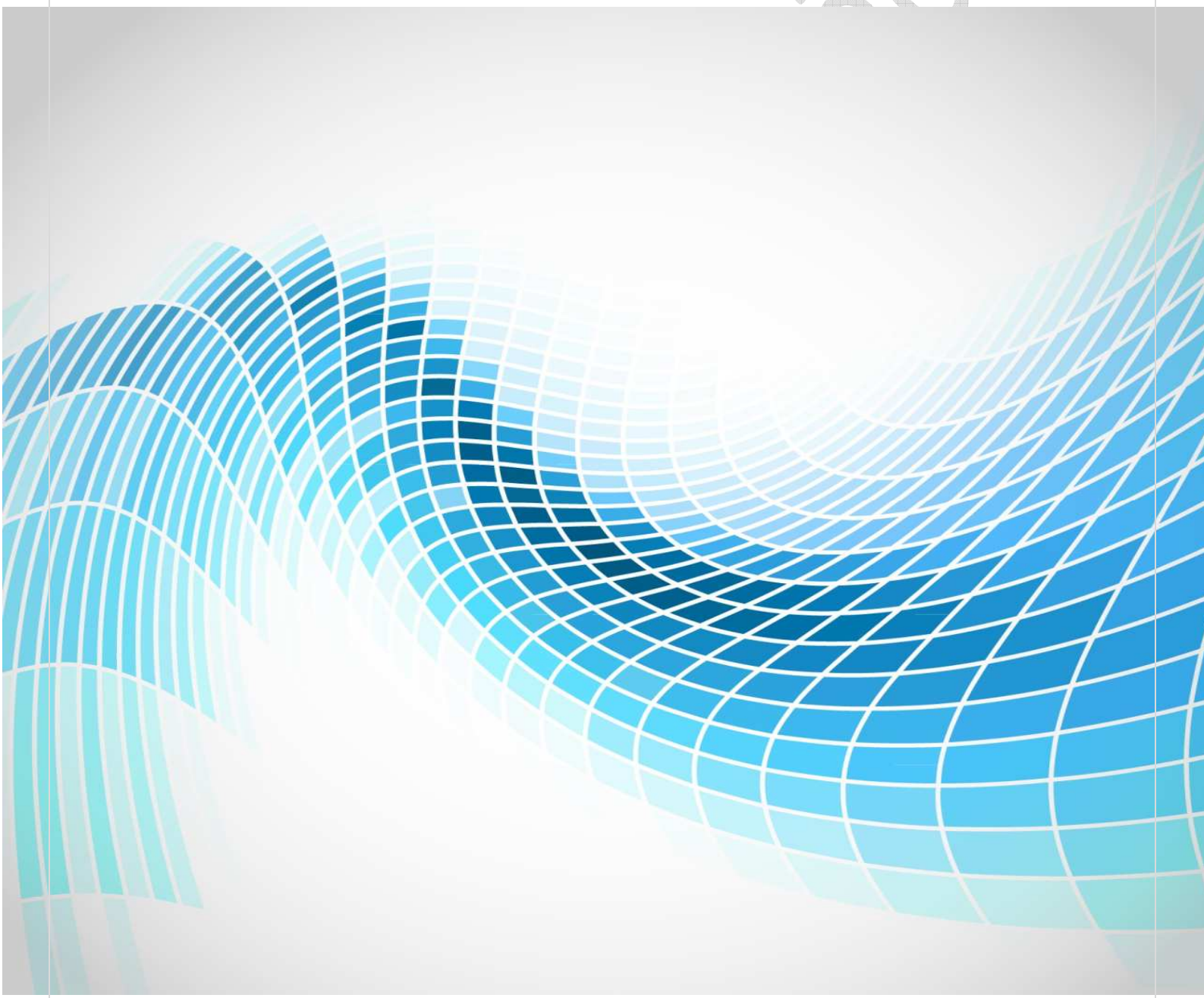
RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2019



INSTITUTO DE INFORMÁTICA
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

FICHA TÉCNICA

TÍTULO
Relatório de Atividades 2019

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 2020

Para Aprovação

Para Aprovação

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

SUMÁRIO EXECUTIVO 11
1. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA 15
1.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES 15
1.2. ATRIBUIÇÕES 18
1.3. ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 19
1.4. ESTRUTURA ORGÂNICA 21
1.5. MODELO ORGANIZACIONAL 25
1.6. *STAKEHOLDERS* E SERVIÇOS 27
1.7. SERVIÇOS 30
2. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS 34
2.1. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL 34
2.2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO MTSSS 36
2.3. PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2017-2019 37
2.4. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 39
2.5. OBJETIVOS OPERACIONAIS 43
3. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA 46
3.1. CONCRETIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS 46
3.2. CONCRETIZAÇÃO DE OUTRAS ATIVIDADES 58
3.3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO INICIAL 89
3.4. PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO 98
4. RECURSOS DISPONÍVEIS 105
4.1. RECURSOS HUMANOS 105
4.1.1. GESTÃO PREVISIONAL DE RECURSOS HUMANOS 105
4.1.2. COMPETÊNCIAS CHAVE 107
4.1.3. DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO 109
4.1.4. DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS 109
4.1.5. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO 110

Para Aprovação

4.1.6. Segurança e Saúde no Trabalho 110

4.1.7. Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional 111

4.2. Recursos Financeiros 115

4.2.1. Orçamento Inicial e Revisões Orçamentais 115

4.2.2. Operações Cofinanciadas 120

4.2.3. Receitas Próprias 122

4.2.4. Resultado Líquido 124

4.2.5. Proveitos e ganhos 125

4.2.6. Publicidade Institucional 127

5. AVALIAÇÃO FINAL 129

5.1. Desempenho Estratégico 130

5.1.1. Plano Estratégico dos Sistemas de Informação do MTSSS 2017-2019 130

5.1.2. Plano Estratégico do Instituto de Informática 2017-2019 131

5.1.3. Plano de Atividades e QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) 132

5.1.4. Menção proposta 138

5.1.5. Concretização das Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa 139

5.2. Desempenho do Sistema de Gestão Integrado (SGI) 142

5.3. Desempenho do Negócio 148

5.3.1. Suporte Técnico 149

5.3.2. Comunicações 150

5.3.3. Infraestrutura e Postos de trabalho 151

5.3.4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações 152

5.3.5. Formação e Recursos Pedagógicos 159

5.3.6. Gestão de Informação 161

5.4. Desempenho Operacional 162

5.4.1. Planear e Gerir Recursos 163

Para Aprovação

5.4.2. DESENVOLVER E ENTREGAR SERVIÇOS 166

5.4.3. GARANTIR A DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS 168

5.4.4. RESOLVER PROBLEMAS 172

5.5. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 174

5.6. MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO 183

5.7. BENCHMARKING 192

5.8. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES 206

6. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS 210

7. ANEXOS 214

7.1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - MONITORIZAÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS 214

7.2. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MÉTRICA CUMPRIMENTO 221

7.3. QUESTIONÁRIO DO CCAS – AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2019 250

7.4. INDICADORES BENCHMARKING 263

7.5. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS 267

Para Aprovação

Índice de Figuras

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 15

FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO 16

FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 19

FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 21

FIGURA 5 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 22

FIGURA 6 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 23

FIGURA 7 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 24

FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 25

FIGURA 9 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. 27

FIGURA 10 – MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. 30

FIGURA 11 – CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO 43

FIGURA 12 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS, A 31.12.2019 107

FIGURA 13 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS, A 31.12.2019 107

FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2019 108

FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO 109

FIGURA 16 - DADOS DE FORMAÇÃO (2014-2019) 110

FIGURA 17 - INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS (2016-2019) 111

FIGURA 18 - ORÇAMENTO 2019 (INICIAL E CORRIGIDO) 115

FIGURA 19 - EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2018-2019 116

FIGURA 20 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2018-2019 117

FIGURA 21 - MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIAÇÃO A 31.12.2019 118

FIGURA 22 - PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2017-2019) 119

FIGURA 23 - RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2019 123

FIGURA 24 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2019 126

FIGURA 25 – CONCRETIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI 2017-2019 130

FIGURA 26 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2017-2019 131

Para Aprovação

FIGURA 27 – CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO .132
FIGURA 28 – CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2019 133
FIGURA 29 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS 134
FIGURA 30 – DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2019 136
FIGURA 31 – DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2019 137
FIGURA 32 – EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2019 137
FIGURA 33 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2019 138
FIGURA 34 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA.....141
FIGURA 35 – CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 143
FIGURA 36 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2019 146
FIGURA 37 – EVOLUÇÃO DO RESULTADO MÉDIO DA CADEIA DE VALOR ENTRE 2016-2019 147
FIGURA 38 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SGI ENTRE 2016-2019.....147
FIGURA 39 – SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS 148
FIGURA 40 – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2019 149
FIGURA 41– EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2017-2019 150
FIGURA 42– EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2017-2019.....150
FIGURA 43– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2019 153
FIGURA 44- Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD ENTRE 2015-2019 157
FIGURA 45– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2019 158
FIGURA 46– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2019 159
FIGURA 47– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2019 160
FIGURA 48– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2019.....160
FIGURA 49– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2019.....161
FIGURA 50– EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2019 164
FIGURA 51– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES COM A FORMAÇÃO ENTRE 2017-2019 164
FIGURA 52– EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2017-2019 165
FIGURA 53– EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2019 166

Para Aprovação

FIGURA 54– EVOLUÇÃO DA % DE RELEASES COM BUGS REGISTADOS, APÓS A ENTRADA EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2019 167

FIGURA 55– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RELEASES ENTRADAS EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2019 167

FIGURA 56– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS COBERTOS PELO PLANO DE DISPONIBILIDADE ENTRE 2017-2019 168

FIGURA 57– EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS WEB ENTRE 2016-2019 169

FIGURA 58– EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2019 170

FIGURA 59– EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2019 171

FIGURA 60– EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2019 172

FIGURA 61– EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2019 172

FIGURA 62– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO RESOLVIDOS ENTRE 2018-2019 173

FIGURA 63– AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2019 182

FIGURA 64– EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2017-2018 194

FIGURA 65– EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS ENTRE 2015-2018 196

FIGURA 66– EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2018 197

FIGURA 67– EVOLUÇÃO DA TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES ENTRE 2016-2018 198

FIGURA 68– EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5) ENTRE 2016-2018 199

FIGURA 69– EVOLUÇÃO DOS DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2018 200

FIGURA 70 – EVOLUÇÃO DOS NÍVEIS DE RECONHECIMENTO NO MODELO EFQM ENTRE 2015-2019 201

FIGURA 71 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2019 202

FIGURA 72– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2019) 207

Para Aprovação

SUMÁRIO EXECUTIVO

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 2019, 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 de Atividade 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.

O Instituto de Informática, I.P., no ano de 2019, deu continuidade à trajetória definida ao nível do desenvolvimento de **novas soluções** tendentes à disponibilização de mais e melhores serviços, de forma simples, rápida e direta aos cidadãos e empresas, assim como o reforço do desenvolvimento de **serviços de interoperabilidade**, potenciando a modernização e simplificação administrativa, desmaterializando os processos de negócio, ao mesmo tempo que se garantiram os padrões de **disponibilidade** média dos serviços e sistemas, registando um desempenho global do parâmetro de **eficácia de 113,1%.**

Ao nível do parâmetro de avaliação **eficiência**, que registou um desempenho de **123,0%,** a promoção da eficiência interna da atividade do MTSSS, bem como da própria eficiência interna do Instituto, traduziu uma aposta consolidada, com a superação das metas traçadas ao nível da revisão de **processos e procedimentos internos**, alargamento da disponibilização de **soluções TIC** aos vários organismos, consolidação **da infraestrutura** do MTSSS e das iniciativas de **otimização de implementação de projetos TIC.** A este nível foi, ainda, garantido o correto e atempado **pagamento de valorizações e acréscimos remuneratórios** aos trabalhadores, resultantes dos atos previstos no artigo 16º da Proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2019.

Consolidaram-se os mecanismos de **avaliação e melhoria continuada** do Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática, tendo-se procedido à sua reformulação, mantendo-se a realização de auditorias internas e externas, como forma de garantia da conformidade do

Para Aprovação

Sistema ao nível da gestão de serviços TI, da gestão da segurança de informação e da gestão global do Instituto, acompanhando as principais diretrizes, *standards* e *frameworks* de mercado.

O envolvimento das pessoas foi garantido, desde o diagnóstico e avaliação da situação atual, até à definição e operacionalização das ações de melhoria da organização, resultando no aumento do desempenho dos processos da cadeia de valor, e num desempenho de **121,3%** para o parâmetro de avaliação **Qualidade.**

O Instituto de Informática manteve a certificação do Sistema Gestão de Serviços TI, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e o reconhecimento do seu Sistema de Gestão no Modelo de Excelência da EFQM, no Nível *Recognised for Excellence* 4 estrelas.

O ano de 2019 fica ainda marcado pelo reforço do investimento no **Desenvolvimento de Competências** das pessoas, mantendo-se uma taxa de execução do plano de formação de **97,6%**. Também as iniciativas de **promoção da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental** constituíram uma forte aposta do Instituto com uma taxa de execução de **125%.**

Salienta-se ainda o desenvolvimento da **promoção da conciliação da vida pessoal familiar e profissional, bem como da promoção do bem-estar no local de trabalho** com uma taxa de execução de **141,7%**, consolidando a centralidade destas dimensões na valorização do nosso capital humano.

Em termos **orçamentais**, regista-se uma execução orçamental de **82%**, sendo o valor da execução de despesa de capital e da execução da despesa corrente idêntico (82%).

O Instituto de Informática tem vindo a manter a estratégia definida em 2008, de diversificar as fontes de financiamento, pela realização de candidaturas no âmbito do FEDER e Portugal 2020, sendo que à data de 31.12.2019, a execução das operações cofinanciadas totalizava **478.589,17€.**

Os aspetos de **conduta ética e deontológica** foram amplamente reforçados por via implementação de **99,8%** das medidas previstas no PIT, promovendo assim a prevenção das situações de riscos de corrupção e infrações conexas e de prevenção ao conluio na contratação pública.

Para Aprovação

As metas e objetivos alcançados em 2019 traduziram um **desempenho global do QUAR de 118,7%**, tendo este desempenho traduzido a **competência, compromisso, e envolvimento** de todos os colaboradores na prossecução da missão e atribuições do Instituto de Informática.

Para Aprovação

1. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA

1. O Instituto de Informática

1.1. Missão, Visão e Valores

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

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 expetativas, 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

Ata Aprovação

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.

Para Aprovação

1.2. 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, planear, 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.

Para Aprovação

1.3. 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.

Aprovação

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 196/2012de 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 n.º 805/2016, publicada no DR 2ª Série, n.º 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.

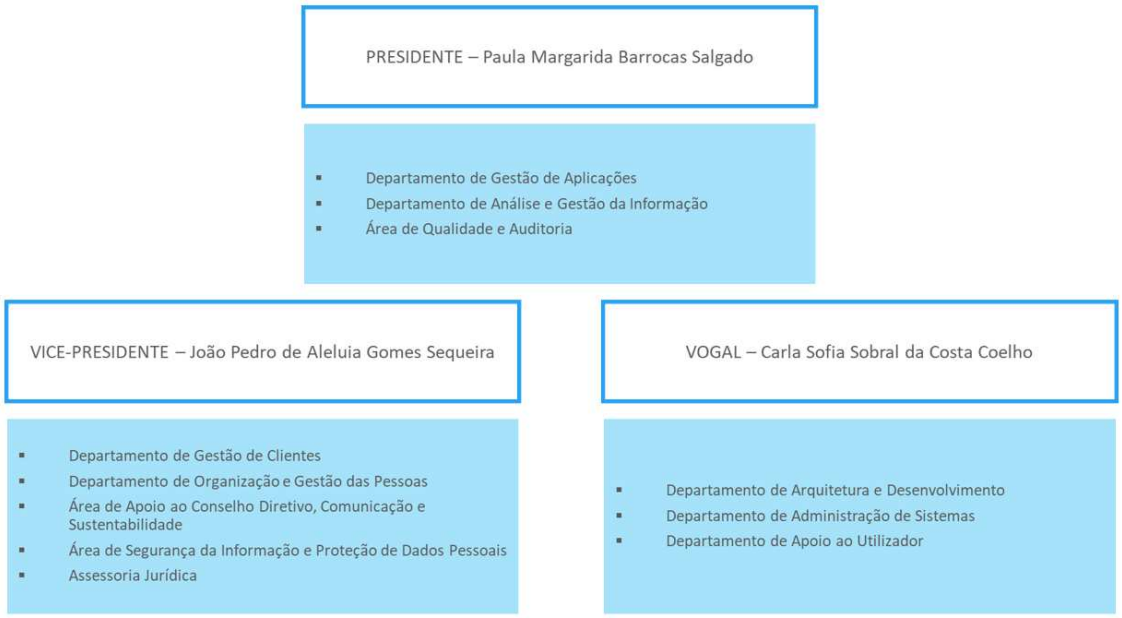


FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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.

Para Aprovação

1.4. 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 três áreas na dependência direta do Conselho Diretivo.

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

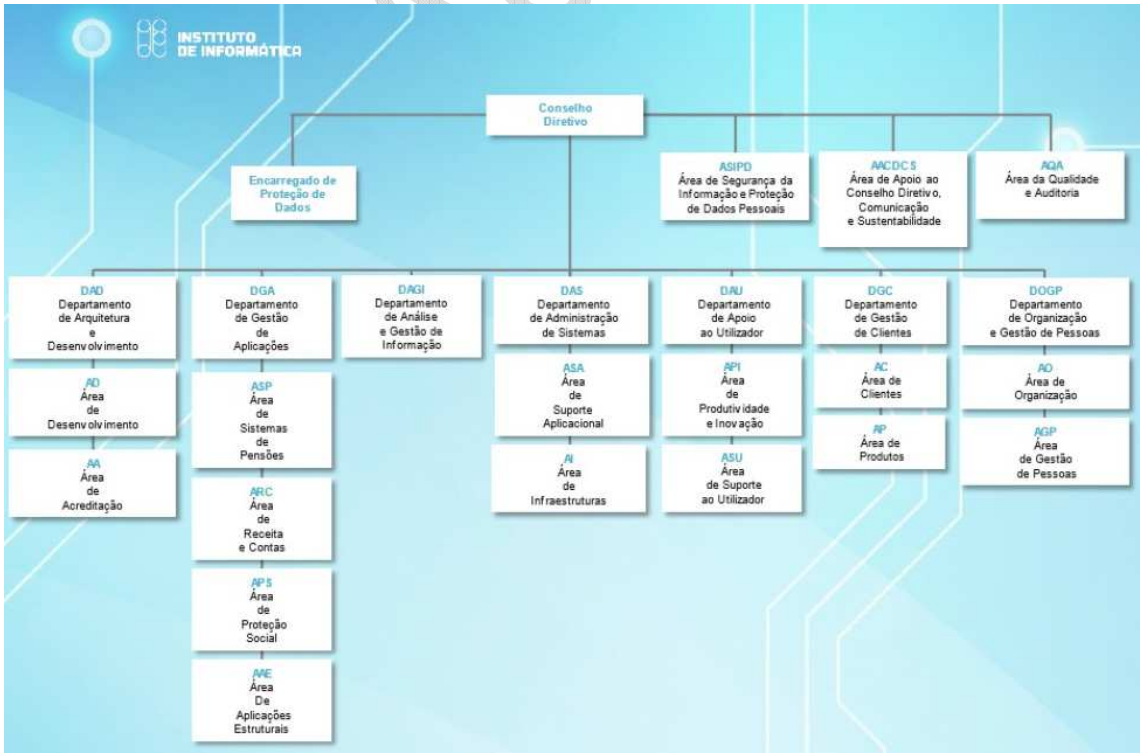


FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

Departamento	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.

Versão Aprovação

E cada uma das 3 áreas tem atribuídas as seguintes competências:

Área	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.
Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade	Compete à área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade, abreviadamente designada por AACDCS, secretariar e apoiar as atividades do Conselho Diretivo e 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.
Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais	Compete à área de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, abreviadamente designada por ASIPDP, coordenar todas as matérias relacionadas com a segurança da informação e apoiar o Encarregado de Proteção de Dados, no âmbito das suas competências e no quadro de aplicação do RGPD.

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, existem ainda 3 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente, a Equipa multidisciplinar CARE (Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva), a Equipa multidisciplinar EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information)* e a Equipa multidisciplinar para o Sistema de Pensões.

Para Aprovação

Equipa Multidisciplinar	Principais competências
CARE (Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva)	Compete a esta equipa desenvolver e implementar no Sistema de Informação da Segurança Social um novo processo de negócio (CARE) com funcionalidades de caracterização dos contratos a termo; registo dos indicadores sectoriais por ano; o processo de identificação de entidades empregadoras e o apuramento da contribuição adicional; o processo de notificação da entidade empregadora, o lançamento do valor de contribuição adicional em conta corrente; a adaptação do processo de compensação automática e manual para contemplar a contribuição adicional e o processo de extração e contabilização de valores devidos e pagamentos.
EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)	Compete a esta equipa garantir a disponibilidade, desempenho e cumprimento de todas as normas estabelecidas para o AP Nacional, ponto de ligação à rede internacional TESTA NG; efetuar a manutenção e evolução do AP Nacional de acordo com o estabelecido pela Comissão Europeia; garantir a disponibilidade, desempenho e cumprimento de todas as normas estabelecidas para o RINA do ISS e de outros organismos (conforme protocolos celebrados); e realizar a manutenção e evolução do RINA do ISS e de outros organismos (conforme protocolos celebrados) de acordo com o estabelecido pela Comissão Europeia.
Sistema de Pensões	Compete a esta equipa gerir a implementação do novo sistema de informação de pensões. Este sistema dará resposta aos processos de receção, registo e análise de requerimentos de pensões e prestações diferidas, respetivo cálculo e gestão das pensões, bem como, no âmbito da produção de indicadores estatísticos e de gestão, de forma totalmente integrada com o Sistema de Informação da Segurança Social.

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

Para Aprovação

1.5. 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, I.P.

