Emitir DUC relativos a valores / processos específicos - Pagar processos
- ASCD – Apuramento de Situação e Certificação de Documentos
 - Obter a declaração anual de rendimentos
 - Verificar a autenticidade da declaração de rendimentos de pensões
- GTE – Gestão de Taxas Especiais
 - Pedido de medida de incentivo ao emprego (DL 72/2017)
 - Consulta pedidos de medidas de incentivo ao emprego (DL 72/2017)
- ARF – Agregados Familiares
 - Consultar e atualizar agregado familiar
 - Consultar e atualizar relações familiares
- GREND – Gestão de Rendimentos
 - Consultar e atualizar declarações de rendimentos
 - Registar declaração de rendimentos
 - Consultar rendimentos
 - Consultar rendimentos solicitados por subsistemas
- Representação legal
 - Registo de representação legal
 - Consulta de representação legal
 - Alterar representação legal
 - Anular representação legal
 - Validar representação legal
 - Rejeitar representação legal
- GADI – Gestão de Apoios à Deficiência e Incapacidade
 - Registar requerimento Prestação Social para a Inclusão (PSPI)
 - Consultar requerimento PSPI
 - Anular requerimento PSPI
 - Gerir documentos PSPI
 - Alterar requerimento PSPI
 - Analisar requerimento PSPI
 - Solicitar documentos PSPI
- APP – Acordo Plano Prestacional
 - Registar pedido de plano prestacional
 - Consultar pedidos de planos prestacionais
 - Deferir / indeferir pedido de plano prestacional
 - Lançar prestações de um plano prestacional
 - Anular pedidos de planos prestacionais

- Antecipar prestações de um plano prestacional
- Rescindir um plano prestacional

No âmbito dos processos de **interoperabilidade de dados** estabelecidos entre o sistema da segurança social e os cidadãos e empresas, entre o sistema da segurança social e outros sistemas de outros organismos do MTSSS, bem como os processos de interoperabilidade estabelecidos entre o sistema da segurança social e outros sistemas, de outros Ministérios, verifica-se que em 2017 foram realizadas 26.912.982 transações de interoperabilidade, reforçando assim os mecanismos de modernização e simplificação administrativa.

Foram ainda desenvolvidos 5 novos serviços de interoperabilidade:

- Processo de interoperabilidade com a Justiça, relativa ao Código do Processo Civil, para se conseguir distinguir a Entidade Solicitadores nas chamadas aos serviços;
- Implementação da medida Cartão do Cidadão na Hora associada à Portaria n.º 291/2017;
- Interoperabilidade com os Açores para prestações a serem pagas pela aplicação CDM;
- Gestão do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas – Interoperabilidade com organismos envolvidos nesta medida;
- Ws para Verificação da Situação Tributária junto da AT, para resposta a várias necessidades no âmbito do ministério.



6.3.6. Área contributiva

Em 2017 foram entregues 6.887.804 Declarações de Remuneração, das quais 93% não apresentavam erros.

Nº DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS
6.425.946

As declarações de remunerações são entregues mensalmente pelas entidades empregadoras e incluem os dados relativos a cada trabalhador e respetivo serviço, indicando o valor da remuneração que está sujeita a contribuição.

Ao longo do ano de 2017 foram emitidas na SSD **836.164** Declarações de Situação Contributiva.

Foram ainda emitidos **980.989** documentos de pagamento.

6.3.7. Prestações sociais

Na concretização das políticas sociais inerentes ao sistema da segurança social registou-se o cumprimento de todas as obrigações ao nível do processamento e pagamento das prestações sociais e pensões, com um montante global pago de 19.860.915.714,6€.

Nº DE PENSÕES PROCESSADAS
2.987.136

VALOR DAS PENSÕES PROCESSADAS
15.992.796.691€

PRESTAÇÕES SOCIAIS PROCESSADAS
38.656.787

VALOR DAS PRESTAÇÕES SOCIAIS PROCESSADAS
3.868.119.023,6€

Ao nível das prestações sociais, é de destacar a implementação da nova Prestação Social para a Inclusão – Componente Base, que entrou em vigor a 1 de outubro.

6.3.8. Sistema de informação financeiro (SIF)

O Sistema de Informação Financeira da Segurança Social dá cobertura a atividades tão críticas como a elaboração do orçamento e respetivas alterações, gestão dos abastecimentos financeiros das entidades do sistema que consolidam na Conta da Segurança Social, execução e acompanhamento de processos de aquisição de bens e serviços ou processos de obras e empreitadas, gestão do património imobiliário, gestão de tesouraria e contas bancárias e regulação de fundos de maneo, consolidação patrimonial das entidades do perímetro da Segurança Social.

Em 2017, foram gerados **21.733.395** documentos.

6.4. Desempenho Operacional

A disponibilização e manutenção dos serviços oferecidos pelo Instituto de Informática tem por base um conjunto de atividades que garantem o bom funcionamento da infraestrutura de suporte e das atividades de operação, necessárias ao funcionamento do Sistema de Informação da Segurança Social, de acordo com os requisitos de qualidade, desempenho e performance definidos.

A capacidade de resposta aos pedidos endereçados, pelas principais partes interessadas no Sistema da Segurança Social, é um dado igualmente relevante na avaliação do desempenho operacional da atividade do Instituto de Informática.

6.4.1. Administração, supervisão e controlo aplicacional

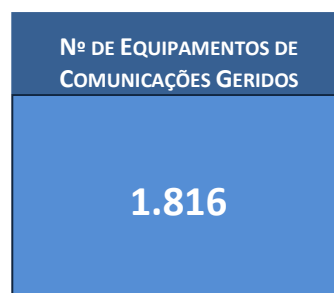
Durante o ano de 2017 foi assegurada a administração e exploração dos sistemas aplicacionais em produção, a operação e supervisão dos sistemas, das bases de dados e dos sistemas centrais e distribuídos, garantindo a sua adequação permanente às necessidades e níveis de serviço acordados. Deste modo, apresentamos os seguintes resultados:



Foi realizada a manutenção e gestão dos *Datacenters* principal e alternativo, assegurando as condições técnicas de energia, climatização e comunicações necessárias ao normal funcionamento dos sistemas alojados nos *datacenters* principal e alternativo, bem como de toda a infraestrutura de suporte a toda a atividade do Instituto de Informática.



Considerando o macro serviço **Comunicações**, que contempla a implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, foram geridos 1816 equipamentos entre *Routers, Switchs, Access Points, Firewalls*.



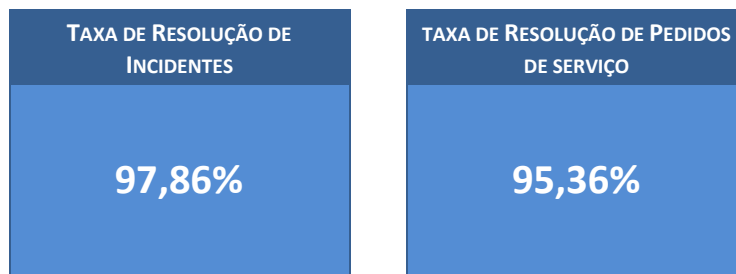
6.4.2. Gestão da informação

Ao nível do macro serviço **Gestão da Informação**, em termos de disponibilização de dados pela primeira vez, foram respondidos 3.175 pedidos, com um tempo médio de resposta inferior a 5 dias.



6.4.3. Suporte ao Utilizador

No que se refere ao macro serviço **Suporte ao utilizador**, foram registados ao longo do ano, 83.621 Incidentes e Pedidos de serviço, com uma taxa de resolução de 96,10%



7. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS



7. Conclusões e Desafios Futuros

O Instituto de informática prosseguiu em 2017 a sua missão, no cumprimento das suas principais atribuições, fazendo uso de novas tecnologias e apostando na inovação para desenvolver e entregar mais e melhores serviços. Preocupação central que se fez sentir:

- Na crescente **consolidação da arquitetura global**, definida para o desenvolvimento do Sistema de Informação da Segurança Social;
- No desenvolvimento de **soluções** que vão de encontro às **necessidades dos cidadãos e empresas**, traduzindo economia de tempo e custos para todas as partes interessadas;
- Na **racionalização** e partilha de recursos no seio da Administração Publica;
- Na **eficiência dos processos** de trabalho internos, garantindo a qualidade dos serviços prestados;
- No estabelecimento e reforço de **relações de proximidade** e parceria.

Considerando os resultados alcançados e as atividades realizadas, conclui-se que o Instituto de Informática, no ano de 2017, prosseguiu e implementou a estratégia definida, atingindo globalmente as metas estabelecidas, dando resposta às principais solicitações dos parceiros e da Tutela, com uma execução média do Plano de Atividades de 97% e uma Avaliação Global do QUAR de 108%.

Para o ano de 2018 perspetivamos que se mantenham os desafios, nomeadamente os que se referem aos processos de transformação digital a implementar no Sistema da Segurança Social, à racionalização dos recursos e eficiência dos serviços TIC na Administração Publica, às questões da sustentabilidade organizacional, inovação, segurança e qualidade, e ao desafio permanente e constante do desenvolvimento das competências e motivação dos nossos colaboradores.

A **transformação digital** está hoje no centro das preocupações dos organismos e empresas, sendo esta entendida como um meio ao dispor das organizações para alcançar ganhos de produtividade, eficiência e acrescentar valor aos seus clientes, por via da introdução não só de novas tecnologias, mas essencialmente pela implementação de processos de transformação ao nível da forma de pensar os problemas, pensar e testar as soluções, comunicar com as partes interessadas, garantir o envolvimento de todos, organizar o trabalho.

Enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática, I.P. gerir e fazer uso da tecnologia de modo a entregar novas soluções TIC aos cidadãos e agentes económicos, partindo da sua visão e dos seus problemas, das suas necessidades, simplificando e agilizando os processos e os sistemas, privilegiando a experiência do utilizador na interação com o sistema da segurança social.

Considerando os desafios que a Administração Pública atravessa, por meio da necessidade de garantir o cumprimento da sua função e paralelamente consolidar as contas públicas e o controlo orçamental, o princípio da **racionalização** dos recursos é aplicável transversalmente a toda a Administração Pública. O Instituto de Informática, I.P. deverá continuar a pautar a sua atuação por princípios de eficácia, eficiência e economia, garantindo o foco em melhor servir os cidadãos e agentes económicos, evitar desperdícios, fazer uso da tecnologia desmaterializando processos e promovendo a troca de dados entre os vários sistemas e serviços da administração pública, simplificando e modernizando os serviços públicos.

A **sustentabilidade** das organizações é um desafio permanente à luz dos rápidos contextos de mudança a que se assiste nos dias de hoje. Mudanças do contexto político-legal, mudanças das estruturas e formas de sociedade, mudanças culturais e ambientais, mudanças tecnológicas, mudanças organizacionais. Estamos hoje num momento de viragem com uma preponderância da era da internet, da tecnologia digital, com um grande avanço no domínio da inteligência artificial e da robótica. Estas mudanças implicam que as organizações tenham grande capacidade de adaptação à mudança, grande agilidade e rapidez no desenvolvimento dos seus serviços, grande capacidade de gerir diferentes formas de estar, pensar e agir, grande capacidade de eliminar desperdícios e potenciar ganhos. Deste modo, o Instituto de Informática deverá procurar continuamente a melhoria organizacional e dos serviços que disponibiliza, procurando implementar medidas tendentes à introdução de novas formas de pensar e agir, garantindo a responsabilidade social para com os seus colaboradores, para com o meio envolvente e para com o meio ambiente.

As **pessoas** são o recurso mais importante das organizações, constituem o fator diferenciador, a premissa que influencia o sucesso, a cultura, a identidade das organizações.

O Instituto de Informática, I.P. deverá manter a atenção na estratégia de gestão de pessoas, continuando a apostar no desenvolvimento e consolidação das competências técnicas e comportamentais, procurando o equilíbrio permanente entre as necessidades da organização e os interesses pessoais, familiares e profissionais das pessoas.



8. ANEXOS

8. Anexos

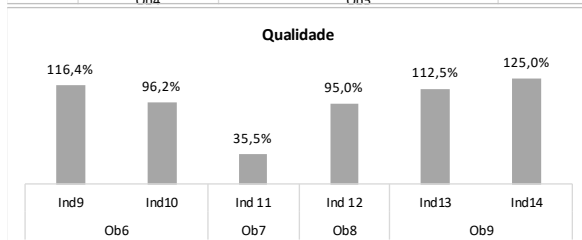
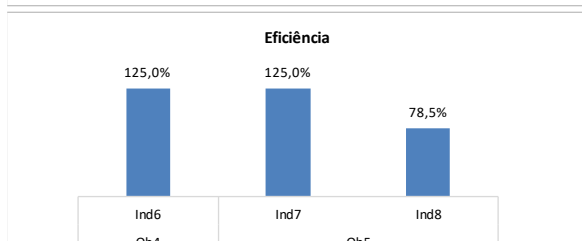
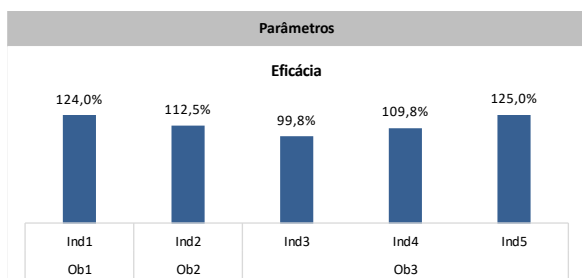
8.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017								Última actualização: (2017/07/25)	
Serviço:		Instituto de Informática, I.P.							
Missão:		Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS							
Objectivos estratégicos (OE):									
OE 1 : Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados									
OE 2 : Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC									
OE 3 : Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental									
OE 4 : Potenciar o desenvolvimento do capital humano									
Objectivos operacionais			Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017				
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
EFICÁCIA (50%)									
OB 1		Ponderação de 40%							
Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da SS	Ind 1	Taxa de implementação de novas funcionalidades	n.a.	n.a.	80%	5%	100%	99,2%	124,0%
	Peso	100%							
OB 2		Ponderação de 30%							
Reforçar os processos de interoperabilidade	Ind 2	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	n.a.	100,00%	80%	5%	100%	90,0%	112,5%
	Peso	100%							
OB 3		Ponderação de 30%							
Assegurar a disponibilidade dos serviços	Ind 3	Disponibilidade média dos serviços	n.a.	n.a.	99,90%	0%	100%	99,7%	99,8%
	Peso	50%							
	Ind 4	Cumprimento de SLA na resolução de incidentes	n.a.	n.a.	90%	5%	100%	98,8%	109,8%
	Peso	20%							
	Ind 5	Tempo médio de reposição dos serviços web	n.a.	n.a.	5 min	30 seg	2 min	2,45	125,0%
Peso	30%								
EFICIÊNCIA (25%)									
OB 4		Ponderação de 30%							
Executar programa interno - MOVE II	Ind 6	Taxa de execução do programa MOVE II	n.a.	n.a.	70%	5%	100%	88,6%	125,0%
	Peso	100%							
OB 5		Ponderação de 70%							
Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	Ind 7	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções tic aos organismos	n.a.	n.a.	80%	5%	100%	100,0%	125,0%
	Peso	40%							
	Ind 8	Taxa de execução das iniciativas de consolidação de infraestrutura do MTSSS	n.a.	n.a.	85%	5%	100%	66,7%	78,5%
	Peso	60%							
QUALIDADE (25%)									
OB 6		Ponderação de 25%							
Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI	Ind 9	Desempenho global da cadeia de valor	n.a.	n.a.	80%	2%	100%	93,1%	116,4%
	Peso	70%							
	Ind 10	Percentagem de ações de melhoria implementadas	n.a.	n.a.	60%	5%	100%	57,7%	96,2%
Peso	30%								
OB 7		Ponderação de 20%							
Dinamizar iniciativas de inovação	Ind 11	Aumento do n.º de ideias propostas	n.a.	n.a.	20%	5%	100%	7,1%	35,5%
	Peso	100%							
OB 8		Ponderação de 25%							
Assegurar a satisfação dos organismos parceiros	Ind 12	Índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados	n.a.	n.a.	4	0,3	5	3,8	95,0%
	Peso	100%							
OB 9		Ponderação de 30%							
Promover o desenvolvimento de competências	Ind 13	Percentagem de execução do Portefólio de Competências	n.a.	100,00%	80%	10%	100%	90,0%	112,5%
	Peso	40%							
	Ind 14	Taxa de execução do Plano de Anual de Formação	n.a.	121,30%	85%	0%	100%	107,8%	125,0%
	Peso	60%							

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados		Pontos Executados		Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	3	60	3	60	0
Dirigentes intermédios e Chefes de Equipa	16	24	384	23	368	-1
Assessores	12	1	12	1	12	0
Técnicos sénior	12	18	216	19	228	1
Técnicos	9	216	1944	210	1890	-6
Apoio Técnico	8	13	104	13	104	0
Técnicos Administrativos	5	21	105	22	110	1
Total		296		291		-5