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 pelo 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.

Para Aprovação

1.6. *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, as empresas e as redes formais e informais em que o Instituto está representado.

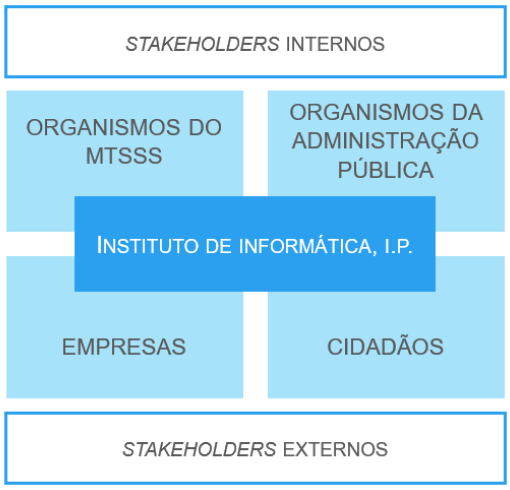


FIGURA 9 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.

Os organismos que se encontram sob tutela e superintendência da Ministra 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.;

Para Aprovação

- Caixa Geral de Aposentações, I.P.;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- 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;
- Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA;
- Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM.

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.;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde;
- Direção Geral de Energia e Geologia;
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Direção Regional da Economia e Transportes;
- Direção Regional de Energia;
- Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P (ADSE) – Instituto Público de Gestão Participada.

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 simplificando a relação entre os vários organismos da

Para Aprovação

Administração Pública, promovendo ainda a qualidade dos dados do sistema e a partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.

No âmbito do serviço de Gestão de Informação, e no que concerne à disponibilização de dados de suporte à tomada de decisão, mantêm-se os protocolos de colaboração anteriormente estabelecidos com o Banco de Portugal, o Instituto Nacional de Estatística e a Fundação Francisco Manuel dos Santos, entre outros.

No que respeita à temática da segurança da informação e da proteção de dados pessoais, e procurando responder aos desafios da segurança e defesa do ciberespaço, o Instituto de Informática, I.P. mantém a aposta no reforço do seu Sistema de Gestão de Segurança da Informação, certificado no âmbito da norma internacional ISO/IEC 27001, com o objetivo de promover as capacidades nacionais de cibersegurança, a troca de conhecimento e a partilha de experiências entre as entidades envolvidas e no quadro do Despacho n.º 9552/2019, publicado em 22 de outubro de 2019, que estabelece o modelo de governação relativo à implementação da política de Cibersegurança no âmbito da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Quanto aos *stakeholders externos*, potencialmente todos os cidadãos e empresas que se relacionam de alguma forma com o Sistema de Informação da Segurança Social, salientamos 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 serviços.

De destacar ainda o protocolo de cooperação celebrado com a Fundação para a Ciência e Tecnologia, que visa a promoção das competências necessárias à implementação de práticas de acessibilidade a cidadãos com necessidades especiais dos sítios Web e das aplicações.

Para Aprovação

1.7. 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 segunda 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 (ajudä) 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 conetividade entre colaboradores da entidade parceira e exterior. Contempla um serviço de

Para Aprovação

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. O Instituto fornece o serviço de disponibilização de certificados de segurança para servidores web. Também disponibiliza um ponto de acesso para projeto da União Europeia de partilha de dados entre os vários países membros.

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

Para Aprovação

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.

Para Aprovação

2. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

2. Principais Orientações Estratégicas

2.1. 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, tendo por base os 8 objetivos estratégicos que o MTSSS definiu para o quadriénio 2016-2019.

Para além destas grandes linhas orientadoras, durante o ano de 2019, 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 2019, nomeadamente através da prossecução dos objetivos definidos nos seguintes instrumentos:

- Grandes Opções do Plano para 2016-2019;
- Programa Nacional de Reformas 2016-2019;
- Grandes Opções do Plano 2019;
- Orçamento de Estado para 2019.

O pensamento estratégico elaborado pelo Instituto de Informática procurou assim garantir o alinhamento entre a sua missão, visão e valores, mas também o alinhamento com as políticas públicas traçadas para a Administração Pública no geral e para o MTSSS em particular, procurando contribuir para a:

- Garantia de serviços públicos de qualidade;
- Simplificação e modernização dos serviços da administração pública;
- Promoção da inovação, investigação e desenvolvimento das TIC;
- Racionalização e partilha de recursos;
- Qualificação dos recursos humanos;
- Garantia da sustentabilidade da segurança social;
- Modernização e racionalização dos serviços do MTSSS.

Para Aprovação

Todos estes princípios estão na base da Estratégia TIC 2020, Programa *Simplex* +, Agenda Portugal Digital, (entre outros), e foram considerados no trabalho realizado por vários grupos de carácter interministerial, dos quais o Instituto de Informática faz parte.

No **contexto interno** e no decurso das atribuições do Instituto, reflete-se o desenvolvimento do 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.

De salientar, ainda, o Plano Estratégico do Instituto de Informática 2017-2019, 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 2019.

Para Aprovação

2.2. Orientações Estratégicas do MTSSS

O Instituto de Informática, I.P. teve em consideração o conjunto de orientações gerais e específicas, emanadas para a Administração Pública e para o MTSSS.

Para o quadriénio 2016-2019, o MTSSS definiu 8 Objetivos Estratégicos, e respetivos eixos de intervenção (35), que de forma genérica dão o enquadramento necessário para a prossecução das políticas de Emprego, Solidariedade e Segurança Social.

Destes objetivos estratégicos, 2 tiveram particular impacto e relevo na definição da estratégia e da atuação do Instituto de Informática, considerando, por um lado, as suas atribuições e missão, e por outro lado, as obrigações, os princípios e a legalidade a que o Instituto de Informática está obrigado, enquanto organismo e servidor público:

- Objetivo Estratégico 4 - **Garantir a sustentabilidade da segurança social**: refere essencialmente a necessidade de promover uma gestão sustentável e transparente da segurança social, procurando reforçar a equidade e eficácia do sistema, pelo combate à fraude e evasão contributivas e pela simplificação e aperfeiçoamento dos processos, fazendo para isso uso dos meios eletrónicos e da tecnologia disponível, facilitando a interação entre os cidadãos, empresas e os sistemas/serviços da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social;

- Objetivo Estratégico 8 - **Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS:** aponta a necessidade de consolidar as contas públicas e o controlo orçamental, pela aplicação de princípios de racionalização dos recursos, de eficácia, eficiência e economia, mantendo o foco em melhor servir os cidadãos e as empresas, evitando desperdícios, e fazendo uso da tecnologia, na desmaterialização de processos e promoção da troca de dados entre os vários sistemas e serviços da Administração Pública, simplificando e modernizando os serviços públicos.

  Este objetivo confere ainda destaque à estratégia de gestão de pessoas, pela necessidade de apostar continuamente no desenvolvimento e consolidação das competências técnicas e comportamentais das pessoas, ajustadas às reais necessidades de papéis e funções a desempenhar.

Para Aprovação

2.3. Plano Estratégico dos Sistemas de Informação 2017-2019

Decorrendo da missão do Instituto de Informática, faz parte das suas atribuições elaborar o **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para o MTSSS**.

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

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, bem como envolver os 17 organismos do MTSSS e os principais interlocutores do Instituto de Informática na definição e construção da estratégia, através da realização de reuniões, *workshops* e aplicação de questionários às principais partes interessadas.

Da reflexão estratégica proveniente da análise de diagnóstico efetuada ao contexto atual do MTSSS, foram identificados os 3 Eixos Estratégicos, que nortearam todas as ações/iniciativas/projetos implementados ao longo do ano de 2019, ao nível dos Sistemas de Informação e Comunicação do MTSSS:

- **Eixo I – Integração e interoperabilidade**, visa promover a centralização dos ativos tecnológicos dos organismos do MTSSS, com vista à melhoria da sua gestão e da segurança da informação, bem como, promover a interoperabilidade entre as várias entidades da Administração Pública, parceiros e empresas para simplificação das interações, através da disponibilização de serviços automatizados;

- **Eixo II – Inovação e competitividade**, visa promover a inovação no MTSSS ao nível processual e tecnológico, procurando transformar os serviços prestados e garantir a sua continuidade, assim como potenciar a disponibilização de serviços inovadores aos cidadãos, empresas e outros organismos;

- **Eixo III – Otimização de Recursos**, visa promover uma gestão mais eficiente dos recursos do MTSSS no contexto das TIC, pela integração de recursos tecnológicos e adoção de

Para Aprovação

novas práticas. Adicionalmente visa o desenvolvimento e alocação dos recursos humanos, no âmbito das competências TIC.

A cada um dos eixos descritos, foram associadas 5 Iniciativas estratégicas, que procuram identificar as estratégias a prosseguir, perfazendo um total de 15 iniciativas estratégicas. Cada Iniciativa estratégica, desdobrou-se, ainda, em iniciativas operacionais.

Para Aprovação

2.4. Orientações Estratégicas e Objetivos Estratégicos do Instituto de Informática

Tomando em consideração as estratégias e políticas públicas definidas, os objetivos estratégicos e respetivos eixos de intervenção definidos para a área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, bem como os principais eixos de intervenção para os sistemas de informação do MTSSS (PESI 2017-2019), procedeu o Instituto de Informática à formulação da sua estratégia, para o triénio 2017-2019, corporizada no **Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII)**.

Este instrumento procura harmonizar a reflexão sobre o diagnóstico estratégico, a expressão de vontade da organização e acima de tudo o espírito colaborativo que resulta da participação organizacional, promovida pela realização de reuniões e *workshops* com as principais partes interessadas do Instituto de Informática, promovendo o debate e análise conjunta das principais forças/fraquezas, ameaças/oportunidades, desafios e desígnios nacionais que se impõem relevantes na definição da estratégia para o Instituto de Informática.

Na tradução do Posicionamento Estratégico, definiram-se 4 Objetivos Estratégicos, que se descrevem:

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

A transformação digital está hoje no centro das preocupações dos organismos e empresas. Dessa forma, pretende-se implementar processos de transformação ao nível da forma de pensar os problemas, de comunicar, de encontrar e testar as soluções, colocando a tecnologia ao serviço do cidadão e empresas, transformando o modo como estes se relacionam com os serviços da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, promovendo a transparência e potenciando a simplificação e a modernização administrativa, agilizando os processos e os serviços.

Enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática, I.P. assentar a sua capacidade de entregar novas soluções TIC neste novo modelo, em que a transformação de processos de negócio e operacionais, partem de necessidades reais, utilizando a inovação como veículo para a

Para Aprovação

disponibilização de mais e melhores soluções e serviços, na garantia da equidade das políticas públicas e da sustentabilidade da Segurança Social. Para o efeito, pretende o Instituto de informática, I.P. apostar na transformação dos seus processos internos, pela adoção de novos modelos de governação e de definição de modelos de otimização da experiência do utilizador.

O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC

O esforço de modernização administrativa e de racionalização e redução de custos com as TIC, apostando, em paralelo, na inovação e competitividade da economia nacional, assenta em grande parte numa simplificação e desmaterialização de processos e na utilização mais intensiva de recursos TIC que os suportam para corporizar iniciativas associadas à Transformação Digital.

A alteração significativa dos canais, que suportam a relação entre a Segurança Social e o cidadão no âmbito de uma economia digital, requerem um especial foco do Instituto não só na definição desses novos canais, mas igualmente na necessidade de garantir uma racionalidade na utilização partilhada dos recursos tecnológicos.

Neste sentido, o Instituto de Informática, I.P. aposta na consolidação e atualização da sua arquitetura e infraestrutura tecnológica, aumentando o nível de segurança, disponibilidade e continuidade dos seus serviços. O modelo de partilha e funcionamento das TIC sob gestão do Instituto deverá garantir que a disponibilidade e a segurança dos ativos tecnológicos sejam asseguradas em contextos de normalidade ou em contextos adversos, por forma a que em qualquer dos casos se verifique a continuidade dos processos críticos geridos pelo MTSSS.

A par, e por forma a potenciar a eficiência dos processos internos da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, é fulcral a partilha de conhecimento, pela disponibilização de soluções e ferramentas colaborativas e de produtividade no MTSSS.

O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.

Num contexto de rápidas mudanças, em vários domínios das sociedades (político, institucional, jurídico, cultural, ambiental, tecnológico) em que se assiste a um uso generalizado da internet, onde tudo e todos estamos ligados, a consequente troca e produção massiva de dados, e o aumento exponencial da capacidade de armazenamento e processamento da informação,

Para Aprovação

trazem às organizações grandes desafios futuros ao nível da sua capacidade de adaptação, resiliência e sustentabilidade, com impacto nas formas e métodos de trabalho, e na relação com o ecossistema.

O Instituto de Informática, I.P. vê assim uma oportunidade para promover uma reflexão interna acerca das metodologias, processos, ferramentas e modelo de governação das TIC com vista a implementar um conjunto de ações de melhoria que promovam a eficiência dos processos internos, a adequabilidade das metodologias e formas de trabalho, a criação de valor e uma atuação socialmente responsável.

Na perspetiva do Instituto, a responsabilidade social e ambiental são entendidas como formas de operacionalizar a sustentabilidade organizacional e, portanto, também essenciais para atingir a sua Missão razão pela qual ser encontra este compromisso corporizado do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.

Assim, o repensar a organização interna em alinhamento com a oferta digital, a revisão dos processos associados à cadeia de valor com vista a obter melhor desempenho, o foco na obtenção de ganhos de eficiência e eficácia que internamente quer nos organismos parceiros, aprofundar o modelo de relacionamento do Instituto com os seus parceiros, para desenvolvimento dessa oferta, ou a participação ativa em programas interministeriais no âmbito das TIC são fatores chave de análise quer pelo carácter estrutural destas alterações na sustentabilidade organizacional quer pelo carácter indutor de otimização de recursos comuns.

O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

A disrupção digital a que assistimos e o constante desenvolvimento tecnológico que tal implica, colocam o desenvolvimento do capital humano, enquanto facilitador para a materialização da eficácia e eficiência que a tecnologia pode aportar, no topo das preocupações de cada organização.

Para os colaboradores, a complexidade técnica para desenvolver, gerir e articular diferentes infraestruturas, arquiteturas e processos implica, no entanto, uma assinalável capacidade técnica e de adaptação que lhes permita não só acompanharem o que já está implementado, mas também perspetivarem os desenvolvimentos esperados e o impacto que estes terão para a organização onde se inserem.

Para Aprovação

Num contexto de limitação ao recrutamento externo na Administração Pública a retenção de talentos e a capacitação técnica permanente dos colaboradores do Instituto são uma componente essencial do desenvolvimento do capital humano, num ambiente de negócio particularmente potenciador de alterações aos contextos das funções que cada colaborador desempenha.

É no âmbito desta constatação que o Instituto define como crítico uma particular atenção à análise das competências atuais dos seus colaboradores e às que entende virem a ser necessárias num futuro próximo, promovendo um desenvolvimento técnico e pessoal assente não só em formações seletivas como também no enquadramento de uma avaliação de desempenho adequada a cada perfil e aos objetivos esperados de cada colaborador no âmbito da execução da estratégia definida para o Instituto. Este esforço terá de ser complementado com políticas adequadas de retenção de talentos, assentes na promoção de bem-estar pessoal, familiar e profissional, sendo a observância deste equilíbrio essencial para promover uma cultura de atuação que se quer inovadora e disruptiva.

Com esta abordagem holística ao colaborador, acredita o Instituto contribuir de forma decisiva para a motivação de uma equipa que, totalmente focada na sua missão e imbuída dos seus valores, permita atingir os objetivos estratégicos definidos.

Para cada objetivo estratégico foram definidas as estratégias a implementar, sob a forma de Iniciativas Estratégicas, num total de 17 iniciativas, que por sua vez se desdobraram em iniciativas operacionais durante o ano de 2019.

A operacionalização da estratégia, por meio do alcance de objetivos de eficácia, eficiência e qualidade, realizou-se tendo por base os objetivos operacionais que se apresentam no ponto seguinte.

Para Aprovação

2.5. Objetivos Operacionais

A missão, visão e valores do Instituto de Informática, bem como os seus objetivos estratégicos, identificados em sede de planeamento estratégico, foram desdobrados em objetivos operacionais, que sistematizam, enquadram e organizam as iniciativas desenvolvidas durante o ano de 2019, quer tenham a configuração de um projeto/iniciativa ou de uma atividade.

Para concretização dos 4 objetivos estratégicos do Instituto, foram definidos 12 objetivos operacionais, enquadrados nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, com a seguinte distribuição:

- 3 encontram-se integrados no parâmetro **eficácia**: permitem aferir impacto e resultados alcançados;
- 3 centram-se no parâmetro de **eficiência**: permitem avaliar a relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados;
- 6 integram o parâmetro da **qualidade**: permitem avaliar o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Parâmetros de Avaliação
O.E.1 - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	**O.O.1** - Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. **O.O.2** - Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. **O.O.3** - Assegurar a disponibilidade dos serviços.	**Eficácia**
O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	**O.O.4** - Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº 2 do artº 16 da LOE. **O.O.5** - Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. **O.O.6** - Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.	**Eficiência**
O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	**O.O.7** - Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SGI. **O.O.8** - Dinamizar iniciativas de inovação. **O.O.9** - Assegurar a satisfação dos organismos parceiros. **O.O.10** - Implementar iniciativas de promoção da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental.	**Qualidade**
O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano	**O.O.11** - Promover o desenvolvimento de competências. **O.O.12** - Promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.	

Figura 11 – Correspondência entre os objetivos estratégicos e operacionais e os parâmetros de avaliação

Para Aprovação

Os objetivos operacionais apresentados, assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática se propôs dar resposta durante o ano de 2019, consubstanciando uma aposta forte na modernização e simplificação administrativa, através do desenvolvimento e da utilização de serviços e soluções tecnológicas inovadoras, alinhados com princípios de racionalização de recursos, sustentabilidade organizacional e do desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

Estes objetivos foram alvo de monitorização periódica, no âmbito do processo de planeamento e da avaliação do desempenho organizacional, suportado na aplicação interna designada por "Sistema de Gestão de Iniciativas".

Para Aprovação

3. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

3. Concretização da Estratégia

3.1. 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 2019, inscritas no Plano de Atividades do Instituto de Informática. 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 2019 poderá ser consultado no ponto 7.2 Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico.

Para Aprovação

Objetivo Operacional 1

Garantir a Implementação de Novos Serviços no Sistema de Informação da Segurança Social

A implementação atempada de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social, é vital para garantir o pagamento tempestivo de prestações sociais, bem como para o cumprimento das obrigações declarativas e contributivas por parte dos cidadãos e empresas.

O ano de 2019, foi particularmente exigente, no que se refere aos projetos na área das obrigações declarativas e contributivas, por via da entrada em vigor do **Novo Regime de Trabalhadores Independentes**. Neste âmbito foram implementadas e desenvolvidas novas funcionalidades, nomeadamente ao nível de:

- **Conta corrente** – consolidada solução tecnológica e implementada funcionalidade "nova compensação estendida";
- **Contraordenações –** disponibilizada a funcionalidade "emitir contraordenação para a não entrega da declaração trimestral de rendimentos dos trabalhadores independentes";
- **Qualificação –** disponibilizado um conjunto alargado de novas funcionalidades: "Declaração Trimestral – Trabalhador Independente (TI) + Cônjuge"; "Processo de tratamento de inícios/reinícios comunicados via Autoridade Tributária"; "Registo +

tratamento de pedido de Cônjuge de TI"; "Registo + tratamento de pedido para alterar a forma de atividade; "Consulta da Situação atual TI + Cônjuge"; "Serviços com informação do novo regime"; "Declaração anual a Janeiro"; e "Cessar TI contabilidade organizada".

Ainda na **área de contribuições,** no âmbito da **dívida prestacional voluntária**, passou a ser possível realizar, via Segurança Social Direta, pedidos de planos prestacionais de dívida em execução fiscal. Foi também disponibilizada a **2ª fase do SEFWEB,** possibilitando a adesão por parte dos executados a planos prestacionais *online*.

Ao nível das **prestações sociais** foram implementados os seguintes projetos de desmaterialização e automação de processos:

- **Prestações familiares mais simples** – redesenho das funcionalidades de prestações familiares disponibilizadas ao cidadão, para o perfil funcionário da Segurança Social;
- **Parentalidade mais simples** – no âmbito dos impedimentos temporários para o trabalho foi disponibilizado na Segurança Social Direta o registo e correção de requerimentos dos subsídios parentais:
  subsídio Parental Inicial 120/150 dias;
  subsídio Parental Inicial Exclusivo do Pai - 5 dias após parto;
  subsídio Parental Inicial Exclusivo do Pai - 10 dias primeiro mês;
  subsídio Parental Inicial Exclusivo do Pai - 10 dias facultativos;
  subsídio Parental Inicial 120/150 dias - acréscimo;
- **Prestação social para a inclusão** – no âmbito da **gestão de apoios à deficiência e incapacidade**, foram disponibilizadas na Segurança Social Direta as funcionalidades necessárias à atribuição e manutenção do complemento da prestação social para a inclusão.

Ao nível do projeto **Pensões + próximas**, concluiu-se a desmaterialização do processo de pedido de **reembolso de despesas de funeral** e a realização de dois pilotos para a implementação do processo de **atribuição de invalidez e/ou velhice – pensões de reforma**.

Para Aprovação

Foi ainda disponibilizada na PTSS, uma nova funcionalidade para apresentação de candidaturas pelas IPSS no âmbito do Programa de Investimento em Equipamentos Sociais – PARES 2.0.

Ainda em 2019, é de destacar o inicio de 2 projetos de simplificação administrativa estruturantes para a Segurança Social, designadamente o **registo de IPSS,** tendo-se definido os requisitos para disponibilizar uma nova aplicação para a gestão do processo de registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social; e o projeto **apoio judiciário**, com vista à evolução tecnológica e funcional da solução, com desmaterialização do pedido de apoio judiciário, tendo-se concluído a primeira fase do projeto.