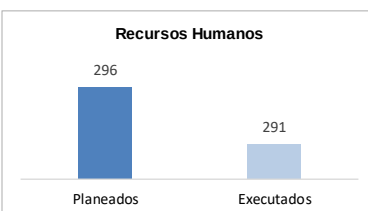
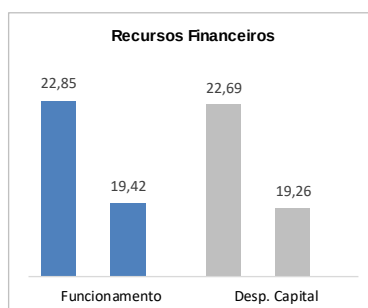
Orçamento (milhões de €)**	Estimado	Realizado	Desvio(M€)
Funcionamento	22,85	19,42	-3,43
Despesas de Capital	22,69	19,26	-3,43



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 50%	Ponderação 25%	Ponderação 25%
58,2%	26,4%	23,6%

Avaliação Final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
108,1%		

Recursos Financeiros e Humanos



** A Informação referente ao Orçamento é relativa à data de 29-01-2017, não podendo considerar-se fechada.

Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

Listagem das Fontes de Verificação

Indicador 1	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 2	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 3	Processo de Gestão da Continuidade e Disponibilidade / Relatório da Cadeia de Valor
Indicador 4	Ferramenta de ITSM
Indicador 5	Processo de Gestão da Continuidade e Disponibilidade / Relatório da Cadeia de Valor
Indicador 6	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 7	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 8	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 9	Relatório mensal da cadeia de valor
Indicador 10	Relatório de Progresso ACPM
Indicador 11	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 12	Processo de Gestão de Clientes e Níveis de Serviço/ Relatório da Cadeia de Valor
Indicador 13	Sistema de Gestão de Iniciativas
Indicador 14	Processo de Gestão de Pessoas/ Relatório da Cadeia de Valor

8.2. Iniciativas por Objetivo Estratégico e Métrica Cumprimento

Objetivo Estratégico 1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.1. Reforçar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação	PCIRPC - Alargamento a nível nacional	Proceder às adaptações da solução que serviu de suporte ao projeto PCIRPC, do ponto de vista aplicacional e infraestrutura, de forma a assegurar a sua devida preparação para uma utilização a nível nacional, possibilitando o armazenamento digital dos diferentes suportes de dados físicos (microfilmes, microfichas, papel) de todos os centros distritais, para posterior consulta e registo dos dados das remunerações em falta, através da integração direta entre as aplicações PCIRPC e GR. <i>Pretendia-se que a nova versão da aplicação entrasse em exploração até 31-12-2017. - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Interoperabilidade no âmbito do programa Simplex+	Implementar as medidas previstas no âmbito do programa Simplex+ e outras mais que visem o reforço da interoperabilidade no seio da Administração Pública (AP) e o incremento de serviços a disponibilizar na plataforma Bãse (continuando a apostar no relacionamento direto e por via eletrónica das empresas com a AP). <i>Pretendia-se implementar 4 processos de interoperabilidade - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Implementação do projeto EESSI	Implementar e disponibilizar os entregáveis do projeto realizado pela Comissão Europeia. <i>Pretendia-se disponibilizar a versão de produção ao ISS até 15/10/2017. Foi apenas concretizado 55% da iniciativa, por razões externas ao II, nomeadamente por se aguardar indicações da Comissão Europeia para a prossecução do projeto. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Estudo da arquitetura informacional - SS/CGA	Este projeto tem como objetivos: - Analisar a informação de cadastro existente na Segurança Social e na CGA, identificando os requisitos necessários para um nivelamento entre essa informação; - Com essa análise ter uma base que permita uma tomada de decisão sobre possíveis formas de integração de informação; - Concretizar uma primeira integração entre os 2 sistemas - implementação de interoperabilidade com foco nas necessidades mais prementes para o sistema de informação de pensões.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>Pretendia-se executar 90% do projeto até 31/12/2017. - Objetivo Cumprido.</i>	
	Qualidade de dados	Desenvolvimento de processos de qualidade de dados. <i>Pretendia-se a execução de 3 processos - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Datamart de SIP	Desenvolvimento do Datamart SIP <i>Pretendia-se que o datamart do SIP estivesse em produção até 31/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
1.2. Potenciar a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.	Sistema Informação das Pensões	Continuidade do desenvolvimento do novo Sistema de Pensões, previsto disponibilizar em 2018, integra: desenvolvimento de raiz nova solução, alocação da infraestrutura adequada, migração de dados, novos processos de interoperabilidade e novos processos de análise de informação. Disponibilização via canal Web. <i>Pretendia-se realizar 5 entregas no âmbito do projeto SIP – Objetivo Cumprido.</i>	●
	Formulário de candidaturas a acordos de cooperação	Implementar na PTSS o formulário para a formalização de candidatura à celebração / revisão de acordo de cooperação. <i>Pretendia-se a entrada em produção a 06/03/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	●
	SICC - Batch Eventos	Implementação de funcionalidade de registo de eventos no calendário para todas as prestações de forma parametrizável. <i>Pretendia-se a entrada em produção da versão final da aplicação e execução de batch em produção para âmbito ITPT até 30/04/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Sistema de Agregados e Relações Familiares e Sistema de Gestão de Rendimentos (ARF/GREND)	Conclusão da implementação do Sistema de agregados familiares e relações familiares e do Sistema de suporte ao registo e gestão dos rendimentos das pessoas singulares. Nesta fase a vertente cidadão será contemplada apenas para o âmbito de GREND e integrada na PSPI. <i>Pretendia-se a disponibilização em produção até 18/12/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	●
	Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos - Fase 1	Implementar a 1ª fase do Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos (PCUC), no qual se enquadram as seguintes atividades: - Migração dos utilizadores e contactos registados em DRI e DRO para GUS; - Implementar funcionalidade na SSD para a gestão dos dados pessoais para os cidadãos e empresas; - Implementar funcionalidade na SSD para a fidelização dos contactos (telemóvel e e-mail) dos cidadãos e	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		empresas. <i>Pretendia-se a implementação, testes funcionais e disponibilização para testes não funcionais até 15/11/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	
	Incentivos ao Emprego	Implementação das 4 fases das Medidas de Incentivo ao emprego 2017: Registo Requerimento; Atribuição; Manutenção; Portabilidade. <i>Pretendia-se a disponibilização em produção da entrega da última fase até 31/08/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	●
	ASCD - Declaração de IRS	Implementação de novo módulo para apresentação da declaração de IRS. Em 2017 pretende-se a disponibilização da declaração relativa ao SIP. <i>Pretendia-se a entrada em produção do novo módulo de Declarações de IRS até 31/12/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	●
	Sistema Informação das Pensões - Integração do simulador de pensões na Visão 2.0	Concluir as funcionalidades para integrar o Simulador de Pensões no modelo e abordagem da nova Visão 2.0. <i>Pretendia-se realizar 4 entregas no âmbito do projeto SIP – Objetivo Cumprido.</i>	●
	GRI - Determinação da Legislação Aplicável	Implementação de um subsistema para suporte à área de relações internacionais, para operacionalização dos processos de Determinação da Legislação Aplicável para a aplicação dos Regulamentos Comunitários da Segurança Social, de destacamento de trabalhadores para um Estado-Membro que não o Estado-Membro onde normalmente exercem a sua atividade, de trabalhadores que exercem atividade em 2 ou mais Estados-Membros e de acordos de exceção à aplicação da legislação, celebrados entre dois ou mais Estados-Membros no interesse de determinadas pessoas ou atividades. Em 2017, pretende-se concretizar o destacamento de TCO. <i>Pretendia-se a acreditação da solução para TCO – Objetivo Cumprido.</i>	●
	Desmaterialização do Abono de Família e Abono Pré-Natal	Implementação de um módulo aplicacional que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva self-service, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações familiares, em concreto o Abono de Família e Abono Pré-Natal. Em 2017, pretende-se concretizar o fecho dos macro requisitos para o pedido do Abono de Família e Abono Pré-Natal.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>Pretendia-se documentar os Requisitos Funcionais, Caso de Uso e respetivas Regras de Negócio e Desenho dos Storyboards – Objetivo Cumprido.</i>	
	Gestão de Vínculos TCO - Fase 1 - Modalidade de contrato	Implementação progressiva de funcionalidades na PTSS que permitam às Entidades Empregadoras gerir vínculos dos seus trabalhadores (admissão e cessação de vínculos). Terá que ser gerida a transição de uma plataforma para a outra, garantindo (pelo menos) o mesmo nível de serviço. Em 2017, foco na implementação do âmbito da gestão de modalidades de contrato associadas aos vínculos TCO. <i>Pretendia-se a implementação de consulta e comunicação de modalidade de contrato, testes funcionais e disponibilização para testes não funcionais até 15/11/2017. A iniciativa foi cancelada por necessidade de reafecção dos recursos a um projeto identificado superiormente como de maior prioridade.</i>	Cancelada
	Portais	Assegurar a concretização das seguintes iniciativas: 1º Desenvolvimento de um novo portal institucional do Gabinete de Estratégia e Planeamento; 2º Desenvolvimento de um Portal no âmbito do Projeto Catálogo Nacional de Produtos de Apoio do INR; 3º Reformulação do Portal Informativo da Segurança Social; 4º Desenvolvimento do novo portal ENIPSSA; 5º Desenvolvimento do novo portal CRL-EN. <i>Pretendia-se a concretização de 3 portais – Objetivo Cumprido.</i>	●
	Desmaterialização Parentalidade	Implementação de um módulo aplicacional que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva self-service, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade. Em 2017, pretende-se concretizar a fase de conceção. <i>Pretendia-se a conclusão da fase de conceção. Esta iniciativa foi concretizada a 50%, tendo sido realizadas diversas sessões de trabalho. A iniciativa não teve evolução devido à transição da gestão do projeto. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	ASCD - Declaração de Situação Contributiva	Implementação de novo módulo para gestão da declaração de situação contributiva. <i>Pretendia-se a entrega para testes de 80% das funcionalidades necessárias à para a emissão da DSC até</i>	Cancelada