Em 2019 foi ainda dado especial enfoque em medidas que potenciam o combate à fraude e evasão contributiva, tendo-se realizado um protótipo para utilização **de solução de inteligência artificial.**

Para Aprovação

Objetivo Operacional 2

Reforçar os Processos de Interoperabilidade

Este objetivo operacional agrega um conjunto de iniciativas que tem como finalidade principal a simplificação administrativa, através da troca de informação entre os vários organismos da administração pública.

Em termos de **Interoperabilidade de Dados**, destacam-se os novos processos que dão resposta às diversas medidas inscritas no Programa *Simplex+ e na Estratégia Segurança Social Consigo,* nomeadamente:

- **Prova escolar automática,** que permite a comunicação das provas escolares pela Segurança Social ao Ministério da Educação, para efeitos de abono de família;
- **eDoc@Mtsss**, medida parcialmente implementada que tem por finalidade o alargamento da plataforma de gestão documental a todo o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social. Com esta medida pretende-se, uniformizar os processos de circulação eletrónica de documentos, desmaterializando os processos administrativos entre todas as entidades do Ministério, cumprindo-se os requisitos de interoperabilidade semântica, de forma a garantir-se a conexão com as plataformas de outros setores.

- **Fundo de garantia a alimentos a menores + ágil**, que permite à Segurança Social receber informação por parte do Ministério da Justiça, no âmbito do fundo de garantia de alimentos a menores;
- **Interoperabilidade Simplex+ (Óbitos)**, que permite a comunicação eletrónica de óbitos à Segurança Social, por parte do Ministério da Justiça, o que irá contribuir para a redução de pagamentos indevidos;
- **Interoperabilidade Simplex+ (Penhoras Eletrónicas - Justiça) – fase I**, que permite a comunicação das penhoras eletrónicas entre a Segurança Social e a Justiça.

Também com o Ministério da Saúde se iniciou um processo de troca automática de informação**, no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI),** cuja finalidade é possibilitar o pedido e consulta *online* do processo de comparticipação da Segurança Social, no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI).

Por fim, destaca-se o novo serviço de **comunicação lista de tribunais pela justiça**.

Objetivo Operacional 3

Assegurar a Disponibilidade dos Serviços

Este objetivo operacional agrega um conjunto de iniciativas que têm como finalidade continuar a apostar na consolidação e atualização da arquitetura e infraestrutura tecnológica, aumentando o nível de segurança, disponibilidade e continuidade dos serviços, quer em contextos de normalidade ou em contextos adversos, para que, em qualquer dos casos se verifique a continuidade dos processos críticos geridos pelo MTSSS.

A infraestrutura tecnológica, gerida pelo Instituto de Informática, que suporta os processos da área do trabalho, solidariedade e segurança social deve refletir a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes e cumprir os requisitos técnicos, de segurança e disponibilidade dos sistemas. Assim, em 2019 foi dada continuidade à **evolução dos sistemas de monitorização e alarmística**, com vista à redução do tempo de deteção de incidentes e adquirida uma solução para **deteção automática de vulnerabilidades**, tendo-se procedido à sua instalação e configuração, criados os acessos de *users* privilegiados e executado *scans* aos *IPs* do Taguspark, Lisboa e Viseu.

Neste âmbito, foram ainda iniciados os trabalhos para definição e implementação do Modelo do ***Security Operation Center (SOC)***, tendo sido elaborado uma proposta do modelo de gestão

Para Aprovação

do SOC, contemplando a descrição das funções, articulação com outros processos de gestão, e tendo sido identificados os recursos humanos, logísticos e técnicos necessários à sua implementação. Com esta ferramenta pretende-se garantir o uso seguro de dados e informação, bem como garantir a disponibilidade dos sistemas/serviços, sendo possível dar resposta à legislação em vigor, no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.

Objetivo Operacional 4

Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº 2 do artº 16 da LOE.

Este objetivo vai ao encontro do disposto no Artº 16º da Proposta de Lei de Orçamento de Estado para 2019, procurando responder às preocupações do Governo ao nível da valorização das carreiras dos funcionários públicos e da reposição de direitos e rendimentos dos trabalhadores da administração pública.

Neste âmbito, e tendo em vista a comunicação e o processamento da valorização remuneratória dos trabalhadores, de forma a garantir que os mesmos seriam reposicionados no mês seguinte ao termo do processo da sua avaliação de desempenho, inscreveu-se no Plano de Atividades 2019 a iniciativa **promoção da alteração do posicionamento remuneratório dos trabalhadores do II**. Com esta iniciativa deu-se cumprimento ao estipulado na LOE, tendo-se **garantido que 100% dos trabalhadores**, após terminado o seu processo de avaliação (SIADAP3), **obtivessem no mês seguinte o processamento da sua valorização remuneratória.**

Objetivo Operacional 5

Otimizar os Processos de Implementação de Projetos TIC.

Este objetivo assenta num conjunto de iniciativas que visam melhorar os processos internos do Instituto e, consequentemente, aumentar a eficiência interna. Neste âmbito, o foco de ação centra-se em iniciativas de gestão de serviços TIC.

Assim sendo, deu-se continuidade à adequação dos processos internos ao novo RGPD, tendo-se realizado a 2ª fase do projeto **regulamento europeu de proteção de dados** e efetuou-se a **revisão da arquitetura técnica e o seu modelo de governação**, no âmbito da elaboração do Plano Estratégico para os Sistemas de Informação do MTSSS 2020-2022.

Para Aprovação

O **modelo de custeio de serviços e produtos**, com vista à implementação de um modelo que permita o apuramento do custo dos serviços do Instituto de Informática, é outra iniciativa que concorre para a concretização deste objetivo operacional. A este nível, definiram-se as regras de distribuição dos custos indiretos de funcionamento e efetuou-se o levantamento e recolha da afetação dos custos com o pessoal, estando em curso a fase de equivalência/distribuição dos bens imobilizados pelos novos centros de custo e a sua parametrização em SIF.

A instalação e configuração da **solução de *object storage* (ECS)** para os vários ambientes do Instituto de Informática (incluindo PCN), é outra iniciativa que merece destaque na concretização deste objetivo, considerando que dotou o Instituto de uma infraestrutura de "*cloud storage*" de dimensões generosas, alta resiliência e custo significativamente baixo comparativamente com os demais sistemas de armazenamento.

Ao longo do ano de 2019 deu-se também continuidade à **automatização de tarefas de administração de sistemas**, bem como à iniciativa de **automação,** que incluiu tarefas de preparação de ambientes para a execução das aplicações de negócio, o estudo, definição de solução e implementação de projetos piloto para automação da componente de base de dados.

Foi igualmente dada continuidade à iniciativa **testes de integração automáticos**, com a realização de testes automáticos de integração com base na prática BDD (*Behavior, Driven, Development*), enquanto metodologia ágil, e iniciado o aprovisionamento automático de utilizadores internos nos vários ambientes para testes automáticos.

Objetivo Operacional 6

Potenciar a Eficiência Interna da Atividade do MTSSS.

Para potenciar a eficiência dos processos internos da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, é fulcral a partilha de conhecimento, pela disponibilização de soluções e ferramentas colaborativas e de produtividade no MTSSS, bem como a disponibilização de soluções específicas que visem otimizar e simplificar o tratamento dos processos de negócio da responsabilidade do MTSSS.

Neste âmbito, destacam-se iniciativas que visam a melhoria da eficiência dos processos internos diretamente relacionados com processos de negócio, prevendo a sua otimização, reformulação e simplificação, como seja a iniciativa **melhoria contínua da solução ITSM** existente, tendo-se alinhado a solução com os processos revistos da cadeia de valor e alargado a mesma a outras

Para Aprovação

entidades parceiras; e a iniciativa **evolução do sistema de gestão da rede de comunicações do MTSSS,** tendo-se implementado uma ferramenta de controlo e gestão de infraestrutura de comunicações.

Com o objetivo de otimizar processos de cariz mais administrativo, operacional e tecnológico, destacamos as iniciativas relacionadas com a utilização de ferramentas de produtividade como seja o alargamento da ***content cloud*** **privada e a extranet a outros organismos do MTSSS,** tendo sido dada continuidade à implementação de sites intranet e extranet para os parceiros do MTSSS e alargado o modelo de utilização de *private cloud* para o armazenamento, partilha e edição colaborativa de documentos e ficheiros. Foi ainda disponibilizada a solução de ***Knowledge Base*** säber (saber.seg-social.pt) para o Instituto de Informática e disponibilizadas áreas de trabalho, utilizando a nova solução de extranet (extranet.seg-social.pt).

Neste âmbito, importa igualmente realçar a iniciativa **soluções de relacionamento**, que pretende a integração de todos os canais de comunicação com o cidadão, numa única plataforma. Em 2019 lançou-se o procedimento aquisitivo para uma nova fase, tendo-se realizado a conceção, desenho, prototipagem e proposta de implementação da Visão Integrada de Negócio (VIN) e da Visão Integrada de Relacionamento (VIR).

Ao nível da iniciativa **plataforma de gestão documental**, foram migradas para uma nova versão seis entidades do perímetro da Segurança Social, nomeadamente: Instituto de Informática, Inspeção-Geral do MTSSS, Direção-Geral do MTSSS, Gabinete de Estratégia e Planeamento, Secretária-geral da Segurança Social e Programa Operacional-Inclusão Social e Emprego.

Destacam-se, também, as iniciativas: disponibilização de um **sistema de gestão do parque de impressão** aos parceiros do MTSS, tendo-se efetuado o levantamento e carregamento de todo o parque de equipamentos (impressoras e multifunções), parametrizado a solução e disponibilizado aos parceiros, com a dinamização de workshops/formação, para possibilitar a melhor utilização da solução; e a **renovação do parque informático**, com vista à renovação do parque de equipamentos TI do MTSSS, tendo sido adquiridos 3400 postos de trabalho, de forma a renovar os equipamentos mais antigos dos diversos organismos do MTSSS.

No que respeita às comunicações, destaca-se a concretização da iniciativa ***wi-fi*** **no MTSS,** tendo sido instalados 400 pontos de acesso *Wi-Fi,* distribuídos por todos os organismos do MTSSS, nos 40 edifícios de maior dimensão.

Para Aprovação

Em 2019, procedeu-se também à consolidação dos postos de trabalho na nova **Sede do Instituto da Segurança Social em Lisboa**, abrangendo os postos de trabalho dos doze edifícios do ISS. Instalaram-se novas infraestruturas IT, nomeadamente: novo atendimento, salas de videoconferência, salas de formação, *corporate TV*. Foi ainda iniciado o processo de **migração e consolidação para a nova *active directory*,** de todos os postos de trabalho do MTSSS, a nível nacional.

Objetivo Operacional 7

Aumentar o Desempenho dos Processos da Cadeia de Valor, no âmbito do SGI.

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

De entre as atividades e projetos que concorrem para este objetivo, destaca-se a iniciativa **Reformulação do Sistema Gestão Integrado** que suporta a revisão dos processos que compõem a cadeia de valor, dos procedimentos e políticas associadas.

Este projeto, teve como principal objetivo proceder às necessárias adaptações dos processos face ao contexto atual do Instituto (métodos, organização e formas de trabalho), bem como dar cumprimento aos requisitos aplicáveis ao nível das normas ISO/IEC 20000-1 (Gestão de Serviços), ISO/IEC 27001 (Gestão Segurança da Informação) e ISO 90001 (Gestão da Qualidade), nas suas versões mais recentes.

Neste âmbito, em 2019, procedeu-se à revisão dos processos da cadeia de valor, sendo que esta revisão foi realizada conjuntamente com os responsáveis de cada processo.

Após revisão dos processos procedeu-se à realização de uma auditoria interna e à elaboração do Plano de Sustentabilidade que traduziram ações a realizar tendentes à melhoria e consolidação do Sistema.

Em suma, concretizaram-se as etapas de diagnóstico, implementação e fecho, tendo sido assegurados todos os entregáveis previstos em sede de caderno de encargos.

Da reformulação do SGI, resultou a criação de 3 novos processos: Gestão da Procura, Gestão de Projetos e Gestão do Catálogo e Níveis de Serviços.

Para Aprovação

Objetivo Operacional 8

Dinamizar Iniciativas de Inovação.

As iniciativas integrantes deste objetivo operacional pretendem fazer evoluir e consolidar de uma forma sustentada iniciativas de modernização e inovação, que visem reforçar a qualidade dos serviços públicos prestados aos Cidadãos e empresas.

Depois do alargamento do **programa inovação** a todos os colaboradores do MTSSS, pretendeu-se em 2019, elaborar um novo modelo de Inovação no Instituto de Informática, com a reformulação da estratégia a seguir, dando continuidade à partilha de ideias e sugestões, que possam ser potenciadoras da melhoria e simplificação dos serviços que prestamos.

Esta reavaliação do modelo do programa de inovação e a elaboração de nova proposta de iniciativas para 2019, culminou na realização do **1º Evento *Open Inovation***, dedicado ao Tema *Robotic Process Automation*, onde se promoveu um clima de partilha de ideias e sugestões.

É objetivo do Instituto de Informática, reforçar e alargar o conjunto de parcerias com outros organismos da Administração Pública, como sejam organismos ligados às ciências e tecnologia, com vista a que resultem dessas parcerias ganhos e benefícios para todos os envolvidos.

Objetivo Operacional 9

Assegurar a Satisfação dos Organismos Parceiros.

Neste contexto, destacam-se um conjunto de iniciativas cuja implementação será determinante para a prossecução deste objetivo operacional.

É o caso da **reformulação dos relatórios de monitorização dos serviços prestados aos parceiros**, decorrente da alteração da plataforma de registo dos pedidos de serviço, foi necessário reformular os relatórios de monitorização trimestral dos serviços disponibilizados aos parceiros, com a indicação do "estado dos pedidos de serviço de parceiros" e "cumprimento dos níveis de serviço".

Em 2019 foi também reformulado **o inquérito de satisfação dos parceiros**, tendo o mesmo sido redesenhado, de forma a permitir a obtenção de mais e melhor *feedback* por parte dos parceiros, fornecendo informação mais segmentada de acordo com os vários serviços disponibilizados.

Para Aprovação

Objetivo Operacional 10

Implementar iniciativas de promoção da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental.

Assumimos a promoção da sustentabilidade organizacional, da responsabilidade social e ambiental, do bem-estar no local de trabalho e de comportamentos saudáveis como uma das principais preocupações.

Desta forma, desenhámos um conjunto de iniciativas que concorrem para este objetivo operacional. Destas, destacamos o **plano para a diversidade,** tendo-se elaborado e implementado um autodiagnóstico de diversidade e elaborado o respetivo relatório de resultados.

A **implementação do sistema de reciclagem "Instituto + Sustentável"** é outra iniciativa que merece destaque, tendo como resultado a implementação de um conjunto de medidas, enquadradas no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros nº 141/2018, no âmbito da reciclagem, poupança e reaproveitamento. Foi desenvolvido um plano de lançamento da campanha de sensibilização através da disponibilização de um vídeo sobre reciclagem, colocação de *banners* na intranet e foram distribuídos recicladores, em vários locais do Instituto. Foram também elaborados cartazes e promovida uma sessão de esclarecimento sobre reciclagem.

Foram também dinamizadas iniciativas de **promoção do bem-estar no local de trabalho e de comportamentos saudáveis:** realizaram-se 3 sessões de esclarecimento e sensibilização, nas áreas temáticas de "Acidentes de Trabalho", "Riscos Ergonómicos" e "Medidas de autoproteção - evacuação em casos de sinistro". Esta última ação abrangeu cerca de 499 colaboradores internos e externos, tendo sido realizada pela Proteção Civil, de Oeiras.

Por outro lado, no âmbito do **programa de comemoração dos 20.º anos do Instituto de Informática**, foram otimizadas as condições de trabalho dos colaboradores, designadamente através do reforço de salas de reuniões devidamente equipadas, salas de formação, e melhorias diversas, por exemplo, na sala.com e nas zonas sociais.

Porque as pessoas são o principal ativo dos Instituto de Informática, em 2019 foi realizado o estudo das necessidades atuais e futuras dos locais de trabalho, com vista à definição de uma ***workplace strategy***. Neste âmbito foram realizadas entrevistas, recolhidos e analisados diversos elementos (plantas do edifício, número de recursos internos e externos a trabalhar no edifício-

Para Aprovação

sede) e realizadas diversas visitas aos espaços físicos, tendo em vista a definição de uma estratégia para o local de trabalho, focada nas necessidades atuais e futuras das pessoas, no seu bem-estar, reforçando o seu compromisso com a organização.

Objetivo Operacional 11

Promover o Desenvolvimento de Competências.

O capital humano é um dos principais ativos do Instituto de Informática. Assim sendo, a promoção do desenvolvimento de competências, em particular através da formação adequada e contínua, apresenta-se como fundamental 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.

Com este objetivo em mente deu-se continuidade à 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. Neste âmbito, foi atualizado o **manual de funções** do Instituto de Informática, tendo do sido identificadas 51 funções. O Manual apresentado pretende ser uma base de trabalho com vista a uma evolução futura para a definição de perfis de competências, assente num modelo de gestão de competências, de modo a diferenciarem-se os vários níveis de maturidade profissional de cada colaborador na organização e apoiar de forma mais efetiva e segura a gestão de pessoas, de equipas e de projetos.

A implementação do **plano de formação anual 2019**, cujo objetivo é reforçar as qualificações e o desenvolvimento de competências dos colaboradores, permitiu uma melhor adequação ao desempenho de funções específicas com elevados padrões de exigência técnica, tendo sido realizadas 120 ações de formação, das 123 previstas, com uma **taxa de execução de 98%**.

Importa salientar, no ano de 2019, o reforço substancial do investimento em formação e, em particular, **o reforço da formação em TIC**, tendo sido realizadas todas as ações previstas para esta tipologia específica, por forma dotar os colaboradores de conhecimento que permita reduzir tempos de entrega das aplicações desenvolvidas.

Para Aprovação

Objetivo Operacional 12

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

Assumindo a conciliação como a forma de tornar compatíveis diferentes interesses ou atividades dos trabalhadores com a sua atividade profissional, de modo a permitir uma coexistência saudável entre as diferentes dimensões da vida, pretendia-se, com este objetivo, realizar iniciativas de promoção da conciliação entre a vida pessoal e familiar com a vida profissional.

Neste âmbito, destaca-se a realização de 6 **iniciativas de promoção de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar**, nomeadamente: a **adesão do Instituto de Informática ao Fórum IGen,** como entidade observadora; a **adesão ao "Pacto para a Conciliação"**; a entrada em vigor de uma orientação técnica que prevê a prestação de serviço em **regime de teletrabalho a tempo parcial**; efetivou-se o direito à dispensa, até três horas, para **acompanhamento de menor, no primeiro dia do ano letivo;** foi **criada a Caixa"3 em Linha"** (caixa de sugestões para os colaboradores se pronunciarem sobre eventuais dificuldades, constrangimentos e propostas de medidas de conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar que gostassem de ver desenvolvidas no Instituto); formalizou-se uma **candidatura SAMA** para dar cumprimento ao objetivo de **implementação e certificação acreditada de um sistema de gestão da conciliação através da norma portuguesa NP4552:2016**.

Importa também salientar, no âmbito deste objetivo operacional, a realização de uma **atividade de envolvimento institucional,** que contou com a participação de 80 trabalhadores do Instituto. Esta atividade permitiu trabalhar e desenvolver a identidade de grupo, o espírito de cooperação, a comunicação e a confiança.

Destaca-se, ainda, a **implementação da(s) ideia(s) vencedoras do Orçamento Participativo do II (OPii) 2018** e o **lançamento do OPii 2019**.

Foram ainda realizadas iniciativas direcionadas para os filhos dos colaboradores do Instituto, com destaque para a iniciativa **Natalii**, que contou com a participação de 29 crianças, filhos de trabalhadores e trabalhadoras do Instituto, em diversas atividades.

Para Aprovação

3.2. 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 20 processos.

Estes 20 processos cobrem a atividade realizada pelo Instituto de Informática, I.P. na garantia da disponibilização dos serviços e da criação de valor a todos os *stakeholders* e são levadas a cabo pelas várias áreas funcionais do Instituto de Informática.

Neste sentido 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:

Para Aprovação

Gestão de Informação

- ✓ **Novos *datamarts* -** Desenvolvimento do *datamart* DLA - Destacamentos; Desenvolvimento *datamart* TI's - Trabalhadores Independentes**.**
- ✓ **Manutenção do Sistema de Estatísticas da Segurança Social -** Manutenção evolutiva dos *datamarts* de Prestação Social para a Inclusão, Sistema de Apoio à Fiscalização, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, Ação Social, Gestão de Tesourarias, Riscos Profissionais e Canais de Pagamento.
- ✓ **Integração dados do Sistema de Estatísticas da Segurança Social -** Desenvolvimento de processos de integração de dados no Sistemas de Estatísticas da Segurança Social, relativos a:
    - Plataforma Serviços Interoperabilidade - Dados de evocações dos serviços de interoperabilidade (Justiça e Educação);
    - PTSS - Dados sobre secção processo executivo online - SefWeb;
    - PTSS – Alterações *dashboards* de estatísticas de utilização;
    - Subsistema de Cooperação – Plataforma Web (PROCOOP e Candidatura complemento).

- ✓ **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 3.373 pedidos.
- ✓ **Gestão do *Data Warehouse*** - Manutenção e limpeza da infraestrutura de base de dados.
- ✓ **Monitorização diária/semanal** dos sistemas de: Declaração de Remunerações; Prestação Social para a Inclusão; Regime de Trabalhadores Independentes; Destacamento de trabalhadores de Cobrança de Dívida do IGFSS; PARES, Requerimentos Subsídio de Funeral.
- ✓ **Disponibilização mensal de dados (entidades fora do sistema da Segurança Social) -** No âmbito do Conselho de Finanças Públicas, Instituto Nacional de Estatística, Banco de Portugal, Instituto do Emprego e Formação Profissional, Ministério da Economia.
- ✓ **Disponibilização de dados para a realização de auditorias** - Extração de dados para processos de auditorias do Tribunal de Contas, Inspeção Geral e Gabinete de Auditoria do Instituto da Segurança Social:
    - Apoios Económicos, Institucionalizações, Lares privados;
    - Contribuições de serviço doméstico;
    - Atribuição de subsídio social desemprego;
    - Acordos atípicos;
    - Educação especial;
    - Sistema de Execução Fiscal;
    - PERES (Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado)
    - Dívida da Segurança Social;
    - Sistema de Verificação de Incapacidades.
- ✓ **Envio de notificações** - Participação de Dívida Trabalhadores Independentes, Entidades Contratantes, Participação de Dívida em Execução Fiscal, Novo Regime de Trabalhadores Independentes.
- ✓ **Encerramento de contas da Segurança Social -** Sistema de Execução Fiscal, Gestão de Contribuições, Sistema Integrado de Conta Corrente e Fundos de Compensação do Trabalho.