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>31/12/2017. A iniciativa foi cancelada por terem sido alteradas as prioridades atribuídas ao seu responsável.</i>	
	RNCCI	Implementação de um subsistema, integrado por interoperabilidade com o subsistema GestCare da Saúde, para cálculo da comparticipação dos utentes da RNCCI sempre que é solicitada a comparticipação da Segurança Social. Em 2017, pretende-se implementar e acreditar as seguintes funcionalidades: Menu Agregador, e, Consulta de Pedidos de Cálculo com Pesquisa Rápida e Avançada. <i>Pretendia-se garantir duas funcionalidades (Casos de Uso) acreditadas - Objetivo Cumprido.</i>	●
1.3. Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.	Canais de Pagamento: adaptações e novos canais	Assegurar o conjunto de atividades mais críticas identificadas ao nível dos Canais de Pagamento: 1º Migração tecnológica do canal MB 2º Vale Postal CTT: novo canal; 3º Serviço Especial Multibanco: novo canal; 4º Tesouraria Única: adaptações Carta Cheque e Transferências. <i>Pretendia-se a concretização de 3 atividades no âmbito do projeto Canais de Pagamento - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Novo canal Multibanco Especial	Finalização da implementação do novo Canal de Pagamento Multibanco Especial direcionado aos Trabalhadores Independentes, Produtores Agrícolas e Serviço Doméstico. <i>Pretendia-se a finalização de desenvolvimento em MICP, GC e CI e o início dos testes integrados com a SIBS até 31/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Módulo de Acordos e Planos Prestacionais	Pretende-se transpor para cidadão toda a informação subjacente a um acordo ou plano prestacional permitindo-lhe a gestão do mesmo. <i>Pretendia-se a entrada em produção do novo módulo de APP para gestão de planos prestacionais de GC até 30/09/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Conta Integrada - Gestão IBAN	Implementação de novo módulo para a gestão de IBAN acessível ao utilizador institucional, ao cidadão e ao agente económico. <i>Pretendia-se a entrega para Testes em ambiente piloto das funcionalidades relativas ao novo módulo de Gestão de IBAN até 31/12/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	●
	Conta Integrada -	Implementação de novo módulo para emissão de documento de pagamento.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	Documento de Pagamento	<i>Pretendia-se a entrega para Testes em ambiente piloto das funcionalidades relativas ao novo módulo de Documento de Pagamento até 31/12/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	
	CO - Nova Infração de Atraso no Pagamento	Implementação de automatismo para geração da contraordenação relativa ao atraso no pagamento de contribuições. <i>Pretendia-se a entrada em produção da versão final da aplicação e execução de batch em produção até 30/04/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	●
	SICC - Contas de Terceiro	Implementação da funcionalidade de tratamento de Terceiros registando os movimentos nas contas correntes do titular como passagem e na conta corrente do terceiro como final. <i>Pretendia-se a entrada em produção da versão final da aplicação até 30/12/2017. A iniciativa não foi cumprida devido a constrangimentos de validação por parte do negócio e na volumetria de dados e o seu tratamento e validação. A iniciativa obteve uma execução de 91% em 2017. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Reformulação do Processo de Participação de Dívida	Reformulação do tema de participação de dívida, de forma a aumentar a eficiência do processo e incluir a participação de dívida de entidades contratantes. <i>Pretendia-se a entrada em produção do novo módulo de participação com execução de participação massiva de EE e de ENE até 30/06/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	●
	Módulo Integrado de Penhoras	1ª Fase do módulo integrado de penhoras, que possibilita a realização de penhoras bancárias, a ser disponibilizado em 2017, acessível às partes interessadas. <i>Pretendia-se entregar para Testes em ambiente piloto das funcionalidades de MIPE com revisão da usabilidade até 31/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	DR oficiosas - Fase 1	Implementar no âmbito da entrega de DR mecanismos, complementares entre si, que assentam em dois vetores: Regularização voluntária disponibilização da informação em falta para que a EE possa proceder à regularização voluntária da mesma, preferencialmente de forma preventiva (1ª Fase - disponibilizar informação; 2ª Fase - regularização voluntária); Automatização do processo de suprimento oficioso de DR para a informação que não for regularizada voluntariamente (3ª Fase). Para 2017, implementação da Fase 1.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>Pretendia-se implementar, realizar testes funcionais e disponibilizar para testes não funcionais até 15/11/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	
1.4. Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.	Analytics PTSS	Disponibilização dados/estáticas da PTSS (nova segurança social direta), por integração no SESS (<i>microstrategy</i>) de <i>google analytics</i> . <i>Pretendia-se a disponibilização no SESS das estatísticas PTSS até 30/04/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Integração Dados SESS	Integração de dados de novas aplicações e/ou funcionalidades PTSS no SESS. <i>Pretendia-se a incrementação dos dados e/ou novas funcionalidades no âmbito SESS até 31/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Signal Big Data	Incorporação de nova informação no SESS/Signal. <i>Pretendia-se a incrementação do âmbito SESS/Signal até 31/12/2017. Esta iniciativa foi cancelada em virtude da formação em Big Data só ter ocorrido no último trimestre de 2017.</i>	Cancelada
	PT Cofre	PT Cofre - Revisão de indicadores. <i>Pretendia-se aceitação da proposta de trabalho por parte do ISS, identificação dos indicadores a trabalhar e inicio da sua revisão até 31/12/2017- Objetivo Cumprido.</i>	●
1.5. Assegurar a adequação dos sistemas de informação a Medidas Legislativas.	PERES - Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado	Implementação das alterações aplicacionais para dar suporte à segunda fase do PERES. <i>Pretendia-se a entrada em produção das alterações aplicacionais GC, SEF e SID para acomodar a 2ª fase do PERES até 30/06/2017 – Objetivo Cumprido.</i>	●
	OE2017 - Medidas de Reforço do Abono de Família para Crianças e Jovens	Atualização dos montantes de Prestações Familiares e introdução de novos apoios à infância. <i>Pretendia-se realizar o recálculo das prestações em produção - Objetivo Cumprido.</i>	●
	OE2017 - Atualização de montantes de CSI	Atualização dos montantes de CSI e idade da reforma. <i>Pretendia-se realizar o recálculo das prestações em produção - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Reformulação Rendimento Social de Inserção	Implementação dos novos diplomas no âmbito do RSI cujo âmbito principal é a renovação automática da prestação e a averiguação oficiosa de rendimentos.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>Pretendia-se a acreditação da solução Fase 1 até 22/03/2017 e da Fase 2 até 20/07/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	
	Prestação Social para Inclusão	Implementação de um subsistema para operacionalização da componente base (1ª fase) da Prestação Social para Inclusão, inspirada numa lógica de cidadania, inerente à eventualidade de deficiência e incapacidade, que constitui um direito próprio e acompanha a pessoa com deficiência ou incapacidade, titular da prestação, ao longo da sua vida ativa. Em 2017, pretende-se concretizar a disponibilização do requerimento na SSD. <i>Pretendia-se a acreditação da implementação do requerimento - Objetivo Cumprido.</i>	●
	OE 2017 - Atualização Extraordinária de Pensões	Implementar no SIP a atualização extraordinária ao pensionista. <i>Pretendia-se realizar o recálculo das prestações em produção - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Pagamento de pensões - Carris	Implementar o pagamento de pensões, no âmbito da transferência dos complementos da CARRIS. <i>Pretendia-se realizar o recálculo das prestações em produção - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública	Implementar formulário eletrónico para submissão dos requerimentos no âmbito do PREVPAP. Alojamento do site. <i>Pretendia-se a entrada em produção até 11/05/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Reformas antecipadas - fase 1	Implementar as novas regras para carreiras longas. <i>Pretendia-se a entrada em produção até 30/09/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Atualização anual de pensões - janeiro 2018	Implementar no SIP a atualização anual de pensões com base em diploma próprio. <i>Pretendia-se realizar o recálculo das prestações em produção - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Novo Regime TI	A Lei n.º 7-A/2016 (Orçamento de Estado de 2016) prevê, no seu artigo 76º, que durante o ano de 2016 seja efetuada uma revisão ao Regime dos Trabalhadores Independentes com o objetivo de garantir que a sua base de incidência contributiva seja calculada com base nos rendimentos efetivamente auferidos, tendo como referencial os meses mais recentes de remunerações. Prevê-se que esta revisão seja concluída durante 2017, sendo necessário proceder à implementação correspondente. <i>Pretendia-se, para 2017, elaborar o documento Visão. A iniciativa foi cancelada por se terem verificado alterações</i>	Cancelada