Para Aprovação

- ✓ **Combate à fraude** - Alteração de listagens integradas no SESS para fiscalização, no contexto de frequências de equipamentos sociais e para declarações de remuneração.

Administração de Sistemas

- ✓ **Atualização tecnológica e manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações** - Atualização tecnológica e manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestruturas e comunicações, designadamente através de**:**
  - Renovação de *switchs* de comunicações obsoletos a nível nacional;
  - Reforço da infraestrutura (Migração de VMs *do Exalogic* para novo Cluster OVM, redimensionamento de VMs HyperV);
  - Conclusão da migração de dados do CPD de Viseu, para o equipamento VMAX10K;
  - Introdução de *tier* de armazenamento *cloud-based* (*Object Storage* – 1 PB);
  - Renovação de unidades robóticas de *backup* com aumento significativo de densidade e desempenho;
  - Otimização do desempenho de acesso a *storage* com aumento de 4Gbps para até 16Gbps;
  - Reforço da infraestrutura de virtualização com adição de 12 novas *blades* para *enclosures* C7000;
  - Renovação de plataforma de *gateways* de Email (mecanismos de antivírus, SPAM, reputação);
  - Reforço de capacidade de transmissão da rede de comunicações nacional, com instalação de novos circuitos e *routers* (migração para operador NOS), anti-DDOS, acesso *proxy* operador;
  - Renovação de equipamento de suporte a continuidade em caso de falha de energia: intervenção em gerador do Tagus com instalação de novas componentes (depósito externo), aquisição de 90 UPS;
  - Renovação de consola de gestão, com Implementação em *Azure* para substituição de consola obsoletas *on-prem*;

Para Aprovação

- Conclusão de migração para o edifício da Av. 5 de Outubro (circuitos, *switchs*, servidores, etc).

✓ **Suporte a bases de dados e a servidores aplicacionais:**

- Criação de nova base de dados para arquivo de histórico e migração de registos;
- Auditoria de segurança às bases de dados de produção;
- Reforço da infraestrutura da PTSS;
- Realização de testes de upgrade da BD do Sistema de Informação da Segurança Social da versão SGBD Oracle 11g para Oracle 19c;
- Atualização de todas as passwords de utilizadores privilegiados de acordo com RCM 41;
- Upgrade da ferramenta *Oracle Cloud Control* para a versão 19c;
- Atualização do *middleware* para correção de vulnerabilidades graves;
- Análise e resposta a pedidos de dados: no âmbito da segurança da informação e no âmbito da gestão do relacionamento, materializando necessidades dos diversos parceiros do Instituto de Informática;
- Automatização de procedimentos associados à recuperação dos sistemas, bases de dados e aplicações do Plano de Continuidade de Negócio;
- Migração do ambiente de Testes Não Funcionais para o CPD Alternativo;
- Instalação e suporte da solução SGFORM;
- Migração do *storage* do *Exchange* para novo equipamento *All-flash*;
- Implementação de Estatística do Simulador de Pensões e Monitorização de Locks nas Bases de Dados;
- Implementação e Configuração Control_M – MFT, para automação da transferência de ficheiros internamente e para o exterior.

✓ **Consolidação da infraestrutura -** Acumulado de 536 servidores consolidados; 653 servidores físicos desativados (20 servidores consolidados; 39 servidores físicos desativados em 2019):

- ISS Viana do Castelo – Concluído em janeiro de 2019;

Para Aprovação

- ISS Vila Real – Concluído em novembro 2019;
- ISS Bragança – Concluído em novembro 2019.

✓ **Atividade operacional -** Execução de processos de *deployments* de módulos em pré-produção e produção; configuração de processos automáticos no *scheduler*; execução de processos *batch* automáticos.

✓ ***Backups* e *Restores* realizados:**

- 2.617 *restores,* com 100% de taxa de sucesso;
- 766.235 *backups,* com 96,25% de taxa de sucesso;
- 27 TiB de *restores*;
- 3.7 PiB de *backups.*

✓ **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)**:

- Resolução de 14.578 Incidentes e tratamento de 35.137 pedidos de serviço pelas equipas internas do Departamento de Apoio ao Utilizador;
- Atendimento de 561 chamadas pela equipa de *Service Desk* IT;

✓ ***Service Desk* Aplicacional -** Atendimento, pela equipa do TagusPark, de 1.228 chamadas, mais 270 chamadas atendidas de outros serviços (CESD, SSD, apoio centros distritais) e resolução de 9.898 incidentes e pedidos de serviço.

✓ **Consolidação do modelo de suporte ao utilizador** - Potenciando a implementação de conceito de SPOC (*Single Point-of-Contact*), promovendo a utilização do *self-service* (äjuda), e potenciando a assistência remota com o objetivo de aumentar a resolução de ICD e PSV no primeiro contacto.

Para Aprovação

- ✓ **Licenciamento *Microsoft*** - Promoção de procedimentos com vista à aquisição e manutenção de licenciamento de software *Microsoft* para servidores, postos de trabalho e ferramentas de produtividade pessoal.
- ✓ **Licenciamento Cisco -** Promoção de procedimentos com vista à aquisição e manutenção de licenciamento de software *Cisco* para o serviço de comunicações unificadas do MTSSS. *Upgrade* da solução de comunicações unificadas.
- ✓ **Visita aos Centros Distritais da Segurança Social -** Visita a vários centros distritais (Coimbra, Leiria e Porto) para avaliação das condições técnicas e de trabalho dos recursos humanos do Instituto de Informática; avaliação das dificuldades/necessidades no terreno das equipas.

Gestão Aplicacional

- ✓ **Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações -** Foram desenvolvidas atividades de manutenção das aplicações do SISS (Sistema de Informação da Segurança Social) e garantida a correção de *bugs* identificados, bem como implementadas algumas alterações tendentes à evolução do Sistema. Salienta-se a adaptação transversal dos subsistemas para a nova gama (iniciados por 3) do Número de Identificação Fiscal (NIF).
- ✓ **Apoio aos utilizadores (apoio técnico dos projetos) -** Em algumas áreas de atividade regista-se uma redução considerável de *tickets* para resolver. Contudo, existem ainda temas em que a volumetria obriga a considerar esta atividade como crítica nos projetos. Em 2019, foram resolvidos em IDQ (Subsistema de Identificação e Qualificação) 3.352 *tickets*, e em SIF (Sistema de Informação Financeira) 1.173.

Manutenção dos Sistemas em exploração:

- ✓ **Regime Público de Capitalização (RPC) -** Incorporação no processo de Regime Público de Capitalização das declarações de IRS emitidas por RPC WEB, sendo acessível pelo utilizador.
- ✓ **Contraordenações (CO) -** Implementação de uma fase de decisão no *workflow* de contraordenações para os processos de estabelecimentos. Permissão ao Centro Nacional de Pensões (CNP) para passar a ser um serviço de participação de contraordenações na aplicação. Permissão da reversão de fase de processos de contraordenações arquivados por execução fiscal continuando o *workflow* do processo.

Para Aprovação

- ✓ **Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC):**
  - Implementação de processo de participação, de forma a poder cumprir com ordens de tribunais;
  - Implementação do processo de participação dos âmbitos:
    - DVEE, LOFF (Layoff. Gere os processos do regime de layoff, bem como o respetivo processamento e pagamento) e Proteção familiar (PF), com fornecimento do NISS terceiro envolvido, passando este a constar na citação em Sistema de Execuções Fiscais;
    - Fundo de Socorro Social, Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores e Fundo de Garantia Salarial;
  - Implementação da emissão de nota de débito para o Sistema de Verificação de Incapacidades e permitir à aplicação lançar valores diretamente no Sistema Integrado de Conta Corrente;
  - Pagamento no âmbito do Subsistema de Verificação de Incapacidades (lançamento de créditos) por Sistema Integrado de Conta Corrente, envio dos mesmos a MICAP (Módulo Integrado de Canais de Pagamento);
  - Mudança no canal de pagamento por omissão: vale postal em substituição da carta cheque, nas prestações. Inclusão de informação de pagamentos por vale postal no processo de envio dos ficheiros de pagamentos às Entidades centralizadoras, devido a mudança no canal de pagamento por omissão nas prestações;
  - Implementação de uma alteração transversal ao Sistema Integrado de Conta Corrente, permitindo que os débitos e créditos transitem para as contas correntes de terceiros, quando necessário, para elaboração de planos prestacionais e recuperação de valores pagos indevidamente;
  - Alteração do lançamento em SICC, para admitir o lançamento com NISS Titular para o Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores (enriquecimento dos dados);
  - Implementação de novos modelos de notificação para Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores, Fundo de Garantia Salarial e Fundo de Socorro Social;
  - Integração com CO WEB para apresentação do estado dos movimentos de coimas e custas que se encontram no Sistema Integrado de Conta Corrente e, caso estejam

Para Aprovação

participados ao Sistema de Execuções Fiscais, articulação com este Sistema para obtenção do respetivo estado.

- ✓ **Sistema Integrado de Dívida (SID):**
  - Implementação de lista para exclusão do processo de sincronismo automático;
  - Mudança do indicador de acesso ao PERES (Plano Especial de Redução do Endividamento ao Estado e Segurança Social) para diversos contribuintes e respetivo reflexo no Subsistema Gestão de Contribuições (GC) e Sistema de Execuções Fiscais (SEF);
  - Execução de ação de participação de dívida com origem em GC a SEF para efeitos de prescrição em SEF (participação extraordinária do Instituto da Segurança Social dos Açores - ISSA);
  - Implementação de novo critério de apuramento e participação de dívida com origem em GC para SEF. Com este critério é possível analisar a data limite de pagamento além do ano/mês de referência;
  - Integração com GC no âmbito de CO WEB para apresentação do estado dos movimentos de coimas e custas que se encontram em SEF, participados por GC.
- ✓ **Sistema de Execuções Fiscais (SEF):**
  - Implementação de restrição dos critérios (para o executado) aos planos prestacionais online;
  - Alteração ao módulo de transferência de créditos em excesso, por forma a ter um parâmetro que permita configurar o atual ecrã, dando a possibilidade de permitir, ou não, a transferência de créditos em excesso para um sistema destino diferente do da origem;
  - Não permissão de emissão de documentos de tramitação de fase, quando os processos estejam na fase “declarado em falhas”;
  - Realização de testes integrados com fornecedor de *finishing* e adaptações finais, para adoção do CIMO-PDF, para emissão das citações dos executados e emissão das notificações de deferimento dos planos prestacionais online;

Para Aprovação

- Alteração do *batch* de emissão de Documento Único de Cobrança (DUC) prestacionais, de modo a garantir que a data de cobrança por Débito Direto ocorra em dia útil, de acordo com o calendário civil e feriados bancários;
- Parametrização e adaptação de funcionalidades para permitir a instauração e posterior gestão de dívidas do âmbito: DVEE, LOFF, PF, FSS, FGADM, FGS;
- Integração com CO WEB para apresentação do estado dos movimentos de coimas e custas que se encontram em SEF, quer oriundo de participação de SICC quer de GC;
- Alterações e melhorias no âmbito das funcionalidades de penhoras bancárias.

✓ **Gestão de Contribuições (GC):**

- Integração com CO WEB para apresentação do estado dos movimentos de coimas e custas que se encontram em GC e, caso estejam participados a SEF, articulação com Sistema Integrado de Dívida para obtenção do estado em SEF;
- Melhoria da funcionalidade de indicação em Gestão de Contribuições, da data em que ocorreu o pagamento pelo Sistema de Informação Financeira (SIF), da restituição pedida por Gestão de Contribuições;
- Alteração da funcionalidade de débitos diretos que passam a ser gerados por data limite de pagamento e não por ano/mês referência;
- Todos os motivos recebidos do Sistema de Identificação e Qualificação (IDQ) podem ter data limite de pagamento criada a partir da data da fotografia ou a partir do ano/mês referência.

✓ **Sistema de Informação Financeiro (SIF):**

- Implementação de modelo de custeio para o Instituto de Informática, permitindo a aferição de custos por item do catálogo;
- Carregamento em massa do imobilizado do Instituto em SIF, com alteração ao que já existia implementado;
- Criação de uma nova empresa em SIF (FCE) com todas as implicações transversais ao ERP (*Enterpise Resource Planning*), inclusive a componente de balancete e mapa de fluxo de caixa;

Para Aprovação

- Implementação em SIF da possibilidade de carregamento de um orçamento de transição até que seja carregado o orçamento final para 2020. Esta funcionalidade permite identificar em qualquer momento o que foi carregado e executado como transição, e posteriormente a alteração para o orçamento final.

✓ **Identificação (ID):**

- Implementação de processo de tratamento da informação de óbitos: registo, correção e anulação, recebida da Justiça.
- Processo de atualização de CAE de Pessoa Coletiva e Estabelecimento Sede, que constavam com CAE desconhecida, tendo em conta informação da Justiça;
- Melhorias no âmbito da normalização de nome;
- Melhorias em serviços para o âmbito do Cartão do Cidadão.

✓ **Qualificação (QLF):**

- Implementação de serviços para registar, corrigir, anular e cessar qualificações de requerentes e pensionistas, para substituir o processo de sincronismo de Requerentes e Pensionistas entre o Centro Nacional de Pensões e o Sistema de Informação da Segurança Social;
- Implementação de processo para cessar qualificações na sequência do registo do óbito proveniente da Justiça;
- Alteração ao processo de atualização de classificação do regime de TCO (Trabalhador por Conta de Outrem) por acumulação com qualificações de Pensionista;
- Alterações a serviços existentes para as prestações devido ao novo regime Trabalhadores Independentes;
- *Scripts* de contingência para garantir a comunicação a Gestão de Contribuições das alterações efetuadas aos trabalhadores independentes, enquanto não existe funcionalidade para tal (cessações; registo de suspensões manuais; anulação de suspensões manuais; …)
- Concretização de cessações massivas de trabalhadores a pedido.

✓ **Gestão Taxas Especiais (GTE):**

Para Aprovação

- Alterações na condição relativa à inscrição no Centro de Emprego;
- Alterações na funcionalidade de correção de duas das medidas (Desemprego Longa Duração e de Muito Longa Duração);
- Alterações nas pesquisas de Documentos por Emitir e da Cessação nos 24 meses posteriores;
- Alterações em ofícios;
- Envio das Notificações para a *Inbox*.

✓ **Segurança Social Direta (SSD) -** Evolução tecnológica – Integração da camada de WS SSD dentro da própria Segurança Social Direta, para eliminar essa camada (foram integrados 5 WS); refatorização do código. Início dos trabalhos para a automatização dos *deploys*.

✓ **Gestão de Remunerações (GR):**

- Alteração de regras na comunicação de Declaração de Remunerações ao Subsistema de Gestão de Contribuições;
- Implementação de *scripts* de contingência para tratar registos de Histórico Anual que foram anulados (anulação total do ano) e que cruzam com o universo registado em THAI (Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação);
- Recuperação do período em que não se executou passagem de Histórico Mensal para Histórico Anual;
- Marcação e revalidação de todas as remunerações com sobreposição de trabalho (cerca de 4,9 Milhões);
- Alterações ao processo de verificação de sobreposições (ex. para sobreposições com equivalências, …);
- Alterações ao processo de Passagem de Histórico Mensal para Histórico Anual;
- Possibilidade de gestão de remunerações convencionais;
- Alterações ao serviço relativo ao Histórico anual utilizado nas Pensões;
- Eliminação do THAI (Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação), possibilitando ter toda a informação em Histórico Mensal passível de ser alterada: Fecho da consulta da informação THAI; Processo de tratamento de todos os NISS

Para Aprovação

inativos que constavam com informação em THAI (passagem de informação do NISS inativo para o NISS ativo);

- Permitir a correção e anulação em Histórico Mensal das remunerações e equivalências migradas e sincronizadas;
- Fecho da possibilidade de efetuar correções e anulações em Histórico Anual de registos anteriores ao ano 2003 com origem 'P';
- Permissão da Correção e Anulação em Histórico Anual de remunerações reais e convencionais com origem em migração Centro Nacional de Pensões;
- Alterações ao serviço para PCIRPC (Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos);
- Nova funcionalidade de consulta da carreira contributiva na Segurança Social (Histórico Anual integrado com Histórico Mensal) para o cidadão na PTSS.

✓ **Processos de Qualidade de Dados no âmbito da Gestão de Remunerações:**

- Correção de registos migrados de remunerações e equivalências em Histórico Mensal com mais de 30 dias; Marcação dos registos corrigidos para revalidação de sobreposição;
- Tratamento de remunerações existentes em Histórico Mensal com sobreposição de trabalho, não migrados e não duplicados;
- Tratamento de remunerações existentes em Histórico Mensal com sobreposição de trabalho, migrados e não duplicados (aguarda execução em produção);
- Deteção Histórico Mensal com somatório de remunerações com mais de 31 dias (aguarda execução em produção).

✓ **Adoção (ADOP) –** Implementação da migração de *SunOne* para *Weblogic*.

✓ **Ação Social (AS) -** Implementação de novos requisitos, dos quais se destaca a funcionalidade de aprovação dos Acordos de Inserção por parte dos protocolos RLIS e a reversão da decisão de aprovação de apoios económicos.

✓ **Caracterização Anual do Sistema de Acolhimento (CASA) -** Disponibilização da informação para a elaboração do Relatório CASA 2018 e implementação das alterações ao guião de recolha da informação, que serve de base à caracterização anual da situação

Para Aprovação

de acolhimento para o ano 2019. Implementação de melhorias para incremento da qualidade de dados.

- ✓ **Carregamento e Disponibilização de Movimentos (CDM) -** Implementação de novos requisitos, dos quais se destacam possibilitar que o pagamento da prestação de alimentos, no âmbito do Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores, deixe de ser efetuado ao representante legal (recebedor) e passe a ser pago diretamente ao jovem, que passará nestes casos a ser o recebedor. Implementação de diversas melhorias, com destaque para a clarificação de mensagens no âmbito da interoperabilidade com a Justiça. Migração de *SunOne* para *Weblogic*.
- ✓ **Módulo de controlo CPA** - Implementação de diversas melhorias, das quais se destaca o upgrade tecnológico de Controlo do Procedimento Administrativo para deixar de utilizar o *Oracle Workflow*.
- ✓ **Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco (CPCJ):**
  - Implementação das alterações necessárias à recolha da informação para o relatório de atividades de 2019 e disponibilização da informação à Comissão Nacional após o período de preenchimento pelas CPCJ;
  - Nova funcionalidade para completar uma sinalização, incluindo documentos associados;
  - Novas funcionalidades para gerir CPCJ, nomeadamente as instalações e funcionamento, reuniões e atividades;
  - Alteração da transição de estados do processo de promoção e proteção;
  - Regras que a par de auxiliarem o utilizador no fluxo de trabalho processual (tratamento aplicacional de processos de Promoção e Proteção), previnem a ocorrência de erros e/ou incoerências de dados.
- ✓ **Destacamentos (DLA):**
  - Processo *batch* para Indeferimento automático de pedidos de destacamento, depois de passarem 15 dias no estado "Aguarda Documentos";
  - Implementação de validação de sobreposição de períodos de destacamento, para o mesmo colaborador, independentemente do tipo de pedido e do país;

Para Aprovação

- Alinhamento dos estados dos pedidos de destacamento quando se realizada a ação anular/cancelar um trabalhador;
- Alterada a opção de “Emitir comprovativo" para pedidos migrados.

✓ **Prestação Social Inclusão (PSI):**

- Implementação do alargamento da base à Infância e Juventude: requerimento, decisão e cálculo com e sem acréscimo por monoparentalidade;
- Alteração ao cálculo das prestações da componente base para deixar de descontar o complemento social;
- Criação de suspensão à data do aniversário e notificação automática ao recebedor para atualizar a informação do titular quando este está prestes a completar 18 anos (implementado em 2019 e em produção em janeiro de 2020);
- Confirmação pelo titular e validação pelo utilizador institucional da informação necessária à transição da prestação para a maioridade (implementado em 2019 e em produção em janeiro de 2020);
- Implementação de gestão de alertas com possibilidade de navegação para o écran onde é possível tratar a situação que originou o alerta e marcar automaticamente o alerta como tratado (implementado em 2019 e em produção em janeiro de 2020);
- Alteração ao cálculo dos rendimentos dos Trabalhadores Independentes, de acordo com o novo regime contributivo (implementado em 2019 e em produção em janeiro de 2020);
- Alteração ao registo de requerimentos de pensionistas de invalidez com incapacidade inferior a 80% para passar a tratar como originais quando existe um desconto por indemnização por responsabilidade de terceiros, em Centro Nacional de Pensões, e propagação desta exceção nos restantes procedimentos (implementado em 2019 e em produção em janeiro de 2020).

✓ **Orçamento e Contas das IPSS (OCIP):**

- Reformulação da *check-list* de análise de contas;
- Implementações de validações ao nível dos vários mapas financeiros;

Para Aprovação

- Criação de automatismos entre *check-list* de análise de contas e anexos entregues pelas instituições;
- Invalidação de processos de forma automática após ultrapassarem os prazos definidos.

✓ **Organizações Não Governamentais (ONG) -** Operacionalização das segunda e terceira fases do processo de candidaturas para 2019 a financiamento de projetos desenvolvidos na área da deficiência, submetidas pelas ONGPD (Organizações não Governamentais para a Deficiência); Implementação das alterações necessárias ao processo de candidaturas para 2020.