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>legislativas com impacto no projeto.</i>	

Objetivo Estratégico 2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.1. Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade	SIGA: Integração do VMP	Proceder à implementação das restantes fases do projeto que tem por objetivo desenvolver no SIGA: 1º Redesign SIGA; 2º Matriz única no SIGA; 3º Entidade única no SIGA; 4º Módulo de visita por marcação prévia no SIGA; 5º Evolução da solução SIGApp para incluir as funcionalidades que resultarão da integração do módulo de marcação prévia. <i>Pretendia-se implementar 3 das fases acima descritas. Foram implementadas 4 fases. – Objetivo Cumprido.</i>	●
	Operacionalização do sistema VMP no sistema sigã	Operacionalizar, através de planos de trabalho conjuntos com os parceiros, as novas funcionalidades do sistema sigã <i>Pretendia-se executar 80% das atividades previstas no plano de trabalho a disponibilizar aos parceiros no âmbito das novas funcionalidades. Foram executadas 70% das atividades do plano, por não terem entrado em produção as alterações previstas, nomeadamente a integração do VMP no sigã e a evolução da Corporate TV. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Migração da solução Contact Center	Evolução da solução de Contact Center e migrar as operações (exceto ISS) para a nova solução. <i>Pretendia-se identificar a solução de Contact Center a adoptar e migrar as operações de CC para a nova solução - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Novo Contact Center do ISS	Implementação de uma nova operação de Contact Center do ISS em Castelo Branco e migrar as operações atuais do ISS para a nova solução. <i>Pretendia-se a aquisição de equipamentos e da solução de suporte, a implementação de nova operação e migração das existentes na nova solução. - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Portal de conhecimento	Implementação de portal de conhecimento e de solução de Knowledge Base para todos os organismos do ministério que pretendam. <i>Pretendia-se implementar um portal de conhecimento com disponibilização de informação de formação e de solução de Knowledge Base para o atendimento do ISS, IGF, IEFP e Fundos(II) e outros organismos do MTSSS. - Objetivo Cumprido.</i>	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.2 Desenvolver soluções que potenciem a eficiência interna da atividade do MTSSS	Nova intranet do Instituto	Criação de layout grafico, criação de estrutura de conteúdos, coordenação editorial e de carregamento da informação <i>Pretendia-se a entrega ao DAU da Intranet integralmente editada para últimos testes antes do lançamento até 27/03/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	CIMO-PDF	Assegurar o apoio à adoção do CIMO-PDF por parte dos projetos e à integração das respetivas aplicações com esta solução. <i>Pretendia-se a implementação do CIMO-PDF em 3 projetos. - Objetivo Cumprido..</i>	●
	SIATT - Consolidação e alargamento a nível nacional	Consolidação da solução e disponibilização em produção de versão aplicacional que possibilite o alargamento de utilização do SIATT a nível nacional. <i>Pretendia-se a conclusão da iniciativa até 31/10/2017. - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Integração Sistema Conta Corrente e Sistema de Informação Financeira	Integração entre sistemas para contabilização das prestações em tesouraria única (utilizar uma única conta para pagamento das prestações). <i>Pretendia-se realizar a entrega de todas as operações necessárias à contabilização das prestações sociais em tesouraria única ao cliente para testes até 31/12/2017. Em outubro foi definida a necessidade de rever as operações da interface sicc-sif, o que obrigou a um novo planeamento do projeto, tendo por isso esta iniciativa terminado o ano com 51% de execução. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	SIF-AA - Inventário e regularização de bens no SIF	Com base no resultado do levantamento da situação de património do IGFSS, realizar a regularização do património em SIF criando, para tal, funcionalidades de tratamento de património em massa. <i>Pretendia-se a finalização das três fases de projeto: 1. Inventário reconciliado [Cenário 1], 2. Criação de ativos em SAP e 3. Abate de imobilizados até 30/06/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Comunicações unificadas	Comunicações unificadas - Implementação da MCU definitiva para suporte ao projeto de comunicações unificadas; implementação de solução cliente; expansão da Solução nomeadamente na vertente de Instalação de Wifi nas localizações mais prioritárias. <i>Pretendia-se a implementação da MCU definitiva; Implementação de solução cliente em pelo menos 20% dos utilizadores do ministério; Instalação de Wifi em pelo menos 50 localizações - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Intranet 2.0	Implementação nova solução Intranet nos organismos do ministério.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>Pretendia-se a implementação nova solução Intranet no II, IP, e em pelo menos mais cinco organismos do Ministério - Objetivo Cumprido.</i>	
	Solução ITSM	Implementação de novas funcionalidades na solução ITSM: - Inventário e Asset management - Gestão da relação com os Parceiros - Evolução do ajudã <i>Pretendia-se a implementação de novas funcionalidades na solução ITSM: - Inventário e Asset managment- Gestão da relação com os Parceiros- Evolução da solução - relatórios e customização de indicadores. - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Desenho de solução de arquivo do MTSS	Definição de requisitos técnicos com base nos requisitos de negócio. Desenho da Solução. Realização de PoCs com soluções do mercado. Elaborar proposta final de solução. <i>Pretendia-se realizar a entrega dos seguintes documentos: (1) Documento de requisitos técnicos da solução (2) Documentos dos PoCs realizados e conclusões (3) Proposta final de solução. Por motivos relacionados com o processo aquisitivo a iniciativa teve uma execução de 30%. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Reformulação dos subsistemas ITPT e SVI	Pretende-se evoluir nestes dois sistemas para uma integração automática. O resultado obtido no processo de verificação de incapacidade temporária, deverá ter reflexo imediato nos correspondentes processos de doença. <i>Pretendia-se a acreditação da solução até 2017-07-31 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Estrutura de informação e conteúdos da Qualidade na nova intranet	Definição da estrutura de informação da Qualidade a disponibilizar na nova intranet; desenho de layout e carregamento de conteúdos. <i>Pretendia-se a disponibilização do novo layout da Intranet e carregamento de conteúdos até 30 de junho de 2017. - Objetivo Cumprido.</i>	●
	SEF - CIMO-PDF	Adaptação das citações de SEF ao CIMO-PDF. <i>Pretendia-se a entrada em produção da versão final da aplicação até 31/12/2017. O progresso dos testes e própria entrada em produção da solução ficou condicionada aos desenvolvimentos e testes integrados por parte do fornecedor de finishing do IGFSS, tendo uma execução de 90%. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Automatização de tarefas de Administração de	Automatização de tarefas de Administração de Sistemas (MS Orchestrator/Ansible).	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	Sistemas	<i>Pretendia-se a automatização de tarefas Administração de Sistemas. Não foi realizada a formação na ferramenta Orchestrator, o que impediu a concretização desta iniciativa na sua totalidade, tendo sido atingido 50% da sua execução. - Objetivo Não Cumprido.</i>	
	Gestão de Identidades	Consolidação da solução e sua implementação ao nível do ISS. <i>Pretendia-se a consolidação da solução no II, até 30/11/2017. Alargamento ao ISS até 31/03/2018. A iniciativa teve uma execução de 60%, uma vez que aguarda a disponibilização de um ambiente mais próximo ao de produção e aguarda uma solução do GesvenRH para integração de campos. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	COOP - Integração com SIF	Implementação de um módulo aplicacional no subsistema de COOP para que os pagamentos dos acordos de cooperação possam vir a ser feitos de forma automática, por integração com os subsistemas pagadores, no caso, o Sistema de Informação Financeiro (SIF). Em 2017, pretende-se concretizar a implementação e acreditação de 40% das funcionalidades (Casos de Uso) identificadas na fase de Conceção. <i>Pretendia-se ter 40% das funcionalidades (casos de uso) acreditadas. Esta iniciativa foi cancelada em virtude das alterações que ocorreram no projeto interface SICC-SIF, associadas aos atrasos verificados nas autorizações do procedimento concursal inicial, para suporte a esta iniciativa. Foi decidido reformular a iniciativa e submete-la a uma candidatura SAMA.</i>	Cancelada