✓ **Proteção à Família (PF):**

- Interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Educação (Medida Simplex) para obtenção de provas escolares e comunicação de escalões de abono de família;
- Alteração do limite de idade para o pedido das Bonificações por Deficiência (Decreto-Lei n.º 136/2019 de 6 de setembro);
- Integração com o subsistema Gestão de Apoios para a Deficiência e Incapacidade, no âmbito da Prestação Social para a Inclusão.
- Implementação de diversas melhorias, das quais se destaca o registo, na PTSS, dos títulos de residência para cidadãos estrangeiros no âmbito do Pré-Natal e Abono de Família.

✓ **Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI):**

- Implementação de funcionalidades para colmatar a inexistência de resposta da Saúde para interoperabilidade de dados;
- Início do desenvolvimento do processo de migração de dados de utentes ativos da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados na saúde;
- Processo de renovação anual.

✓ **Serviço de Verificação de Incapacidades (SVI):**

Para Aprovação

- Implementação da transferência de processos entre centros distritais e a afetação dos mesmos a um serviço local, quer nas verificações temporárias quer nas permanentes;
- Inclusão (data de início de aplicação parametrizável) dos beneficiários com subsídio de doença profissional na bolsa de convocáveis do Sistema de verificação de incapacidades temporárias;
- Início da implementação do módulo dos médicos, de verificação de incapacidade temporária na PTSS (em curso);
- Implementação da integração com o Sistema de Informação de Pensões (em curso);
- Implementação da integração com o Sistema Integrado de Conta Corrente (em curso);
- Reestruturação do módulo dos médicos em Serviço de Verificação de Incapacidades, nomeadamente implementação das novas versões dos modelos: SVI09 (Relatório Médico); SVI10 (SVIP Parecer/Deliberação) e SVI11 (SVIP Comunicação da Deliberação) para que na impressão surja apenas as opções selecionadas pelos Médicos e seja apresentado o texto das justificações na integra; Emissão offline do ofício SVI011.

Arquitetura e Desenvolvimento

✓ **Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações (SASA):**

- Criação e dinamização do Grupo de Responsáveis Técnicos do Instituto de Informática, grupo que junta um número especifico de programadores, garantindo a representatividade das áreas do DGA e do DAD e visa garantir canais de comunicação ágeis entre as equipas técnicas dos vários projetos, com vista ao aumento da consistência no desenho e arquitetura das soluções produzidas no instituto. Decorreram 13 sessões de 2019 sobre diversos temas;
- Apoio e suporte técnico às equipas de projeto nas competências de arquitetura e soluções aplicacionais;

Para Aprovação

- Evoluções ao nível das APIs das *Frameworks*, para dar resposta centralmente a necessidades comuns (que não de negócio) aos vários projetos de negócio;
- Análise e resolução em produção das vulnerabilidades que exigiam intervenção por parte da equipa;
- Realização das atividades identificadas como necessárias no âmbito do PTSS (evoluções aplicacionais, apoio à integração entre aplicações, etc);
- Realização de Sessões de Esclarecimento e Informação (SEI!): em 2019 foram feitas 2 sessões sobre GCC e 3 sobre os Acessos Unix;
- Tratamento de entregas aplicacionais e apoio às equipas de projeto nas necessidades relacionadas com Ferramentas de Desenvolvimento;
- Gestão do ambiente de desenvolvimento: Central e Integração;
- Apoio a organismos externos, dentro do Ministério, com vista a utilização das ferramentas e peças de arquitetura de referência do Instituto de Informática. Em 2019 destacam-se as várias sessões de trabalho realizadas com a ACT, no contexto do seu projeto de Desenvolvimento do Novo Sistema de Informação;
- Participação no diagnóstico e resolução dos problemas em ambiente de Produção, mas também em ambientes anteriores, destacando-se o apoio prestado na análise, identificação de causas e indicação de possíveis soluções para situações detetadas no âmbito dos Testes Não Funcionais.

✓ **Plataforma da Segurança Social (PTSS):**

- Apoio e suporte técnico às equipas de projeto, num total de 25, nas competências de UX/UI;
- Implementação e disponibilização dos conteúdos definidos para as ajudas dos projetos *Web* que, no ano em avaliação, disponibilizaram funcionalidades em produção no contexto do PTSS;
- Atividades de integração, tratamento de *major releases* e validações no contexto da PTSS: 73 novas funcionalidades num total de 17 aplicações;
- Criação e dinamização das *Manhãs da Usabilidade*: 9 sessões realizadas em 2019.

Para Aprovação

- ✓ **Base de Dados -** Suporte às equipas de projeto e demais equipas intervenientes na gestão de modelo de dados, VIES, otimização de *queries*, tratamento de entregas aplicacionais, máscara de dados e realização de clones nos ambientes da sua responsabilidade – Desenvolvimento, Testes, Piloto e TNF.
- ✓ **Canais de Pagamento -** Manutenção, apoio à exploração e consolidação dos canais de pagamento em produção.
- ✓ **Gestão de Fundos de Compensação -** Manutenção e apoio à exploração do sistema em produção.
- ✓ **Processos de Interoperabilidade -** Testes integrados, alterações e/ou correções a processos de interoperabilidade já desenvolvidos, mas não em exploração; Manutenção evolutiva e corretiva dos processos de interoperabilidade em exploração.
- ✓ **Lime Survey (Inquéritos) -** Apoio técnico e colocação de inquéritos em produção.
- ✓ **Portais Informativos -** Apoio técnico, implementação de alterações, correções e melhorias aos vários Portais Informativos em exploração, destacando-se, em 2019, o volume de atividades realizadas sobre os seguintes:
    - Portal Informativo do GEP;
    - Portal Informativo do INR;
    - Catálogo de Produtos do INR.
- ✓ **GIDENT -** Diagnóstico e resolução de situações identificadas em produção.
- ✓ **PCIRPC 1.0 (Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos) -** Diagnóstico e resolução de situações identificadas em produção.
- ✓ **Testes e Acreditação Aplicacional -** Testes Não Funcionais:
    - Gestão e acompanhamentos das Vulnerabilidades Inov'19;
    - Incremento da cobertura de testes de segurança para 16 aplicações;
    - Incremento da cobertura de testes de carga de 28 para 30 aplicações;
    - Utilização de nova ferramenta *open source* para testes de carga, Jmeter, com possibilidade de integração com o kit de desenvolvimento.

Para Aprovação

- ✓ **Ambientes:**
  - Manutenção dos ambientes da responsabilidade da AA: Testes, Piloto1, Piloto2 e Testes Não Funcionais;
  - Gestão de tarefas diárias com nova ferramenta interna, que gere os pedidos para os ambientes de Pré, Testes, Piloto1, Piloto2 e Testes Não Funcionais;
  - Criação de novo ambiente de testes para realização de testes automatizados a *playbooks* de *Ansible*;
  - Manutenção evolutiva e corretiva dos scripts de automatização dos *deploys* nos ambientes de Testes, Piloto1, Piloto2 e Testes Não Funcionais;
  - Instalação do GCC nos ambientes de Testes, Piloto1, Piloto2 e Testes Não Funcionais, bem como assegurada toda a migração das configurações dos projetos;
  - 893 entregas realizadas pela Área de Acreditação para Pré-Produção como candidatas a Produção;
  - 2154 *deploys* realizados em testes, 2084 *deploys* realizados em Piloto1 / Piloto2 e 1644 *deploys* realizados em Testes Não Funcionais;
  - *Scripts* automatizados para verificação da disponibilidade de todas as aplicações instaladas nos diversos ambientes de testes para confirmação da sua operacionalidade;
  - Gestão de utilizadores de GUS em todos os ambientes da responsabilidade da Área de Acreditação e também em Pré-Produção e Experimental;
- ✓ **Gestão e acompanhamento das equipas de testes:**
  - Implementação e utilização de nova ferramenta de gestão das atividades e tarefas de testes, a qual se denominou por ROT: Relatórios Operacionais de Testes;
  - Apoio às equipas de projeto, nas competências de Testes Funcionais e Testes Não Funcionais.
  - 2047 entregas testadas pela Área de Acreditação, das quais 52% Acreditadas e 48% Rejeitadas;

Para Aprovação

- Geração de indicadores/relatórios mensais de controlo das acreditações e testes da Área de Acreditação;
- Elaboração de um Manual Técnico de Testes: configurações do cliente SISS; cliente SQL; acesso a *logs* via ferramenta *freeware*; entre outras configurações relevantes para um posto de trabalho de um *tester*.

Organização e Gestão de Pessoas

- ✓ **Gestão das pessoas -** Elaboração e permanente atualização do plano de gestão previsional de recursos humanos, com a abertura de procedimentos concursais e ofertas de mobilidade na Bolsa de Emprego Público (BEP). Em 2019, 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 o reforço imediato do Instituto e assegurar uma substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços.

  Assim, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

  - **Publicitação de 12 ofertas na Bolsa de Emprego Público (BEP**) com vista a dotar o Instituto de trabalhadores/as, 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, tendo sido recrutados, no ano de 2019, por esta via, dois/duas trabalhadores/as;
  - **Conclusão em 2019 de dois procedimentos concursais** abertos em 2018 para ocupação de quatro postos de trabalho, tendo sido recrutadas duas trabalhadoras;
  - **Abertura de um procedimento concursal para regularização de vínculos precários** (PREVPAP), encontrando-se o mesmo concluído com a consequente admissão de uma colaboradora;

Para Aprovação

- **Acolhimento**, ao longo de 2019, **de quatro estágios curriculares**, mantendo uma prática (ininterrupta) de acolhimento de estágios curriculares e profissionais que data de 2005, tendo-se também procedido ao acolhimento de quatro alunos no âmbito do projeto *Shadowing*;
- Ao longo do ano registaram-se **9 admissões no Instituto e 22 saídas de trabalhadores/as**, estas últimas maioritariamente no grupo de pessoal de informática;
- Em 2019, o **curso IISI do PAii foi concluído por 5 formandas/os**.

Foram asseguradas 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

- ✓ **Prestação de serviços de Formação, através da preparação e realização de 51 ações de formação presencial e da produção de 6 cursos de formação à distância (e-learning), dois dos quais a disponibilizar em 2020 -** Na modalidade de formação presencial, foram desenvolvidos produtos de formação e realizadas ações de formação sobre as soluções Gestão Documental Smartdocs V4 (Solução Base, Solução Específica e Dirigentes), sigä, Módulo Integrado de Penhoras, Reembolso de Despesas de Funeral, Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, Tec-ajudä e sigä. No âmbito da formação a distância foram concebidos e desenvolvidos cursos de formação *e-learning* sobre as aplicações de Reembolso de Despesas de Funeral, Regime Público de Capitalização, Segurança Social

Para Aprovação

Direta, e aplicação de suporte às atividades da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.

- ✓ **Produção de Recursos Pedagógicos sobre aplicações e soluções TIC disponibilizadas pelo Instituto de Informática -** Elaboração de 18 Manuais de Utilizador e 10 Ajudas contextuais para os utilizadores das aplicações disponibilizadas e dos serviços existentes na Segurança Social Direta.
- ✓ **Atendimento e acompanhamento à Formação** - Gestão de inscrições e contas de formandos, emissão de certificados de formação, atendimento e apoio aos formandos e incentivo à realização da formação.
- ✓ **Produção de 10 vídeos demonstrativos e promocionais** sobre aplicações e serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática: Parentalidade + Simples, sigaApp e Regulamento Geral de Proteção de Dados
- ✓ **Apresentação, divulgação e promoção de serviços através da produção de *releases*, *banners e* notícias -** Produção de 15 *releases* de serviços, 6 *banners e* 5 notícias.
- ✓ **Revisões trimestrais do Catálogo de Serviços do Instituto de Informática, I.P.**
- ✓ **Atualizações do Catálogo de Serviços Técnico e da área de Gestão de Serviços da Intranet -** Sempre que ocorreram alterações na oferta de serviços e aplicações o Catálogo de Serviços Técnico foi atualizado, bem como a área da Intranet dedicada à divulgação dos serviços da organização.
- ✓ **Gestão dos pedidos de serviço de parceiros -** Verificação da conformidade de todos os pedidos entrados através do portal de parceiros e tratamento dos pedidos relacionados com serviços geridos pelo Departamento de Gestão de Clientes.
- ✓ **Implementação do procedimento Pedidos Gestão de Informação no Portal de Parceiros -** Foi desenhado e implementado na ferramenta, um novo procedimento para tratamento dos pedidos de serviço de parceiros referentes à gestão de informação, com atribuição de perfil específico no Portal de Parceiros para acesso exclusivo a este macro serviço.
- ✓ **Gestão da comunicação das App's sigä e Segurança Social + próxima** - Resposta aos comentários feitos pelos utilizadores através da *store* ou por email.

Para Aprovação

- ✓ **Produção de Sínteses de monitorização** - Realização de sínteses de monitorização mensal, que espelham a atividade ocorrida no Portal de Parceiros, no sigaApp e na App Segurança social + próxima.
- ✓ **Revisão da proposta de novo Processo de Gestão do Relacionamento,** no âmbito da reformulação do SGI em curso.
- ✓ **Revisão da proposta do Processo de Gestão de Alterações**, no âmbito da reformulação do SGI em curso.
- ✓ **Promoção do sigä e de novas funcionalidades**, junto de organismos.
- ✓ **Concretização da adesão da Autoridade Tributária ao siga.**
- ✓ **Preparação de novos protocolos**, tendo culminado na assinatura de 16 protocolos e 1 adenda.
- ✓ **Definição e construção dos mapas de monitorização dos pedidos registados no Tec-ajudä.**
- ✓ **Reunião de Kickoff 2019 com os parceiros.**
- ✓ **Produção dos relatórios trimestrais de ponto de situação junto dos parceiros.**
- ✓ **Acompanhamento e gestão da mudança do centro de contacto do IEFP e do IGFSS.**
- ✓ **Atualização da área dos protocolos na intranet.**
- ✓ **Reformulação dos relatórios de monitorização a enviar aos parceiros.**
- ✓ **Reporte mensal sigä,** com indicação dos postos de trabalho ativos e valor a pagar, se aplicável.
- ✓ **Gestão dos pedidos de Envio Massivo de Email,** com um total de 68 pedidos em 2019, correspondendo a um universo de 3.397.601 de destinatários.

Qualidade e Auditoria

- ✓ **Realização de auditorias internas** – Realização de auditoria interna integrada ao Sistema de Gestão Integrado, no âmbito do Sistema de Gestão de Serviços TI e do Sistema de Gestão Segurança da Informação, tendo sido elaborado e divulgado o respetivo Relatório.

Para Aprovação

- ✓ **Planeamento e acompanhamento de auditorias externas** – 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, tendo sido asseguradas todas as ações conducentes à sensibilização das partes interessadas, planeamento e acompanhamento das entrevistas, divulgação dos resultados e do Relatório de Auditoria.

- ✓ **Acompanhamento e reporte das ações corretivas, preventivas e de melhoria** – No âmbito do Procedimento Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria (ACPM), foi atualizada a Tabela de ACPM para o ano de 2019 (com 118 ações), realizado o acompanhamento mensal das mesmas, elaborados os respetivos Relatórios Mensais de Progresso (8), cobrindo os vários âmbitos: Segurança da Informação, Serviços TI, Gestão Riscos, Arquitetura de Referência, Plano Continuidade de Negócio, Plano de Segurança, Exercício Perseu. Assegurada a divulgação na intranet e a todas as partes interessadas.

- ✓ **Plano de tratamento de riscos** – Elaboração do Plano de Tratamento de Riscos referente ao ano de 2019, identificando os principais grupos de ativos que potencialmente poderão estar sujeitos a vulnerabilidades/ameaças e as ações que mitigam a ocorrência de riscos ao nível da continuidade, disponibilidade e integridade da informação e dos serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática.

  Neste sentido foi feita a análise de riscos sobre (20) categorias de ativos, identificados os controlos internos aplicáveis (44), avaliada a maturidade dos controlos internos, identificados os riscos e as ações a implementar (12 ações), elaborada a Declaração de Aplicabilidade.

  Todo o trabalho foi elaborado em estreita articulação com os responsáveis pelos ativos/riscos (9) e com a equipa de segurança da informação, e divulgado a todas as partes interessadas.

- ✓ **Avaliação da equipa auditora interna** – Avaliação da equipa auditora interna, composta por 4 elementos, responsáveis pela realização da auditoria interna integrada no âmbito do Sistema Gestão Serviços TI e ao Sistema Gestão Segurança Informação. Elaborado e disponibilizado um inquérito na intranet, para que cada auditado (num total de 28 auditados) pudesse efetuar a avaliação da equipa auditora que o entrevistou. Após o término do prazo de resposta, foram recolhidos e tratados os dados, elaborado o relatório de avaliação.

Para Aprovação

- ✓ **Revisão dos indicadores da cadeia de valor** – Revisão, em colaboração com cada um dos responsáveis dos processos da cadeia de valor (17), e com o Conselho Diretivo, dos 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, passando a contemplar indicadores de desempenho, operacionais e estratégicos, num total de 183 indicadores distintos. Atualização do ficheiro de cálculo de desempenho e elaborados os 17 ficheiros para recolha de informação. O respetivo Manual foi atualizado e divulgado a todas as partes interessadas.
- ✓ **Acompanhamento e reporte do desempenho da cadeia de valor** – Compilação e análise das medições dos 76 indicadores da cadeia de valor, elaboração e divulgação dos respetivos relatórios de desempenho da cadeia de valor (4 Relatórios Trimestrais – o Relatório do 4º trimestre corresponde ao Relatório anual).
- ✓ **Plano Global do SGI 2018 e 2019 -** Atualizada a execução do Plano Global do SGI referente a 2018, de acordo com a informação recolhida junto dos respetivos responsáveis, e elaborado o Plano Global do SGI para 2019. Estes documentos foram posteriormente disponibilizados na intranet**.**
- ✓ **Objetivos SGI e SGSI para 2019** – Atualizados os objetivos do SGI (Sistema Gestão Integrado) e do SGSI (Sistema Gestão Segurança Informação) para o ano de 2019, após aprovados em sede de reunião de Revisão pela Gestão. Estes documentos foram posteriormente disponibilizados na intranet**.**
- ✓ **Revisão pela gestão** – Elaboração do Relatório de Revisão pela Gestão, apresentando os principais resultados e indicadores do desempenho do SGI e do Instituto de Informática referentes ao ano de 2018, bem como as alterações previstas implementar durante o ano de 2019, objetivos e metas a alcançar, bem como os recursos (humanos e financeiros) disponíveis e as oportunidades de melhoria. Apresentação e divulgação do respetivo Relatório às partes interessadas.
- ✓ **Planeamento estratégico e operacional e gestão do processo de avaliação de desempenho** – Elaboração de todos os instrumentos de gestão referentes ao ano de 2018 (Relatório de Gestão, Relatório Atividades, Avaliação QUAR) e de 2019 (Plano de Atividades, QUAR) e divulgação às partes interessadas.

Para Aprovação

Elaborado planeamento macro do ciclo de gestão seguinte (2019/2020) e iniciada a recolha de informação para elaboração do Plano de Atividades e QUAR referente ao ano de 2020, nomeadamente, pelo preenchimento do ficheiro de iniciativas a carregar no Sistema Gestão Iniciativas.

- ✓ **Sistema de gestão de iniciativas** – Carregamento, acompanhamento, monitorização e reporte da execução das iniciativas/projetos e atividades registadas na aplicação Sgi (173 iniciativas), bem como gestão das alterações, suporte e apoio aos utilizadores (respondidos 126 pedidos de serviço aplicacionais e 30 pedidos de serviço para execução de scripts). Durante o ano de 2019 foram elaborados e divulgados 24 relatórios de acompanhamento.
- ✓ **Acompanhamento e reporte do desempenho organizacional** – Acompanhamento e reporte do Desempenho Organizacional, incluindo a monitorização do desempenho do QUAR, Plano de Atividades e execução orçamental, do desempenho do Plano Estratégico do Instituto de Informática e do Plano Estratégico dos Sistemas de Informação do MTSSS, assim como da cadeia de valor. Neste sentido foram divulgados 4 relatórios de monitorização do desempenho organizacional ao longo do ano de 2019. Reporte semestral ao GEP dos resultados do QUAR.
- ✓ **Atualização da intranet e repositório de informação documentada –** Atualização da informação documentada ao nível dos repositórios existentes para divulgação e gestão da informação. Durante o ano de 2019 foram divulgados 23 destaques referentes ao Sistema Gestão Integrado.
- ✓ **Atualização da tabela de controlo da informação documentada –** Atualização da tabela considerando a seguinte informação documentada: Procedimento de Contratualização de Protocolos; Especificação *SLAs* para implementação na plataforma de ITSM; Modelo Registo do Risco Gestão de Projeto; Modelo Registo do Risco Gestão Qualidade; Modelo Registo do Risco Sistema Gestão Segurança da Informação; Especificação Metodologia do Risco; Política de Gestão do Risco; Especificação Modelo Suporte ao Utilizador; modelos Perfis de Competências.
- ✓ **Criação de modelos –** Criação dos modelos associados a: Ficha de Autoavaliação Técnicos Superiores – Técnicos; Ficha de Avaliação Técnicos Superiores – Técnicos; Ficha de Autoavaliação Assistentes Técnicos – Administrativos; Ficha de Avaliação Assistentes

Para Aprovação

Técnicos – Administrativos; Requerimento Avaliação Ponderação Curricular; Requerimento Arrastamento Nota; Ficha de Função e Competências.

- ✓ **Verificação da conformidade –** Análise e revisão da informação documentada elaborada no âmbito do Sistema Gestão Integrado, no decorrer do ano de 2019 (70 documentos no total):
  - Ao nível do Sistema Gestão Serviços TI
    - 15 Processos (Incidentes e Pedidos de Serviço; Alterações; Problemas; Relacionamento; Catálogo e Níveis Serviço; Gestão Projetos; Ativos e Configurações; Planeamento; Entregas; Capacidade; Gestão Administrativa; Gestão Procura; Gestão Informação; Gestão Pessoas; Gestão Risco);
    - 4 Procedimentos (Pedidos Serviço Parceiros; Pedidos Alteração Emergência; Pedidos Alteração Standard; Procedimento Tratamento Incidentes Graves);
    - 9 Especificações/Manuais (Catálogo de Serviços Negócio; Catálogo de Serviços Técnico; Modelo Suporte ao Utilizador; SLAs para implementação na plataforma ITSM; Modelo Base para Celebração de Protocolos; Regulamento de Videovigilância; SLAs- Lista de Relatórios Tec-Ajuda; Manual de Funções; Manual dos Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos);
    - 4 Planos (Disponibilidade, Continuidade, Capacidade, Tratamento Riscos);
    - 5 Registos (Relatório de Incidente Grave; Relatório Gestão Problemas; Relatório Auditoria CMDB; Relatório Testes Plano Continuidade; Relatório de Revisão de Níveis Serviço)
  - Ao nível do Sistema Gestão Segurança Informação
    - 18 Procedimentos;
    - 1 Política (Segurança Física e Ambiental);
    - 3 Registos (Declaração Aplicabilidade, Avaliação dos Riscos, Avaliação dos Controles).
  - Ao nível do Sistema Gestão Integrado
    - 3 Procedimentos (Definir e Monitorizar o Desempenho Organizacional; Monitorização da Cadeia de Valor, Auditorias Internas);

Para Aprovação

- 2 Especificações/Manual (Manual da Qualidade; Relatório de Revisão pela Gestão);
- 6 Registos (Objetivos do SGI; Objetivos do SGSI; Plano Global do SGI; Tabela Legislação Aplicável; Responsáveis do SGI; Matriz Ferramentas).

Comunicação e Sustentabilidade

- ✓ **Gestão da comunicação e da partilha de informação** - Para além das 52 *We¨letters* semanais produzidas durante o ano de 2019, foi lançada uma edição especial no âmbito da iniciativa "Por um Instituto + sustentável"; foram realizadas sete Sessões de Esclarecimento no Instituto (SEI!); foram revistos e atualizados os conteúdos a colocar no Novo Portal da Segurança Social.
- ✓ **Iniciativas de sustentabilidade organizacional:**
  - **Campanha de solidariedade para com as vítimas de Moçambique –** recolha de roupas, alimentos enlatados, água engarrafada e medicamentos para as vítimas do ciclone Idai.
  - **Pirilampo Mágico** - adesão à Campanha que resultou na venda de 280 pirilampos e 17 pins. O valor angariado reverteu a favor da CERCI Oeiras.
  - **Campanha de natal do Programa Oeiras Solidária (POS) –** recolha de produtos de higiene e limpeza para o lar de idosos do Centro Paroquial de Queijas.
  - **Campanha 12 meses 12 produtos –** promovida pelo Programa Oeiras Solidária (POS) e que consiste em recolher um produto alimentar ou de higiene pessoal todos os meses, entre março de 2019 e março de 2020, com o objetivo de reforçar os cabazes atribuídos aos mais de 150 agregados familiares sinalizados com maiores necessidades socioeconómicas na área do concelho de Oeiras.
- ✓ **Gestão de eventos institucionais:**
  - Comemoração dos 20 anos de Instituto com o lançamento de várias iniciativas: destacam-se a oferta de cadernos, a criação de logo alusivo à data, a alteração da assinatura do email e *templates* na intranet e smartdocs;
  - Reunião de Kick-Off anual com o balanço e desafios;
  - Comemoração do Dia do Instituto (29 de maio);

Para Aprovação

- Participação no exercício "Ciber Perseu 2019";
- *Open Innovation* que contou com a presença de dois convidados externos;
- Ação de Envolvimento Institucional, realizada nas instalações do Inatel na Foz do Arelho e que contou com a participação de 80 trabalhadores e trabalhadoras;
- Natalii, com a presença de 29 crianças, filhos de trabalhadores e trabalhadoras do Instituto que participaram em diversas atividades.

✓ **Gestão da Imagem Institucional**:

- **Merchandising** – No âmbito da celebração dos 20 anos do Instituto, foram produzidos e oferecidos a todos os colaboradores Copos de Bambu com o logotipo institucional, enquadrados na campanha "Por um Instituto + sustentável".
- **Campanhas:**
  - Campanha dos 20 Anos do Instituto que englobou a atualização de todos os documentos institucionais com o respetivo logotipo. A assinatura de email e todas as peças gráficas desenvolvidas em 2019 também contemplaram a marca 20 anos;
  - Desenvolvimento e implementação da Campanha de Reciclagem que contemplou a criação da Marca Instituto + sustentável, com a criação do respetivo logotipo e aquisição e decoração gráfica de novos recicladores, criação de cartazes, *banners* e vídeo;
  - Desenvolvimento de diversas campanhas em colaboração com outros Departamentos, nomeadamente: Igualdade Salarial, Eliminação da Violência contra as Mulheres e atualização da campanha RGPD;
  - Mantiveram-se durante o ano de 2019 as seguintes campanhas: o uso das escadas (AGP); Segurança do Edifício (AGP); RGPD e Segurança da Informação (ASIPD). Estas campanhas englobaram peças gráficas como cartazes, *banners* na intranet e no plasma da portaria, comunicações por mail, SEI!, apresentações e vídeos. Foi desenvolvida pela AACDCS a Campanha para o Orçamento Participativo 2019, com a atualização de *banners*, regulamento, FAQ's e página na intranet.

Para Aprovação

- **Apresentações –** Apresentações de: Dia da Segurança Social, Colaborador e Projeto do Ano (inseridas na apresentação de comemoração do Dia do Instituto, com a produção adicional de diplomas e troféu); Prestação Social para a Inclusão; Fundos Comunitários; Open Innovation; Instituto +sustentável; Grandes Números com os dados atualizados a dezembro de 2018; Apresentação Institucional Externa em Inglês; Projeto Inovação (com a produção adicional de voucher e troféu em acrílico); Atualização da Campanha RGPD; Atualização da Apresentação Institucional; Apresentação para a Reunião de Dirigentes.
- **Intranet** – Criação de novas áreas na Intranet, nomeadamente: "Conciliação Trabalho e Família" e "Instituto + sustentável". Atualização de *Banner* Legislação 2019. Criação de *banners* para inquéritos disponibilizados na intranet, em colaboração com o DAU (Inquérito *TeamBuilding*; Inquérito de votação dos Colaboradores do Ano; Votação OPII).
- **Documentos Institucionais** – Criação de Modelo de Regulamento; colaboração na elaboração/formatação gráfica de documentos institucionais; criação de Novos Modelos para projetos Financiados (FEDER, FSE e AGORA).
- **Logotipos** – Criação dos logotipos do OPii 2019, Logotipo Plataforma de Interoperabilidade, Logotipo Diversidade e Logotipo *Open Innovation*.
- **Outras peças gráficas desenvolvidas:**
  - Atualização de organograma;
  - Desenvolvimento gráfico de *BackStand* e decoração de púlpito para Campanha APQ;
  - Desenvolvimento gráfico de Copo de Bambu com Logotipo Institucional;
  - Atualização gráfica da *Weletter* com a imagem dos 20 anos;
  - Criação de postais para o Dia da Mulher e para o natal;
  - Desenvolvimento de imagem para peça gráfica a colocar no Piso 0 no âmbito das celebrações do Natalii 2019;
  - Desenvolvimento de peças gráficas no âmbito do novo Portal Informativo (botões, iconografia e estrutura gráfica);

Para Aprovação

- Desenvolvimento iconográfico Proibido Fumar;
- Criação de painel em vinil para a Sala.COM;
- Desenvolvimento gráfico de *We"letter* Especial Sustentabilidade – Instituto + sustentável;
- Desenvolvimento gráfico de Cartão Cábula e Cartões de visita;
- Colaboração com a participação do Instituto nas Redes Externas, com o desenvolvimento gráfico de brochura e Carta de Compromisso para a RSO PT e imagem gráfica do Relatório de Indicadores da Rede PorTodos do MTSSS.

- **Redes Sociais –** criação de *Posts* nas redes *Linkedin* e *Twitter*.
- **Vídeos –** Campanha de Reciclagem, Manuseamento da Informação e Controlo de Acessos.

✓ **Representações Externas -** O Instituto continuou a sua representação em redes de sustentabilidade e responsabilidade social, com a coordenação e participação em diferentes grupos de trabalho.

Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

✓ **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.

✓ **Apoio na analise e plano de implementação do Despacho 9552/2019 -** que estabelece o modelo de governação relativo à implementação da política de cibersegurança no âmbito da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Entre outras medidas, o referido Despacho define como competência do Instituto de Informática, em articulação com o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS), a elaboração do plano estratégico da Segurança da Informação e a definição de uma política de cibersegurança comum para a área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Para Aprovação

3.3. Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial

No decorrer do ano de 2019, 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

- ✓ **Redes Locais de Intervenção Social (RLIS)** - Reformulação e Integração de indicadores de avaliação no SESS.
- ✓ **Estudos e Análise de Dados** - Extração de dados, estudos e análise de impacto de medidas, em algumas situações com processos de notificações associados:
    - CAE's;
    - Aumento da Receita;
    - Cuidador Informal;
    - Tempos médios de gravação de requerimentos;
    - Rotatividade de contratos;
    - Alteração da CSF no âmbito CSI;
    - Salário Mínimo Nacional;
    - Novo regime TI's;
    - Orçamento de Estado.
- ✓ **Internet** - Reformulação de todas as estatísticas mensais que fazem parte do portal informativo, para *dashboards*.
- ✓ **DGEES/POISE** - Para efeitos de avaliação do POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego) no contexto das medidas ativas de emprego, em 2019 efetuou-se cruzamento de dados com a Direção Geral da Educação e Ensino Superior, para avaliação de emprego dos recém-licenciados.
- ✓ **IEFP** - No âmbito de estudos do IEFP relativamente à empregabilidade de utentes que terminaram a participação em medidas ativas de emprego e formação profissional, com

Para Aprovação

vista a atualização dos indicadores do relatório de avaliação das politicas de emprego.

- ✓ **NIM** – Alterações aso processos de extração de alguns dos mapas do processo de monitorização do IGFSS.
- ✓ **Combate à Fraude** - Geração de várias listagens no âmbito de processos de averiguação da fiscalização do ISS; Disponibilização de dados para a ação conjunta ISS e ACT no âmbito da precaridade.
- ✓ **Protocolo ADSE** – operacionalizou-se o protocolo com a ADSE, que pressupõe o cruzamento mensal de dados. Implica a receção de ficheiro ADSE, enriquecimento por parte do Instituto de Informática, com retorno de dados à ADSE.
- ✓ **Qualidade de Dados** - entre outros processos, foram desenvolvidos processos para extração de dados no contexto:
  - Projeto Ágora / Lacuna de Remunerações;
  - Qualificações TI's / Dívida;
  - Subsídio por Interrupção de Gravidez deferidos automaticamente.
- ✓ **Cuidador Informal** - No âmbito da regulamentação da lei do cuidador informal, foram efetuadas várias extrações de dados de vários subsistemas para o Instituto de Informática e Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP).

Administração de Sistemas

- ✓ **Instalação dos novos ambientes com a última versão do *Datastage*.**
- ✓ **Instalação dos ambientes do SAPREADY no âmbito do projeto SNC-AP.**
- ✓ **Transferência da operação da aplicação RAFE da Secretaria Geral para o Instituto de Informática.**

Apoio ao Utilizador

- ✓ **Smartdocs** – Necessidade de criação de diversos pacotes a disponibilizar na *Store* da Estação Padrão, para instalação do novo *Smartdocs* no Instituto e em diversos organismos do MTSSS.

Para Aprovação

- ✓ **Emulador e gestão de acessos CNP (Centro Nacional de Pensões)** – Necessidade de assumir a gestão de acessos ao emulador para garantir a gestão dos acessos ao antigo sistema de informação do CNP.
- ✓ **POC *Robotic Process Automation*** - Prova de conceito utilizando ferramentas de *Robotic Process Automation* (RPA), no Centro Nacional de Pensões do Instituto da Segurança Social, onde foram automatizados dois processos de negócio.

Arquitetura e Desenvolvimento

- ✓ **Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações (SASA) -** Estudo, definição, implementação e testes de solução para transferência dos dados não estruturados da Base de Dados para a plataforma de *Object Storage*.
- ✓ **Plataforma da Segurança Social (PTSS):**
  - Iniciativa relativa à implementação das Notificações Eletrónicas na PTSS.
  - Conceção e desenho da Visão 360º (VIN+VIR) a implementar na PTSS.
- ✓ **Base de Dados -** Participação ativa nas seguintes iniciativas:
  - Upgrade da Base de Dados para 19c: ambientes DEV, TST, Piloto e TNF;
  - *Transparent Data Encription* (TDE);
  - Compressão e particionamento de dados;
  - Migração da Base de Dados de Testes Não Funcionais para Viseu;
  - Migração de dados.
- ✓ **Processos de Interoperabilidade:**
  - Integração via iAP | Prova Escolar - Processo Anual Pedir Provas 2019: Provas Escolares 2019/2020 + Provas Deficiência 2019;
  - Migração dos Web Services para a Plataforma OSB;
  - EESSI.
- ✓ **Lime Survey (Inquéritos) -** Testes ao upgrade da versão aplicacional e da infraestrutura de suporte a esta plataforma. Integração de novas entidades.

Para Aprovação

- ✓ **GCPARES -** Estudo e definição de solução alternativa ao atual GCPARES; Implementação de nova aplicação integrada com o PARES 2.0.
- ✓ **PREVPAP -** Criação de uma nova área para a disponibilização dos "Relatórios finais" das comissões de avaliação bipartidas.
- ✓ **PROCOOP -** Preparação e configuração de novos períodos de candidaturas.
- ✓ **CCOMP -** Estudo e definição de estratégia para descontinuação desta aplicação em Produção e demais ambientes anteriores.
- ✓ **Processo Gestão de Problemas -** Implementação de 2 melhorias, tanto ao nível da revisão do processo, como da implementação na ferramenta de ITSM: Escalonamento de problemas; Validação adicional de um Problema, no sentido de evitar que possa ser fechado sem causa raiz.
- ✓ **Testes e Acreditação Aplicacional:**
  - **Testes Não Funcionais:**
    - SGFROM - Segurança e Carga (DGC);
    - Calculadora do CITE - Testes de segurança (DAS);
    - Rina - Carga (DAS);
    - Plataforma *LimeSurvey* (DAD);
    - Carta Social - Segurança e Carga (GEP).
  - **Testes a componentes tecnológicos:**
    - Testes funcionais e não funcionais de regressão a todas as aplicações do SISS e PTSS em ambiente de testes, piloto e TNF com o objetivo de validar o upgrade de BD Oracle da versão 11g para a 19c;
    - Testes funcionais e não funcionais de regressão a diversas aplicações do SISS para validar *patch* de segurança para *WebLogic* em ambientes de testes e pré-produção;
    - Testes funcionais de regressão a todas as aplicações do SISS para testar nova solução *Hessien* para comunicação entre o cliente e servidor, nos ambientes de Piloto, Testes e Pré-Produção.

Para Aprovação

- **Testes automatizados:**
  - Implementação de um processo de "*caching* de dados de testes dinâmicos" para utilização nos testes automatizados;
  - Participação no *OpenSourceLisbon 2019* e *TestingPortugal 2019* com duas apresentações sobre automação de testes do Instituto de Informática com recurso a soluções *open-source* e a uma *framework* de automação;
  - Implementação na FRAT de um novo mecanismo de criação e gestão de utilizadores para testes "*on demand*".

Organização e Gestão de Pessoas

- ✓ **Reformulação do plano de formação** para assegurar a integração da formação realizada extraplano e retirar a formação que não foi realizada por razões não imputáveis ao Instituto.
- ✓ **Acolhimento**, ao longo de 2019, **de quatro estágios curriculares.**
- ✓ **Participação ativa no Projeto de implementação da solução transitória à implementação do SNC-AP na Segurança Social,** com início em setembro de 2019. A Área de Organização, participou em todas as reuniões promovidas pelo coordenador do projeto, dando resposta a todas os pedidos formulados, procedendo à realização de testes de sistema, bem como ao reporte das diferentes demonstrações financeiras de teste à Unileo, para garantia de adequação dos ficheiros emitidos e do respetivo conteúdo.
- ✓ **Processo n.º 29/2019 - Auditoria ao sistema e aos procedimentos de controlo interno das operações de execução do orçamento - Instituto de Informática (área da contratação pública)**, iniciado em novembro de 2019, abrangendo os anos económicos de 2016 a 2019.

Qualidade e Auditoria

- ✓ **Revisão de procedimentos -** Na sequência da implementação de novas metodologias para monitorizar o desempenho organizacional e da cadeia de valor foram atualizados

Para Aprovação

os procedimentos: Definir e Monitorizar o Desempenho Organizacional, e Monitorização do Desempenho da Cadeia de Valor.

- ✓ **SEI! Ciclo de Gestão 2019 e Monitorizar Desempenho Organizacional -** Elaboração do suporte para a realização de SEI, contemplando: a apresentação dos Instrumentos de Gestão do Instituto e qual o seu Enquadramento Legal; o Ciclo de Gestão na Metodologia PDCA (*Deming-Cycle*); os objetivos e âmbito do Procedimento Definir e Monitorizar o Desempenho Organizacional; os Destinatários e Intervenientes; o Fluxograma de Atividades e as Vantagens.
- ✓ **SEI! Dashboard Cadeia Valor -** Elaboração do suporte para a realização de SEI para apresentação aos responsáveis dos processos e/ou interlocutores a mudança da recolha e tratamento da informação sobre as medições dos indicadores da Cadeia de Valor, passando a ser realizadas as medições através do *dashboard* abandonando os ficheiros Excel mensais enviados por mail. Realização de 1 ação onde estiveram presentes todos os responsáveis de processo.
- ✓ **Análise aos pareceres do GEP relativamente aos Relatórios de Autoavaliação de Desempenho de 2016, 2017 e 2018 do Instituto de Informática -** Elaboração de um documento contemplando a análise aos Pareceres do GEP relativamente aos Relatórios de Autoavaliação dos anos mencionados. Esta análise incidiu sobre os cálculos do QUAR, tendo os mesmos sido efetuados de acordo com os critérios indicados pelo GEP nos respetivos pareceres (e estabelecidos no Documento Técnico nº1/2010 do GP CCAS), no que refere ao cálculo da taxa de realização. Num segundo momento, foi analisado o parecer do GEP relativamente à estrutura e conteúdo do Relatório de Atividades - informação que deve acompanhar a autoavaliação do serviço (conforme nº 2 do art.º 15º da Lei nº66-B/2007, de 28 de dezembro – SIADAP), cruzando-se a informação com os capítulos dos Relatórios de Atividades, de 2016 e 2017, apresentados pelo Instituto de Informática.
- ✓ **Apuramento da execução PESI 2017-2019 (dados a 31.12.2019) -** Tratamento da informação sobre a execução de cada iniciativa inscrita no PESI 2017-2019 e elaboração de 4 relatórios para disponibilização interna e aos organismos do MTSSS.
- ✓ **Definição requisitos para novo Sgii –** Alterar/Aprovar alterações; Reinícios; Alertas; Instrumentos de Gestão; Indicações manuais; Tipo de Medição; Iniciativas plurianuais; Aprovador; Promotor; Relatórios/Gráficos; Metas trimestrais; Estrutura orgânica.

Para Aprovação

- ✓ **Elaboração de *template* sobre a fórmula de calculo do SMDO -** Recolha de dados e elaboração de apresentação *powerpoint* com indicação dos cálculos que são necessários realizar, fonte de dados, instrumentos de gestão e fórmula de cálculo para o Relatório de Monitorização do Desempenho Organizacional. Esta documento pretendia ser uma base para a elaboração dos relatórios sobre os instrumentos de gestão a disponibilizar no novo Sistema de Gestão de Iniciativas (Sgi).
- ✓ **Realização de testes ao novo Sistema de Gestão de Iniciativas do Instituto de Informática -** Realização dos primeiros testes em ambiente de desenvolvimento como forma de verificar que operações estavam disponíveis, e se estavam de acordo com os requisitos.
- ✓ **Projeto de reformulação do SGI -** Enquadrado no projeto de reformulação do SGI, foram elaborados os fluxos, revisão e normalização dos processos:
    - ✓ Gestão de Pessoas;
    - ✓ Gestão Financeira e Orçamental;
    - ✓ Gestão Administrativa;
    - ✓ Gestão de Aquisições;
    - ✓ Gestão de Problemas;
    - ✓ Gestão do Relacionamento;
    - ✓ Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço;
    - ✓ Gestão de Alterações;
    - ✓ Gestão de Ativos e Configurações;
    - ✓ Gestão de Entregas
    - ✓ Gestão de Projetos.

- ✓ **Congresso Europeu da Qualidade** - O Instituto de Informática participou no 63º Congresso Europeu de Qualidade, que teve lugar no *PT Meeting Center*, em Portugal. O tema central do Congresso foi “Redescobrindo a Qualidade", na era da transformação digital. Enquanto parceiro, o Instituto de Informática esteve representado no evento,

Para Aprovação

dando a conhecer a sua atividade e serviços, no âmbito do seu Sistema de Gestão Integrado.

- ✓ **Projeto Excelência e Inovação** - O Instituto de Informática foi convidado pela APQ a participar no Projeto Excelência e Inovação Empresarial, cujo principal objetivo foi demonstrar às PMEs da região Norte e Centro do país que a Excelência é para todos, desafiando-as para o sucesso sustentável. O Instituto de Informática partilhou assim a sua experiência relacionada com o percurso que tem vindo a fazer no caminho da Excelência, tendo o Caso de Sucesso sido Divulgado na Revista da Qualidade e no site da APQ.
- ✓ **Plano de implementação RGPD-** Analisada a documentação resultante do Plano de Implementação do RGPD e realizadas reuniões de trabalho com vista ao esclarecimento de âmbito, objetivos e responsabilidades de algumas ações e sua articulação com o Sistema Gestão Integrado.
- ✓ **Secretariado do Comité Consultivo para a Segurança Informação –** Asseguradas as atividades e responsabilidades associadas ao Secretariado do Comité.
- ✓ **Candidatura Aviso 03/SAMA2020/2019 –** Elaboração de candidatura SAMA, em colaboração com a Área de Gestão de Pessoas e a Área de Comunicação e Sustentabilidade, com vista à implementação de um Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar, no Instituto de Informática, ao abrigo da norma portuguesa NP 4552:2016.
- ✓ **Grupo Trabalho Catálogo Serviços –** Participação no grupo de trabalho constituído para definição dos níveis de serviço a implementar ao nível do Catálogo de Serviços e dos respetivos relatórios de controle e reporte.