	Implementação Smartdocs	Pretende-se efetuar a migração da versão V3 para a V4 em todas as entidades que utilizam Smartdocs, assim como em dois novos parceiros - GEP e PO-ISE, criando-se uma rede de gestão documental no âmbito do MTSSS <i>Pretendia-se a elaboração do caderno de especificações técnicas da solução base e do caderno de especificações técnicas das soluções específicas de 5 das 10 entidades envolvidas. Foram realizadas 80% das atividades, não tendo sido tecnicamente exequível implementar a aplicação em todas as entidades inicialmente previstas.- Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	SIATT - Implementação do âmbito Titular Cível	Evolução funcional para contemplar implementação dos requisitos enquadrados no âmbito do Titular Cível. <i>Pretendia-se a conclusão da implementação até 15/12/2017. Esta iniciativa foi cancelada por dependência de negociação com o cliente (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, etc.).</i>	Cancelada
2.3. Promover a utilização racional dos	Consolidação Servidor Aplicacional	Assegurar o seguinte conjunto de atividades:	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
recursos tecnológicos		- Garantir a comunicação e a passagem de informação contextual entre as várias aplicações que venham a migrar para Weblogic; - Assegurar a introdução da camada Reverse Proxy nas comunicações entre as camadas cliente e servidor do SISS, alinhando com a arquitetura de referência; - Implementar a comunicação por SSL entre as camadas cliente e servidor do SISS; - Proceder à migração em produção das aplicações inseridas no B3-WLS; - Proceder à migração em desenvolvimento da FraW. <i>Pretendia-se a conclusão destas atividades até 31/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	
	Conclusão do projeto de evolução da Active Directory e da solução de correio eletrónico do MTSSS	Migração dos postos de trabalho, utilizadores e aplicações para a nova Active Directory e finalizar migração de caixas de correio para a nova solução de Email. <i>Pretendia-se a disponibilização da solução total da nova infraestrutura de correio eletrónico e migração de 4 sites para a nova AD, tendo o projeto sido concretizado a 55%, por constrangimentos técnicos encontrados no decorrer do projeto. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Racionalização dos recursos afetos a Bases de Dados	Consolidação de Bases de Dados SQLServer em infraestrutura centralizada. <i>Pretendia-se realizar 70% da execução do plano de Consolidação de BDs. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
	Evolução do projeto MOL	Conversão da arquitetura na tipologia Data Lake <i>Pretendia-se 80 % de implementação do plano de projeto. A iniciativa teve uma execução de 72%, por constrangimentos derivados da contratação de serviços, que atrasou a execução do projeto. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Migração weblogic	Migração dos servidores aplicativos para Weblogic <i>Pretendia-se ter 2 blocos de migração executados. A iniciativa teve uma execução de 50%, tendo sido migrado e colocado em produção 1 bloco. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Atualização tecnológica dos sistemas de armazenamento de dados	- Virtualização de equipamentos existentes (e futuros) - Aumentar desempenho - Aumentar os níveis de eficiência na utilização da capacidade de armazenamento disponível	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		4. Avaliar a utilização de serviços públicos de cloud para storage <i>Pretendia-se realizar a atualização tecnológica da solução de storage. A iniciativa foi executada a 95%, momento em que se aguardava a migração dos últimos 3.4 Tb de serviços que necessitavam de janelas de paragem específicas. - Objetivo Não Cumprido.</i>	
	Definição e implementação de estratégia de utilização de serviços Cloud	Definição de estratégia de utilização de serviços públicos de Cloud em conjunto com DSI e Área Jurídica. <i>Pretendia-se entregar documento estratégico com linhas orientadoras de utilização de serviços públicos de Cloud. Esta iniciativa teve 55% de execução, devido a atrasos na instalação e operacionalização da infraestrutura, networking e acessos de segurança. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Centralização dos Centros de Dados	Centralização dos Centros de Dados (INR, ACT, DGSS, IGMTSSS, IGFSS). <i>Pretendia-se a consolidação de 4 organismos do MTSSS. Foram centralizados os dados do INR e do IGMTSSS, tendo a iniciativa tido 50% de execução, por necessidade de aquisição prévia de equipamentos por parte da ACT e por se ter detetado alguma lentidão na rede da DGSS e ter sido considerado que estes problemas deveriam ser solucionados antes da consolidação. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Redefinição de política de patching de servidores	Redefinição e implementação de política de patching servidores Windows via SCCM. Melhorar política de patching de servidores Unix e Linux. <i>Pretendia-se implementar a política de patching - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Operacionalização do novo contrato da rede de comunicações do MTSSS	Definição e operacionalização do novo contrato e novas funcionalidades incluídas (segurança, acesso internet e wifi público). <i>Pretendia-se a operacionalização do novo contrato de comunicações. Esta iniciativa obteve 75% de concretização, tendo para isso contribuído os constrangimentos na obtenção de parecer externo no momento da realização do concurso público para a contratação. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Renovação da solução de firewalls externas e balanceadores do CPD Alternativo	Renovação dos equipamentos e migração das configurações existentes. <i>Pretendia-se realizar a substituição dos equipamentos de firewalls e balanceadores do CPC Alternativo - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Renovação da	Instalação, configuração do novo Supercluster no CPD Alternativo e configuração da infraestrutura para o PCN.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	infraestrutura de suporte de bases de dados no Datacenter Alternativo	<i>Pretendia-se a implementação do novo equipamento SPARC SuperCluster - Objetivo Cumprido.</i>	
	Gestão de Acessos - fase I	Consolidar o processo de gestão de acessos no II, garantindo a revisão e atualização de Active Directory e alavancar o alargamento da solução GiDENT. <i>Pretendia-se a revisão e atualização de Active Directory do II; Diagnóstico com identificação e análise de possíveis áreas de alargamento da Solução no II - Objetivo Cumprido.</i>	●
	BYOD	Implementação de solução para permitir o acesso à rede de dispositivos externos de forma controlada. <i>Pretendia-se avaliar soluções de BYOD e fazer piloto com uma solução de BYOD - Objetivo Cumprido.</i>	●
2.4. Dinamizar serviços formativos no âmbito das TIC	Elaboração de curso e-learning Segurança da Informação	Elaboração de curso e-learning de Segurança de Informação para os colaboradores do Instituto de Informática <i>Pretendia-se a criação do curso e-learning até 30/04/2017 - Objetivo Cumprido</i>	●
	Ação de Formação Presencial sobre SIATT	Elaboração do produto de formação presencial SIATT e monitoria para os utilizadores do sistema. <i>Pretendia-se a elaboração do produto de formação e realização de ações de formação sobre SIATT até 29/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	4 Questionários sobre o Plano de Integridade e Transparência	Disponibilização de 4 questionários sobre o Plano de Integridade e Transparência, a todos os colaboradores do Instituto de Informática, com o objetivo de promover a reflexão sobre os vários instrumentos que integram o Plano. <i>Pretendia-se disponibilizar 4 questionários a todos os colaboradores do Instituto de Informática até 29/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Atualização dos Manuais de Formação de COOP	Atualização e disponibilização dos manuais de Cooperação, de acordo com as alterações aplicacionais implementadas. <i>Pretendia-se ter os manuais atualizados e disponibilizados até ao dia 30/06/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Ação de Formação de Reciclagem sobre QLF	Elaboração do produto de formação presencial e monitoria para os utilizadores do sistema. <i>Pretendia-se a elaboração do produto de formação e realização de ações de formação sobre QLF até 29/12/2017. Esta iniciativa foi cancelada devido à afetação do responsável da mesma à iniciativa SIATT e ao projeto de formação Contact Center, que consumiram o tempo disponível do responsável por esta iniciativa.</i>	Cancelada