Para Aprovação

Comunicação e Sustentabilidade

- ✓ Por forma a assinalar os 20 anos do Instituto, foi realizado um vídeo retratando uma linha cronológica com os marcos mais importantes para o Instituto de Informática, que contou com a participação de trabalhadores e trabalhadoras que deixaram o seu testemunho.

Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

- ✓ **Segurança do sistema de informação -** Apoio na elaboração dos requisitos de segurança a considerar no processo de desenvolvimento de sistemas de informação.
- ✓ **Gestão do Sistema de Gestão da Segurança da Informação –** Resposta a pedidos e acompanhamento de auditoria externa.
- ✓ **Acordos/protocolos com entidades externas -** Apoio na elaboração de acordos/protocolos com entidades externas no âmbito específico da nova legislação Comunitária, RGPD, cibersegurança e troca de dados.
- ✓ **Conformidade com RCM 41/2018** – Análise de conformidade com a legislação, elaboração de plano de implementação.
- ✓ **Pareceres** – Elaboração de pareceres sobre segurança da informação e RGPD.

Para Aprovação

3.4. Participação em Grupos de Trabalho

No ano de 2019 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 Administração Pública, 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.

Para Aprovação

Labour Market Policies

No âmbito do Sistema Estatístico Nacional, o Instituto de Informática participou neste grupo de trabalho, coordenado pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), através disponibilização de um conjunto de dados no âmbito da prestação desemprego, e tendo em vista o carregamento dos dados na base de dados europeia LMP (*Labour Market Policies*).

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)

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 é interlocutor nacional na aplicação das políticas de segurança EESSI às várias instituições envolvidas. Efetuou, ainda a monitorização e reporte anual ao DG EMPL (principal responsável na Comissão Europeia)

MN CD E&T - Multinational Ciberdefense Education and Training

Participação no projeto **MN CD E&T,** que pretende suprir necessidades de formação em Cibersegurança e Ciberdefesa, a nível nacional, NATO e União Europeia. Consiste na criação de mestrados e cursos técnicos de forma a capacitar Portugal de *skils* nesta matéria.

CiberExercícios

Participação no exercício **CiberPerseu**, exercício que resulta numa rede de contactos partilhados entre organismos públicos e privados, com vista à mitigação de incidentes de cibersegurança, à troca de conhecimento e à divulgação de informações e de alerta de Ciber ataques.

Grupo de Estudos "Resiliência Cibernética"

Participação nas reuniões organizadas pelo IDN (Instituto da Defesa Nacional) visando promover o estudo e debate de temas associados à Resiliência Cibernética com relevância para as instituições dos setores público e privado, em especial das infraestruturas críticas nacionais,

Para Aprovação

contribuindo para o apoio do seu processo de decisão, a promoção e a sensibilização para uma cultura de Segurança e Defesa, e a divulgação do conhecimento e melhores práticas.

Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS)

O Centro Nacional de Cibersegurança, foi criado para controlar e coordenar a estratégia de cibersegurança a nível nacional. O Instituto de Informática, embora não sendo infraestrutura crítica, tem um papel preponderante, uma vez que a sua base de dados tem relevância confidencial, tornando-se um alvo de ataques concertados, e que com esta parceria se tenta mitigar de forma rápida e eficaz.

Rede PorTodos - Rede para a Sustentabilidade do MTSSS

O Instituto integrou, em 2019, a Equipa Dinamizadora da Rede para a Sustentabilidade do MTSSS (Rede PorTodos), com responsabilidade na coordenação da rede e implementação das medidas definidas no seu plano anual. Participou, ainda, no Grupo de Indicadores, que se focou na criação de novos indicadores de sustentabilidade.

Coordenação da Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT)

Em novembro de 2019 o Instituto de Informática assumiu a coordenação da Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT) por 2 anos, em parceria com a Câmara Municipal de Loures.

Comissão de Acompanhamento da Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT)

Manutenção da representação na Comissão de Acompanhamento da Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT), que gere a Rede, por fazer a coordenação do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Práticas Laborais. Em 2019, este grupo de trabalho desenvolveu a brochura “Guia Prático: A diligência devida é importante para as empresas”.

Para Aprovação

Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS)

Continuação da representação no Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS), que ajuda o POS a definir o seu programa de ação e ajuda na realização de eventos. Esta participação permite o acesso privilegiado a informação sobre os projetos e serviços das instituições do setor social do concelho de Oeiras, permite agilizar a participação em campanhas e eventos solidários e facilita a troca de boas práticas de responsabilidade social entre as organizações de vários setores.

Grupo de Comunicação da Carta da Diversidade

O Instituto coordena o Grupo de Comunicação da Carta da Diversidade, responsável por toda a comunicação interna e externa da Carta, destacando-se as *newsletters* trimestrais, a gestão das redes sociais e do *site*, o contacto com os media e a divulgação e imagem gráfica de todos os eventos promovidos pela Carta, nomeadamente o seu Fórum anual e os Selos da Diversidade.

Grupo de trabalho constituído pelo Despacho n.º 8414/2017, de 26 de setembro, com representantes da Segurança Social, da Saúde e da Modernização Administrativa

Participação no Grupo de Trabalho, com o objetivo de melhorar a qualidade da informação, de modo a reduzir ainda mais os tempos de processamento e pagamento das baixas médicas, sendo que para tal é fundamental desenvolver serviços de interoperabilidade de forma a tornar mais eficiente, célere, robusta e segura a transmissão eletrónica de dados entre a Saúde e a Segurança Social.

Pretende-se fazer evoluir o modelo atual para uma comunicação baseada em mecanismos normalizados de interoperabilidade, entre a Segurança Social e a Saúde, no âmbito dos Certificados de Incapacidade Temporária (CIT), atribuição de prestações por doença e verificação de incapacidades.

Grupo de trabalho constituído pelo Despacho n.º 8618/2019, de 16 de agosto, no âmbito das recomendações do Tribunal de Contas à Conta Geral do Estado - prestações por morte do sistema previdencial

Para Aprovação

Na sequência da auditoria realizada pelo Tribunal de Contas durante o ano de 2018, às prestações por morte do sistema previdencial, foi constituído um grupo de trabalho com representantes do MTSSS, com os seguintes objetivos: a) efetuar o levantamento de todas as recomendações formuladas pelo Tribunal de Contas e pela Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, no âmbito de auditorias já realizadas com incidência nas prestações por morte; b) elaborar um relatório sobre o ponto de situação das recomendações previstas, incluindo as medidas/ações realizadas, bem como as medidas/ações a realizar e neste caso a respetiva calendarização e plano de ação; c) acompanhar a implementação das medidas/ações a realizar, de acordo com a calendarização e plano de ação definidos.

Grupo de Trabalho Ministerial, constituído no âmbito do Projeto ASIA, nos termos do Despacho n.º 40/MTSSS/2016, 28 de novembro de 2016

Este grupo de trabalho foi constituído para avaliação suprainstitucional da informação, com o objetivo de elaboração da Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS. Neste âmbito, em 2019, ficou concluída a audição aos Serviços/Organismos/Estruturas, realizada a pedido do Gabinete do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, tendo sido disponibilizado pela SG do MTSSS, o Projeto de Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS, que foi enviado, em 22/05/2019, àquele Gabinete.

Grupo de Trabalho ECO.AP

O Programa de Eficiência Energética na Administração Pública "ECO.AP", lançado pelo XVIII Governo Constitucional através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2011, de 12 de janeiro, tem como objetivo alcançar um nível de eficiência energética de 30% nos organismos e serviços da Administração Pública até 2020, sendo esta eficiência atingida sem aumento da despesa pública, permitindo ao mesmo tempo o estímulo da economia no sector das empresas de serviços energéticos. Em 2019, este programa organizou diversas reuniões sobre temas como iluminação, produção de energia por via de painéis solares e isolamento térmico. Foi estabelecido um protocolo com os distribuidores e fornecedores de energia com vista à receção direta nas bases de dados do barómetro dos consumos de todos os organismos inscritos neste programa, como é o caso do Instituto de Informática.

Para Aprovação

Com a divulgação do portfólio de casos de sucesso de eficiência energética na Administração Pública, a ADENE, enquanto dinamizadora do Programa ECO.AP, em articulação com a Direção-geral de Energia e Geologia (DGEG), disponibiliza informação sobre projetos de eficiência energética implementados nas instalações das entidades públicas.

Para Aprovação

4. RECURSOS DISPONÍVEIS

4. Recursos Disponíveis

4.1. 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 2019, 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 concorreram, sobretudo, processos e iniciativas no âmbito da gestão previsional de pessoas, do desenvolvimento de competências e 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, bem-estar, segurança e saúde no trabalho e a conciliação da vida pessoal e familiar com a profissional.

4.1.1. Gestão Previsional de Recursos Humanos

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, e procurou recrutar externamente 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, como assegurar condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços.

Assim, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- **Publicitação de 12 ofertas na Bolsa de Emprego Público (BEP)** com vista a dotar o Instituto de trabalhadores/as, 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, tendo sido recrutados, no ano de 2019, por esta via, dois trabalhadores;

Para Aprovação

- Conclusão em 2019 de **dois procedimentos concursais** abertos em 2018[1] para ocupação de quatro postos de trabalho, tendo sido recrutadas duas trabalhadoras;
- **Abertura de um procedimento concursal para regularização de vínculos precários** (PREVPAP), encontrando-se o mesmo concluído;
- **Acolhimento**, ao longo de 2019, **de quatro estágios curriculares**, mantendo uma prática (ininterrupta) de acolhimento de estágios curriculares e profissionais que data de 2005, bem como procedeu ao acolhimento de quatro alunos no âmbito do projeto *Shadowing*;
- Ao longo do ano registaram-se **9 admissões no Instituto e 22 saídas de trabalhadores/as**, estas últimas maioritariamente no grupo de pessoal de informática.

O mapa de pessoal (MP) para o ano de 2019, com um total de 334 Postos de Trabalho Necessários (PTN), foi aprovado superiormente, e teve em conta as necessidades dos diversos Departamentos e Áreas do Instituto. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 83,8% nas áreas de negócio[2] e 16,2% em funções transversais[3]..

285
Postos de trabalho ocupados

85,0%
Ocupação do mapa de pessoal

A 31 de dezembro de 2019, o Instituto contava com **285**[4] pessoas ao seu serviço, distribuídas pelas diferentes modalidades de vinculação, verificando-se que o mapa de pessoal teve uma taxa de ocupação de **85,0%.**

Para Aprovação

[1] Aviso 13011/2018 e Aviso 7311/2018

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

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

[4] Para efeitos do SIOE foram contabilizados 283 trabalhadores/as, por não se contabilizarem os/as trabalhadores/as ausentes do serviço há mais de seis meses.

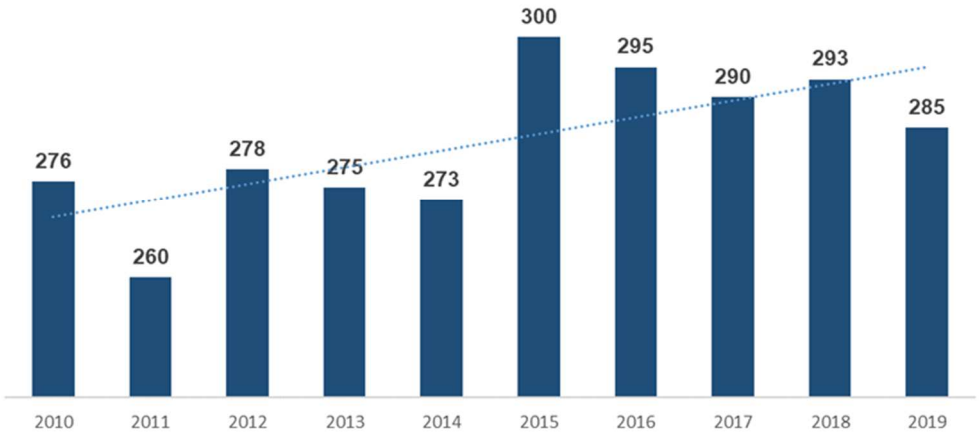


FIGURA 12 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS, A 31.12.2019

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

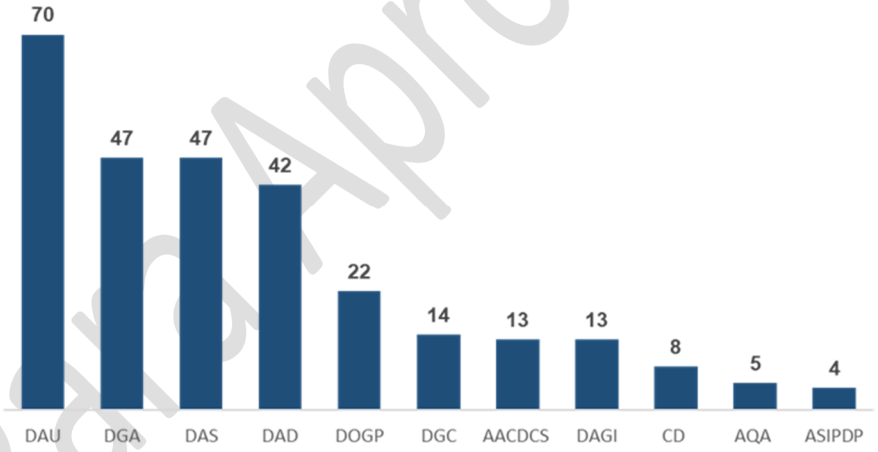


FIGURA 13 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS, A 31.12.2019

Para Aprovação

4.1.2. 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 soluções.

Em 2019 foi proposta uma alteração ao manual de funções existentes no Instituto e as 38 funções anteriormente identificadas passaram a 51 funções.

Neste sentido, as funções técnicas com maior peso (representando cerca de 42%) na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são as funções de suporte técnico, gestor de projetos, programador, administrador de sistemas *windows* e gestor de informação.

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

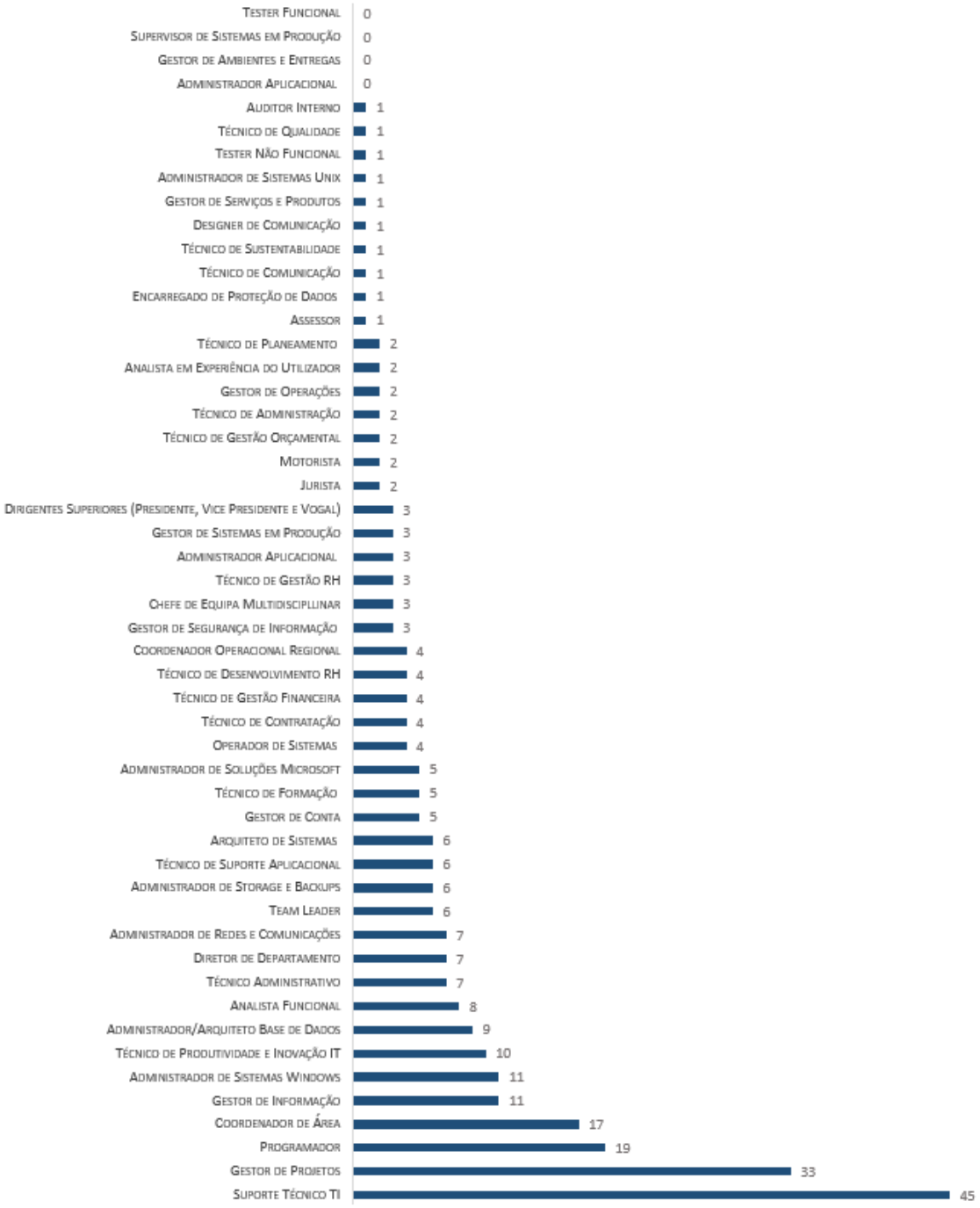


Figura 14 - Distribuição dos Colaboradores por funções, a 31.12.2019

4.1.3. Distribuição dos recursos humanos por nível académico

Os recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. caraterizam-se por possuírem um grau académico de nível superior, sendo que 67% dos colaboradores possuem um grau igual ou superior a Bacharelato e 33% possuem um grau igual ou inferior ao 12º ano.

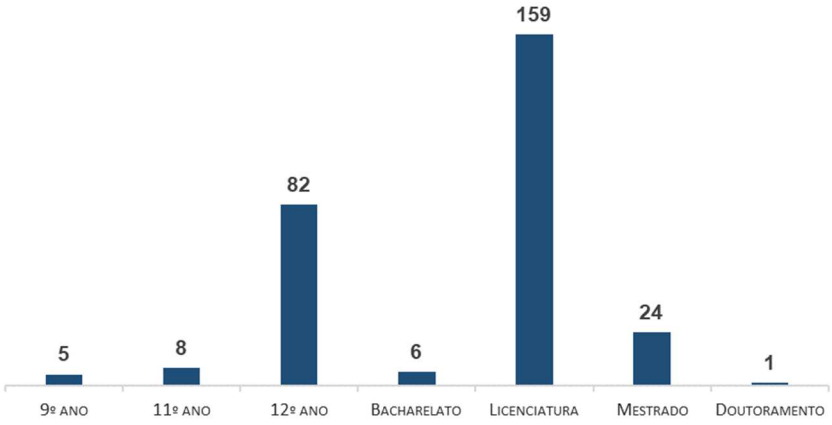


FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO

4.1.4. Desenvolvimento de Competências

Em 2019, o Plano de Formação teve uma execução de aproximadamente **98%** face às ações planeadas ao longo do ano. Foram **realizadas 137 ações de formação.** Das 123 ações planeadas no Plano de Formação realizaram-se **120** e concretizaram-se ainda mais **17 ações extra**.

A execução orçamental foi de **98%**, com um valor de despesa global anual com a formação de **134.598,78€.**

No conjunto das ações previstas no plano de formação 2019 e das realizadas extraplano, foram registados **667 participantes** em ações de formação internas e externas.

98%

Execução do Plano de Formação

667

Participantes em ações de formação

Para Aprovação

ANO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total de Efetivos	274	300	295	290	293	285
Total de Participantes	187	229	284	289	248	252
Total de Trabalhadores com Formação (%)	68%	76%	96%	97%	85%	88%
Total de Ações de Formação	153	129	131	136	119	137
Total de Horas de Formação*	3348	11.197	10.135	11.658	7.787	10.326,50
Total de Investimento	69.710,83 €	106.161,44 €	115.933,24 €	105.994,09 €	118.255,44 €	134.598,78 €
Total de Execução do Plano de Formação	**89%**	**89%**	**97%**	**97%**	**97%**	**98%**

* Somatório de horas de formação frequentadas em cada participação

FIGURA 16 - DADOS DE FORMAÇÃO (2014-2019)

4.1.5. Avaliação do Desempenho

Está implementado desde há mais de uma década um sistema de avaliação do desempenho, de acordo com o previsto no SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação na Administração Pública). Os objetivos dos departamentos estão alinhados e são desdobrados a partir dos objetivos estratégicos definidos no âmbito do QUAR. O processo de gestão do desempenho tem uma periodicidade bianual, desde 2013, de acordo com a Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2013 e alterou a Lei do SIADAP.

Terminou em dezembro o biénio 2017/2018, que foi objeto de avaliação no ano de 2019 e no qual participam todas as pessoas em exercício de funções no Instituto no referido biénio, os avaliadores respetivos e os membros do Conselho Coordenador de Avaliação. Em 2019 também foram contratualizados os objetivos para o biénio 2019-2020.

4.1.6. Segurança e Saúde no Trabalho

No que concerne às ações de bem-estar no local de trabalho e segurança e saúde no trabalho foram asseguradas, ao longo de 2019, três ações de sensibilização para a promoção de comportamentos saudáveis e de bem-estar no local de trabalho, com os seguintes temas:

Para Aprovação

1. Acidentes de Trabalho em 25.03.2019 (ação 1);
2. Riscos Ergonómicos em 05.06.2019 (ação 2);
3. Sensibilização para a evacuação para todos/as os/as ocupantes do edifício em 04, 06 e 11.11.2019 (ação 3).