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	Atualização da ARE - Área de Recursos E-learning	Atualização dos conteúdos disponíveis na ARE e reformulação do grafismo. <i>Pretendia-se ter os conteúdos atualizados na ARE e grafismo reformulado até 30/11/2017. Esta iniciativa foi cancelada atendendo à afetação da sua responsável a outros projetos considerados mais prioritários.</i>	Cancelada
	Levantamento de Necessidades de Formação sobre o Sistema de Informação da Segurança Social	Definição da metodologia de recolha da informação, planeamento e apresentação do projeto de Levantamento de Necessidades de Formação sobre o Sistema de Informação da Segurança Social às partes envolvidas. <i>Pretendia-se a elaboração de documento com a metodologia de recolha de informação e planeamento do projeto, bem como a comunicação do projeto às entidades envolvidas até 29/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Curso de e-learning sobre SIATT	Elaboração e disponibilização de um curso e-learning sobre SIATT. <i>Pretendia-se a disponibilização do curso e-learning sobre SIATT disponibilizado até 29/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●

Estratégico 3 – Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
3.1. Melhorar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do Sistema de Gestão Integrado.	Revisão da Metodologia e do Processo Gestão de Entregas	Pretende-se avaliar a introdução de conceitos, técnicas, práticas e ferramentas que contribuam para uma metodologia de desenvolvimento mais ágil, de forma a se alcançar ganhos de simplificação e eficiência ao nível de todo o processo gestão de entregas. <i>Pretendia-se a revisão da Metodologia e do Processo Gestão de Entregas até 30/11/2017. Esta iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos para a executar.</i>	Cancelada
	Avaliação e revisão dos indicadores da cadeia de valor.	Realização de Relatório anual de desempenho da cadeia de valor e revisão global dos indicadores dos processos. <i>Pretendia-se a entrega do Relatório Anual de Desempenho da Cadeia de Valor 2016 e Revisão do Manual de Indicadores de Desempenho de Processos para 2017 até 18 de julho de 2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Continuação da otimização do processo de deployments	Industrializar o processo de <i>deployments</i> aplicativos e de dados. <i>Pretendia-se 70% da execução do plano de automatização do processo. Tendo o processo aquisitivo da ferramenta que suporta a solução sido assinado em outubro, não houve tempo útil para a execução total da iniciativa, tendo a mesma terminado com 30% de execução. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Atualização da versão do SGBD de suporte ao SISS	Upgrade para a última versão do SGBD Oracle release 11g. <i>Pretendia-se 80% de ambientes migrados - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Implementação do Centro de Controlo de Operações	Consolidar Modelo de Operacionalização do CCO. <i>Pretendia-se a entrada em funcionamento até 31/03/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Service Desk Nacional	Consolidação do <i>Service Desk</i> Nacional IT, e do modelo de Suporte ao Utilizador, nomeadamente: Atendimento, <i>service desk</i> , suporte de proximidade e reparação de equipamentos. <i>Pretendia-se a resolução de incidentes e pedidos de serviço: 20% em self-service, 20% em atendimento, 30% em suporte remoto e 30% suporte de proximidade - Objetivo Cumprido.</i>	●
	MOVE II - Segurança da Informação	Visa uma reformulação do atual processo de gestão da segurança da informação, por forma a que o mesmo promova a operacionalização dos controlos de segurança que concretizem as políticas de segurança da informação do Instituto de Informática de uma forma mais efetiva, com vista à certificação no âmbito da Norma de referência ISO 27001.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>Pretendia-se a revisão do SGSI e operacionalização controlos de segurança até 31.12.2017 - Objetivo Cumprido.</i>	
	Implementação do processo de gestão de clientes na ferramenta de ITSM	Pretende-se incorporar todos os processos existente no II, I.P. numa mesma ferramenta de trabalho. O Processo de Gestão de clientes utilizava a ferramenta de CRM que será descontinuada com a integração do processo. <i>Pretendia-se a implementação do processo até 29/12/2017. A iniciativa teve uma execução de 80% por atrasos na definição de requisitos. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Controlo e Melhoria do Processo de Aquisições	Revisão do Procedimento de Gestão de Aquisições e implementação de processo de monitorização em função da Deliberação n.º 11/CD/2016, de 19 de dezembro. <i>Pretendia-se a apresentação do Processo de Gestão de Aquisições ao CD até 30.12.2017. A revisão do Procedimento de Gestão de Aquisições não foi concluída, encontrando-se a iniciativa com 88% de execução. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Modelo de Custeio de Serviços e Produtos	Definição e implementação de um modelo que permita o apuramento do custo dos serviços, produtos e atividades do Instituto de Informática, IP <i>Pretendia-se a implementação do modelo até 30/12/2017. Devido a constrangimentos vários em face da alteração ao âmbito, requisitos/pressupostos e planeamento a que esta iniciativa esteve sujeita, a mesma obteve uma execução de 73%. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
	Nova versão catalogo de serviços V7.0	Reformular o catalogo de serviços e disponibilizar a nova versão na internet. <i>Pretendia-se a revisão e disponibilização do catalogo até 04/10/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Uniformização dos templates administrativos de acordo com as normas da Qualidade	Revisão e uniformização dos templates administrativos de acordo com as normas da Qualidade. <i>Pretendia-se a conclusão da uniformização de todos os templates administrativos até 30/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional - Manual de Indicadores	Elaborar Manual de Indicadores do Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional. <i>Pretendia-se realizar a entrega do Manual de Indicadores do Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional até 30/07/2017. Esta iniciativa foi cancelada devido a reestruturação por parte do CD dos indicadores a constar neste manual.</i>	Cancelada
	Monitorização do	Definir os requisitos e os relatórios a implementar na ferramenta microstrategy, para efeito de monitorização e	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	desempenho organizacional - Relatórios	reporte periódico do desempenho organizacional. <i>Pretendia-se realizar a entrega do documento de definição de requisitos e relatórios a implementar na ferramenta microstrategy até 30/09/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	
	Controlo do Imobilizado	Fase 1 "Imobilizado" - Monitorização da localização dos bens adquiridos entre 2013 e 2016. <i>Pretendia-se garantir a atualização das localizações da totalidade dos bens até 30/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Procedimentos de circulação do imobilizado	Fase 1 "Imobilizado" - Orientação Técnica, com definição de regras relativas à movimentação dos bens patrimoniais. <i>Pretendia-se a apresentação da Orientação Técnica até 31/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Reformulação do Sistema Gestão Integrado	Acompanhamento, monitorização e reporte do projeto de Reformulação do Sistema Gestão Integrado, que consiste na revisão dos 17 processos que compõem a cadeia de valor, dos procedimentos associados e respetivos papéis. <i>Pretendia-se rever a cadeia de Valor e os processos até 31/12/2017. Esta iniciativa foi cancelada devido à dependência de aquisição de bens e serviços para a sua execução.</i>	Cancelada
	Auditorias Internas ao Sistema Gestão Integrado	Realizar auditorias internas ao Sistema de Gestão Integrado, tendo como referência as normas ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001. <i>Pretendia-se realizar 100% das auditorias internas do plano até 31/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Auditoria Técnica à Infraestrutura	Acompanhamento, monitorização e reporte da auditoria técnica a realizar à infraestrutura do Sistema de Informação da Segurança Social. <i>Pretendia-se realizar a entrega de relatório de auditoria externa até 31/12/2017. Esta iniciativa foi cancelada devido à dependência de aquisição de bens e serviços para a sua execução.</i>	Cancelada
	Auditoria Externa Arquitetura Global de Referência	Acompanhamento, monitorização e reporte da execução dos testes de intrusão à arquitetura global de referência, no âmbito da ação prevista para 2017 no Plano de Tratamento de Riscos. <i>Pretendia-se realizar 90% dos testes de intrusão até 31-12-2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Deployment Contínuo	Implementação do processo de Deployment Contínuo recorrendo às Ferramentas de Integração Contínua e de Release Automation que temos ao dispor. <i>Pretendia-se ter 10 módulos aplicativos em deployment contínuo. Esta iniciativa foi cancelada devido à dependência de aquisição de bens e serviços para a sua execução.</i>	Cancelada

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	Plano Estratégico de Segurança da Informação	Revisão da arquitetura tecnológica de suporte ao SISS, para garantia de operacionalização de controlos técnicos adequados. <i>Pretendia-se a elaboração de plano estratégico de TI, na vertente de Segurança da Informação até 31.12.2017. Devido a constrangimentos vários a que esta iniciativa esteve sujeita, a mesma teve uma execução de 15% no final do período. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
3.2. Dinamizar e participar em programas interministeriais no âmbito das TIC.	Implementação do modelo de articulação com parceiros	Implementar o modelo de relacionamento com os parceiros através da assinatura de protocolo quadro por entidade e protocolos de prestação de serviços específicos. <i>Pretendia-se o estabelecimento de protocolo quadro e respetivos protocolos específicos com 9 de 12 entidades planeadas para 2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Programa Inovação	Dinamização de um Concurso de inovação aberto a todos os colaboradores do Ministério e promoção de um evento de inovação. <i>Pretendia-se organizar um concurso de inovação para recolha de ideias dos colaboradores que exercem funções nos organismos do ministério e organizar um evento de inovação - Objetivo Cumprido.</i>	●
	DOGANÁ	participação em testes de verificação da vulnerabilidade das organizações a ataques de engenharia social, no âmbito da iniciativa DOGANÁ do GNS/CNCS. <i>Pretendia-se a conclusão do exercício DOGANÁ até 31.12.2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Sensibilização segurança da informação alargada a organismos do MTSSS	Realização de sessões de sensibilização alargadas a colaboradores do Sistema de Segurança Social, relativas a Segurança da Informação, com apoio do GNS/CNCS. <i>Pretendia-se a realização das sessões de sensibilização acordadas até 31.12.2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	CiberPERSEU	Preparação e condução das atividades para a participação do Instituto de Informática no exercício de ciberSegurança CIBERPERSEU 2017. <i>Pretendia-se participar no exercício CiberPERSEU 2017 até 01.12.2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Planeamento Estratégico	Acompanhamento, monitorização e reporte da execução do Plano Estratégico do Instituto de Informática (2017-2021) e do Plano Estratégico de Sistemas de Informação (2017-2019) do MTSSS. <i>Pretendia-se validar os entregáveis referentes à fase de elaboração até 31-12-2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
3.3. Consolidar o	Revisão do Sistema de	Atualização da política e procedimentos que compõem o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
desenvolvimento e implementação do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.	Gestão da Responsabilidade Social	<i>Pretendia-se a conclusão da revisão de todos os documentos que integram o SGRS até 31/08/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	
	Suportes de comunicação interna enviados por email	Reformulação editorial e gráfica da webletter interna de forma a compatibilizá-la com a nova intranet e criação de modelos de email estruturados para informação interna. <i>Pretendia-se a reformulação da webletter e criação de modelos de e-mail estruturados até 30/06/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social	Criação de um Plano Global de Sustentabilidade e Responsabilidade Social que sistematize todas as ações no âmbito da sustentabilidade independentemente do Departamento ou Área que detém a responsabilidade da sua implementação ou execução. <i>Pretendia-se a apresentação do Plano a CD até 30/04/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Guião de visita institucional	Criação de programa, circuito e procedimentos de receção e acompanhamento de visitas institucionais. <i>Pretendia-se a apresentação de proposta final a CD até 30/12/2017 - Objetivo Cumprido.</i>	●
	Projeto de substituição das lâmpadas existentes no interior do edifício por lâmpadas led	Substituição das lâmpadas interiores atualmente existentes no edifício do Taguspark por lâmpadas led, na sequência de submissão de projeto a Fundo de Eficiência Energética. <i>Pretendia-se realizar a troca e proceder à instalação das lâmpadas de todos os espaços interiores até ao dia 30/12/2017. Esta iniciativa foi cancelada devido à demora no desbloqueio do Fundo de Eficiência Energética ao abrigo do qual este projeto seria executado.</i>	Cancelada

Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
4.1. Consolidar o modelo de gestão por competências e dos planos de carreira	Modelo Competências Perfis	Desenvolvimento de um modelo de gestão por competências. <i>Pretendia-se concluir a fase 2 (Entrevistas aos dirigentes intermédios) e executar as restantes fases do projeto (fases 3 a 6) até 31/12/2017. Foram realizadas entrevistas a titulares de função para o mapeamento de 14 perfis de competências. O projeto não foi terminado, por terem sido atribuídas outras tarefas consideradas prioritárias ao responsável pela iniciativa, encontrando-se a mesma com uma execução de 90% no final do período em análise. - Objetivo Não Cumprido.</i>	
4.2. Promover o desenvolvimento de competências dos recursos humanos.	Plano de Formação Anual	Definir, implementar e monitorizar a execução do plano de formação anual. <i>Pretendia-se cumprir com uma execução de 80% do Plano de Formação - Objetivo Cumprido.</i>	
4.3. Reforçar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e a profissional.	Promover comportamentos saudáveis e de bem-estar no local de trabalho	Desenvolver os seguintes eventos: - Realizar uma SEI! sobre estilos de vida saudáveis (prática de exercício, alimentação saudável, etc.) - 35% - Lançar uma campanha interna com o objetivo de estimular a utilização de escadas no edifício sede do Instituto - 30% - Realizar uma sessão anti-tabágica - 35% <i>Pretendia-se concretizar os três eventos previstos na iniciativa no 2º semestre de 2017 - Objetivo Cumprido.</i>	

8.3. Glossário e Acrónimos

Termo ou Acrónimo	Descrição
AA	Área de Acreditação
AAE	Área de Aplicações Estruturais
AC	Área de Clientes
ACPM	Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
AD	Área de Desenvolvimento
AF	Agregados Familiares
AGP	Área Gestão Pessoas
AI	Área de Inovação
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AO	Área de Organização
AP	Área de Produtos
API	Área de Produtividade e Inovação
APS	Área de Proteção Social
AT	Autoridade Tributária
ASCD	Apuramento de Situação e Crtificação Documental
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARC	Área de Receita e Contas
ARF	Agregados e Relações Familiares
ASA	Área Suporte Aplicacional
ASP	Área de Sistemas de Pensões
ASSOFP	Associação Portuguesa de Software
ASU	Área de Suporte aos Utilizadores
BYOD	<i>Bring Your Own Device</i>
CCO	Centro de Controlo de Operações
CD	Conselho Diretivo
CDM	Carregamento e Disponibilização de Movimentos
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CI	Conta Integrada
CIT	Certificados de Incapacidade Temporária
CITE	Comissão para a Igualdade no Trabalho e Emprego
CNCS	Centro nacional de CiberSegurança
CNP	Centro Nacional de Pensões
CNPCJ	Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens
CPD	Centros de Processamento de dados

Termo ou Acrónimo	Descrição
CSI	Complemento Solidário para Idosos
DAD	Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento
DAGI	Departamento de Análise e Gestão de Informação
DAS	Departamento de Administração de Sistemas
DAU	Departamento de Apoio ao Utilizador
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DM	Datamart
DOGP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DOGANA	aDvanced sOcial enGineering And vulNerability Assessment
DR	Declaração de Remunerações
DSI	Diretor de Segurança da Informação
EE/ENE	Entidade Empregadora/Entidade Não Empregadora
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EFQM	European Foundation for Quality Management
ENIPSSA	Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo
ESPAP	Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública
GC	Gestão de Contribuições
GESRISP	Subsistema de Gestão de Riscos Profissionais
GNS	Gabinete Nacional de Segurança
GPTIC	Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
GREND	Gestão de Rendimentos
IDQ	Subsistema de Identificação e Qualificação
IG	Inspeção-Geral
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
II, I.P.	Instituto de Informática, I.P.
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
ISO	International Standardisation Organisation - Organização Internacional para a Normalização
ITPT	Impedimento Temporário para o Trabalho
MD CD E&T	Multinational Cyber Defense Education And Training Project
MTSSS	Ministério do Trabalho, da Solidariedade e da Segurança Social
NP	Norma Portuguesa
OE	Orçamento de Estado
PAI	Programa de Acolhimento e Integração
PCIRPC	Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos
PDCA	Ciclo de melhoria contínua, Plan, Do, Check, Act
PERES	Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado

Termo ou Acrónimo	Descrição
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	Prestações Familiares
PIB	Produto Interno Bruto
PIT	Plano de Integridade e Transparência
PNR	Programa Nacional de Reformas
POS	Programa Oeiras Solidária
PREVPAP	Portal Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública
PSPI	Prestação Social para a Inclusão
PTSS	Portal Segurança Social
PTN	Postos de Trabalho necessários
PTT	Ponto de Troca de Tráfego
QLF	Qualificação
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
RGSS	Regime Geral Segurança Social
RIMA	Rede Interministerial de Modernização Administrativa
RNCCI	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
RSOPT	Rede Nacional de Responsabilidade Social nas Organizações
RSPTIC	Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema Atribuição Produtos Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEI	Sessão de Esclarecimento e Informação
SESS	Sistema de Estatística da Segurança Social
SICC	Sistema de Informação de Conta corrente
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIEM	Security Information and Event Management
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIGI	Sistema de Gestão Integrado
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIP	Sistema de Informação de Pensões
SIATT	Sistema Informação Assessoria Técnica aos Tribunais
SIEM	Security Information and Event Management
SISS	Sistema Informático da Segurança Social
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta
SVIT	Sistema de Verificação de Incapacidade Temporária

Termo ou Acrónimo	Descrição
TI	Tecnologias de Informação
TCO	Trabalhadores por conta de outrem
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TSU	Taxa Social Única
VMP	Visita por Marcação Prévia



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**