Foram ainda assegurados os serviços de segurança e saúde no trabalho através de entidade externa, nomeadamente:

1. Exames e consultas de Saúde no Trabalho;
2. Consultas de Medicina Curativa;
3. Serviços de Segurança no Trabalho (avaliação das instalações e das condições de trabalho).

Durante o ano, realizaram-se **220 exames/consultas de medicina no trabalho** e os trabalhadores/as puderam ainda beneficiar dos **serviços de medicina curativa** prestados na sede do Instituto em **29 ocasiões**.

No que diz respeito às doenças profissionais e à ocorrência de acidentes de serviço, registaram-se quatro ocorrências, a saber:

Indicador	2016		2017		2018		2019	
	M	F	M	F	M	F	M	F
N.º de acidentes em serviço qualificados	2	1	1	5	0	0	2	0
N.º de participações de doenças profissionais	0	0	1	2	0	0	0	2

FIGURA 17 - INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS (2016-2019)

4.1.7. Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional

Em obediência à LOE 2019, foram levadas a cabo as seguintes iniciativas de conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar:

- Adesão ao Pacto para Conciliação, no qual o Instituto assumiu o compromisso de implementar e certificar-se no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, com base na norma portuguesa NP 4552:2016;
- Candidatura apresentada à linha de apoio financiamento, dedicado à implementação na Administração Pública do Programa do Governo 3 em Linha – Programa para a

Para aprovação

Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar 2018-2019, no âmbito do SAMA2020, para a implementação e certificação da norma portuguesa NP 4552:2016;

- Adesão do Instituto de Informática ao *fórum iGen* – Fórum Organizações para a Igualdade, como entidade observadora;
- Adoção da OT n.º 4/AGP/2019, relativa a teletrabalho em tempo parcial;
- Criação da Caixa "3 em Linha", uma caixa de sugestões onde os colaboradores podem deixar, de forma anónima, mensagens sobre eventuais dificuldades, constrangimentos e propostas de medidas de conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar que gostassem de ver desenvolvidas no Instituto;
- Dispensa até três horas para acompanhamento a filhos menores, no primeiro dia do ano letivo, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 85/2019, de 01/07.

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 2019, de **51 horários especiais** (inclui 17 jornadas contínuas, 12 em teletrabalho, 22 horários flexíveis com redução da hora de almoço ou da hora de saída) e de **1 horário no âmbito do estatuto trabalhador-estudante** (i.e. 8 para o período letivo 2019/20).

Quanto ao **teletrabalho**, o Instituto de Informática tem atualmente 3 situações (permanentes) de teletrabalho, por motivos de saúde das respetivas pessoas. Paralelamente, o Instituto tem aprovado pedidos de prestação de trabalho em regime de teletrabalho temporário (entre 1 a 6 meses), de modo a que os/as trabalhadores/as possam responder a limitações decorrentes de saúde ou garantir a assistência à família, e paralelamente assegurarem de forma ininterrupta o seu trabalho e responsabilidades. Em 2019 e em obediência ao Programa 3 em Linha, foi ainda aprovada a OT n.º 4/AGP/2019, para regulamentar o teletrabalho a tempo parcial. Desta forma, verificaram-se nove situações de teletrabalho em 2019, mais sete do que no ano de 2018, perfazendo um **total de 12 situações em teletrabalho**.

O Regulamento de Horário de Trabalho prevê ainda que todos os trabalhadores podem utilizar o saldo positivo transitado do mês anterior (até 7 horas) para compensar ausências no período normal de trabalho, em duas plataformas fixas não consecutivas. O mesmo Regulamento prevê também a utilização do saldo positivo do próprio mês, até o limite de quatro horas mensais, não consecutivas, como forma de compensar ausências dentro de uma plataforma fixa.

Para Aprovação

Em 2019, foram aprovados **quatro pedidos de licença sem remuneração**, e, por outro lado, procedeu-se a um regresso de licença sem remuneração. Em conformidade com o ponto 2.1 da Orientação Técnica n.º 2/AGP/2016 foram analisados/avaliados os motivos pessoais e familiares dos/as trabalhadores/as, tendo em conta a conciliação da vida profissional com a vida familiar, a firme vontade de aproveitar uma experiência que poderá ser enriquecedora, a situação de doença do próprio ou de familiar ou as oportunidades de enriquecimento curricular e académico.

No âmbito do Regulamento de Acesso ao Parque de Estacionamento, em vigor desde 01 de novembro de 2015, foi estabelecida a atribuição de dois lugares de estacionamento específicos e permanentes, no parque interior, para trabalhadoras grávidas, puérperas - incluindo trabalhadoras com dispensa para amamentação ou aleitação, e para pessoas portadoras de deficiência motora. Todos/as os/as trabalhadores/as têm lugar de estacionamento, quer no parque interior – cuja atribuição se faz de acordo com determinados critérios e corresponde a um lugar definido; quer no parque exterior, em que todos têm um lugar, sem marcação definida.

Para o Instituto de Informática este é um tema central na Política de Gestão de Pessoas e essencial à prossecução do Objetivo Estratégico 3 – Garantir a Sustentabilidade Organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental e do Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano. Neste sentido, foi lançada uma nova edição do **Orçamento Participativo do Instituto de Informática (OPII)**. Também em 2019, esta iniciativa inovadora e única na administração pública indireta do estado, foi reconhecida com o Prémio “Projetos Inovadores na Gestão Pública - Valorização dos Recursos Humanos”.

O OPII é um processo participativo e colaborativo que visa a implementação de iniciativas que concorrem para a promoção da sustentabilidade organizacional e de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, escolhidas de entre as propostas apresentadas pelos colaboradores, estando definido para o efeito uma verba orçamental anual.

O OPII é assim um processo anual que compreende 4 fases:

1. Fase de apresentação de propostas;
2. Fase de análise técnica das propostas para votação;
3. Fase de votação das propostas;
4. Fase de implementação.

No âmbito deste processo, em 2019 foram consideradas a votação 15 propostas.

Para Aprovação

Ainda durante o ano de 2019 foram realizadas atividades direcionadas aos/às filhos/filhas dos/as colaboradores/as, nomeadamente, o **Natalii**, que contou com a presença de 25 crianças.

Para Aprovação

4.2. Recursos Financeiros

4.2.1. Orçamento Inicial e Revisões Orçamentais

O orçamento inicial de 2019 do Instituto de Informática ascendia a 51 719 489 EUR, repartido entre despesas de Administração e de Capital, no montante de 24 584 516 EUR (48%) e 27 134 973 EUR (52%), respetivamente.

No final do ano, o orçamento corrigido apresentava um valor global de 56 860 533 EUR, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 9,9%, conforme apresentado na Figura 18.

De referir que, para os montantes do orçamento corrigido, não foi contemplada a rubrica D.08 Transferências de Capital, no montante de 195 059 EUR, correspondente à transferência para o IGFSS a título de regularização do saldo da gerência anterior (sem aplicação em despesa).

O reforço do orçamento de 2019 verificou-se no fundo de Capital, correspondendo a um acréscimo global de 17,2% (4 680 522 EUR). Nas despesas de capital, foi a rubrica de equipamento informático - hardware que registou o maior aumento percentual (+81,5%), correspondente a 2 550 000 EUR, seguida da rubrica de software, com um reforço de 1 962 043 EUR (+8,2%).

(euros)

Descrição da Despesa	OSS Inicial	Reforços/ Anulações	OSS Corrigido	Variação %
Despesas Correntes				
Despesas com Pessoal	13.979.706	0	13.979.706	0,0%
Aquis. Bens e Serviços	10.600.000	457.460	11.057.460	4,3%
Outras *	4.810	3.062	7.872	63,7%
Soma	**24.584.516**	**460.522**	**25.045.038**	**1,9%**
Despesas de Capital				
Aquis. Bens de Capital	27.134.973	4.680.522	31.815.495	17,2%
Soma	**27.134.973**	**4.680.522**	**31.815.495**	**17,2%**
TOTAL **	**51.719.489**	**5.141.044**	**56.860.533**	**9,9%**

FIGURA 18 - ORÇAMENTO 2019 (INICIAL E CORRIGIDO)

**Inclui os agrupamentos de despesa referentes a "Juros e Outros Encargos" e "Outras Despesas Correntes".*

*** O total referente ao orçamento corrigido não contempla o montante de 195.059,46 euros, correspondente à rubrica D.08 Transferências de Capital (verba correspondente à regularização da transferência relativa ao saldo da gerência anterior, sem aplicação em Despesa).*

De referir também o reforço ao nível da Despesa Corrente, o qual incidiu essencialmente nas rubricas de Comunicações Fixas (190 874 EUR) e Assistência Técnica (234 768 EUR).

Para Aprovação

Pela análise comparativa com o ano anterior, verificou-se, relativamente ao orçamento inicial e ao orçamento corrigido, um aumento global de 4,0% e 11,4%, respetivamente, conforme se evidencia na Figura 19.

Relativamente às dotações iniciais da Despesa Corrente (afeta ao fundo Administração), verificou-se um aumento das Despesas com o Pessoal (9,3%), destinado a assegurar o acréscimo do número de efetivos do quadro de pessoal do II.

O forte incremento orçamental verificado na Despesa de Capital, decorre essencialmente dos investimentos em *software* e *hardware* necessários no âmbito das competências do II, dentro do MTSSS, sedo que, parte significativa deste montante, 2 480 522,00 EUR, destinou-se especificamente ao desenvolvimento de processos aquisitivos no âmbito da reformulação do SIF e adaptação ao Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas.

(euros)

Descrição da Despesa	OSS Inicial		Tvha 2018-19	OSS Corrigido		Tvha 2018-19
	2018	2019		2018	2019	
Despesas Correntes						
Despesas c/ Pessoal	12.794.476	13.979.706	9,3%	12.794.476	13.979.706	9,3%
Aq. Bens e Serviços	10.667.791	10.600.000	-0,6%	10.659.328	11.057.460	3,7%
Outras *	6.135	4.810	-21,6%	14.598	7.872	-46,1%
Soma	*23.468.402*	*24.584.516*	*4,8%*	*23.468.402*	*25.045.038*	*6,7%*
Despesas de Capital						
Aq. Bens de Capital	26.256.651	27.134.973	3,3%	27.564.651	31.815.495	15,4%
Soma	*26.256.651*	*27.134.973*	*3,3%*	*27.564.651*	*31.815.495*	*15,4%*
Total **	**49.725.053**	**51.719.489**	**4,0%**	**51.033.053**	**56.860.533**	**11,4%**

FIGURA 19 - EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2018-2019

**Inclui os agrupamentos de despesa referentes a "Juros e Outros Encargos" e "Outras Despesas Correntes".*
*** O total referente aos orçamentos corrigidos não contempla as transferências de saldos para reposição/regularização ao IGFSS.*

5.2.1.1 Execução do orçamento

A despesa global realizada e paga em 2019 foi de 46 543 831 EUR, verificando-se uma variação positiva de 16,6% (6 641 818 EUR) no período 2018-2019.

A Despesa Corrente ascendeu a 20 506 488 EUR, refletindo um decréscimo face ao ano anterior de 238 948 EUR (-1,2%).

Relativamente à evolução da Despesa de Capital do período 2018-2019, verificou-se um aumento dos pagamentos (+35,9%), os quais atingiram o montante de 26 037 343 EUR no final de 2019.

Com respeito à evolução da execução orçamental do período 2018-2019, conforme evidenciado na Figura 56, verificou-se um acréscimo global de 3,7 pontos percentuais, situando-se a execução orçamental final de 2019 em 81,9%.

82%

Execução orçamental

O acréscimo da execução orçamental do período 2018-2019, resulta essencialmente do maior desempenho orçamental da Despesa de Capital, pese embora o incremento do orçamento corrigido nesse agrupamento (+15,4%).

Ao nível da Despesa Corrente, a execução orçamental de 2019 foi de 81,9%, inferior em 6,5 pontos percentuais face ao ano anterior (88,4%). O desempenho registado resultou sobretudo da diminuição da execução na rubrica de 'Comunicações' (peso 10,7%), com uma variação no período 2018-19 de -46,7% (-828 743 EUR), justificada, essencialmente, pelo resultado da concorrência de mercado, no âmbito dos procedimentos de contratação de serviços de comunicações para o MTSSS.

(euros)

Grupos de Despesas	OSS Corrigido * 2018	Pagam. 2018	% Exec. 2018	OSS Corrigido * 2019	Pagam. 2019	% Exec. 2019	Tvha 2018-19
Pessoal	12.794.476	11.716.002	91,6%	13.979.706	11.689.768	83,6%	-0,2%
Bens e Serviços	10.659.328	9.016.283	84,6%	11.057.460	8.810.412	79,7%	-2,3%
Outros	14.598	13.151	90,1%	7.872	6.307	80,1%	-52,0%
Capital	27.564.651	19.156.577	69,5%	31.815.495	26.037.343	81,8%	35,9%
Total **	**51.033.053**	**39.902.013**	**78,2%**	**56.860.533**	**46.543.831**	**81,9%**	**16,6%**

FIGURA 20 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2018-2019

**OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais – cativos*
*** O total não contempla as verbas referentes à transferência de saldo para reposição/regularização ao IGFSS*

Para aprovação

5.2.1.3 Análise da despesa por natureza

Relativamente às despesas de Capital de 2019, verificou-se a assinalável execução da rubrica de *software* informático, a que correspondem 81,7% dos pagamentos totais, e a 17,8% à rubrica de equipamento informático (*hardware*). Os restantes 0,5% correspondem às rubricas de construções diversas e equipamento administrativo.

No que concerne às despesas de Administração, o seu peso no orçamento e na execução do período, correspondeu a 44,0% do orçamento corrigido e a 44,1% dos pagamentos totais. Nesta componente orçamental, enquadram-se as dotações para as despesas associadas a salários e encargos (24,6%) e com a aquisição de bens e serviços (19,4%), que por sua vez se subdividem em despesas de custos gerais (funcionamento interno) e despesas no âmbito das atividades e competências informáticas do MTSSS.

5.2.1.4 Lei dos compromissos e dos pagamentos em atraso (LCPA)

Nos termos da a) do n.º 1 do artigo 15.º da LCPA - Lei n.º 8/2012, com referência aos processos de aquisição que se encontravam registados à data de 31/12/2019 no Sistema SIF, o montante total dos compromissos plurianuais ascendia a 55 332 746,07 EUR, com a seguinte distribuição por ano:

(euros)

Ano	Montante
2020	27.351.568,48
2021	21.100.169,17
2022	6.271.774,73
Seguintes	609.233,69

FIGURA 21 - MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIAÇÃO A 31.12.2019

Os compromissos plurianuais são assumidos, essencialmente, para suporte dos contratos de aquisição de bens e serviços relacionados com as tecnologias de informação e comunicação (TIC), diretamente relacionadas com as competências do II no MTSSS, no âmbito de informatização e atualização tecnológica.

Importa referir, que o montante global de compromissos plurianuais aqui apresentado, diverge do montante global da declaração extraída, em 31.01.2020, do Sistema Central de Encargos

Para Aprovação

Plurianuais (SCEP) da Direção Geral do Orçamento (DGO), porquanto, de acordo com as instruções da DGO, apenas devem constar da declaração a submeter às Finanças e a publicar na internet, os compromissos que se encontravam "Em Execução" e “Em Correção”, a 31.12.2019. Nestes termos, à data de 31.12.2019, do conjunto de processos registados no SCEP, apurou-se um valor global de 47.522.139,27 EUR, relativo a contratos celebrados e em execução.

Adicionalmente, de referir que, nos termos do supramencionado artigo da LCPA, à data de 31 de dezembro de 2019, o Instituto de Informática **não tinha pagamentos ou recebimentos em atraso**.

5.2.1.5 Prazo médio de pagamentos (PMP)

Nos termos da legislação aplicável[5], em 2019, o Instituto de Informática registou um Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (PMP) de 18 dias.

18 dias

Prazo médio de pagamento

A partir do 3.º trimestre de 2019, foi considerado um novo método de cálculo do indicador PMP, visando garantir a uniformização de critérios entre os Organismos do perímetro da Segurança Social.

Efetuado o cálculo retrospetivo do indicador referente aos três últimos anos, considerando o novo método de cálculo, constata-se o cumprimento face à meta legal de 30 dias.

(dias)

	2017	2018	2019
PMP	18	24	18

FIGURA 22 - PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2017-2019)

[5] Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho – Decreto-Lei de Execução Orçamental para 2019, Despacho n.º 9870/ 2009, de 13 de abril, do Gabinete do Ministro das Finanças e da Administração Pública e Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro (ponto 10 do Anexo).

Para Aprovação

4.2.2. Operações Cofinanciadas

No âmbito do Portugal 2020, foram aprovadas em 2019 as seguintes candidaturas:

- FEDER-040219 Gestão de Apoio Judiciário, em parceria com o Instituto da Segurança Social e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça – com o Investimento total/Elegível de 969 922,54 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

  Instituto de Informática - 690 952,50 EUR;
  Instituto da Segurança Social - 252 463,04 EUR;
  Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça Instituto da Segurança Social - 26 507,00 EUR.

- FEDER-040616 Protege +, em parceria com a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens e com o Instituto da Segurança Social – com o Investimento total/Elegível, no valor total de 997 965,42 EUR. De referir que, apesar da parceria, o investimento financeiro será assumido integralmente pelo Instituto de Informática;
- FSE-000200 Inteligência Artificial – SAF – Investimento total: 100 970,00 EUR; Montante elegível: 67 649,90 EUR;
- FSE-40129 App Segurança Social + Próxima – Investimento total /Elegível: 89 880,53 EUR;
- FEDER -040132 Integração Segurança-Social com iAP – Investimento total/Elegível: 172 950,30 EUR.

Em 2019, foram ainda submetidas as seguintes candidaturas:

- FEDER-043945 Registo IPSS_AM + Simples: Sistema de Informação de suporte aos Atos de Registo de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM), em parceria com a Direção-Geral da Segurança Social – Investimento total apresentado na candidatura: 429 712,80 EUR. De referir que, apesar da parceria, o investimento financeiro será assumido integralmente pelo Instituto de Informática;
- FSE-000248 Transformação Digital na Segurança Social – Investimento total apresentado na candidatura: 515 921,52 EUR;

Para Aprovação

- FSE-000268 Cooperação, em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento total apresentado: 1 000 000,00 EUR. De referir que, apesar da parceria, o investimento financeiro será assumido integralmente pelo Instituto da Segurança Social;
- FSE-000303 Sistema de Gestão da Conciliação no II, I.P. – Investimento total apresentado: 64 050,20 EUR.

De referir, ainda, que em anos anteriores tinham sido aprovadas as seguintes candidaturas:

- 22109 – DR´s Oficiosas e Parentalidade, em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento total: 1 981 270,42 EUR, com um montante total elegível de 1 714 486,20 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

  Instituto de Informática - 1 480 321,44 EUR;
  Instituto da Segurança Social - 234 164,76 EUR;

- 22126 – Visão 360.º, em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento total: 2 999 955,52 EUR, com um montante total elegível de 2 880 000,00 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

  Instituto de Informática – 2 645 952,89 EUR;
  Instituto da Segurança Social – 234 047,11 EUR;

- 22511 - Relatório Único + simples, em parceria com o Gabinete de Estratégia e Planeamento – Investimento total/Elegível: 283 097,00 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

  Instituto de Informática – 240 047,00 EUR;
  Gabinete de Estratégia e Planeamento – 43 050,00 EUR;

- 22167 - Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade, em parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação – Investimento total: 188 434,70 EUR, com um montante total elegível de 173 381,49 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

  Instituto de Informática – 157 448,44 EUR;
  Instituto Nacional para a Reabilitação – 15 933,45 EUR;

Para Aprovação

- 12382 – SS_CGA: Estudo arquitetura informacional – Investimento total: 569 985,28 EUR; Montante elegível: 544 112,40 EUR;
- 12536 – ÁGORA (Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar), em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento total: 3 000 000,00 EUR, com um montante total elegível de 2 900 000,00 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

  Instituto de Informática – 1 869 999,83 EUR;
  Instituto da Segurança Social – 1 030 000,17 EUR;

- 21924 – RFI (Racionalização da Função Informática) – Investimento total/Elegível: 142 837,65 EUR;
- 000028 - Reformulação do Sistema de Gestão Integrado – Investimento total: 102 166,81 EUR; Montante elegível: 68 451,76 EUR;
- 35491 NCS - Nova Carta Social, em parceria com o Instituto da Segurança Social e o Gabinete de Estratégia e Planeamento – Investimento: 1 140 372,08 EUR, com um montante total elegível de 995 605,86 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

  Instituto de Informática – 971 182,81 EUR;
  Gabinete de Estratégia e Planeamento – 24 423,05 EUR;

- 000185 Programa de Transformação – Investimento total: 1 778 619,24 EUR; Montante elegível: 1 191 674,89 EUR.

À data de 31.12.2019, o valor de reembolsos registados, decorrentes da execução das Operações SAMA totaliza 478 589,17 EUR, resultando num aumento expressivo de 50,7%, face ao valor registado em 2018 de 317 521,40 EUR.

Para Aprovação

4.2.3. Receitas Próprias

Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto, o Instituto de Informática dispõe das seguintes receitas próprias:

a) Contrapartidas de serviços prestados a pessoas coletivas públicas e a entidades privadas;

b) As que resultem de direitos de propriedade de produtos e patentes que venham a ser por si desenvolvidas;
c) O produto da venda de publicações, no âmbito das suas atribuições;
d) Os subsídios, os prémios e as doações que lhe forem atribuídos por entidade nacional ou estrangeira;
e) As heranças e os legados;
f) Quaisquer outras receitas que lhe sejam atribuídas por lei, contrato ou outro título.

Para sustentar o recebimento de receitas regulares inseridas na alínea a), atrás referido, o Instituto de Informática tem celebrado protocolos com pessoas coletivas públicas, onde se definem, de forma clara e objetiva, o objeto, as obrigações e deveres de cada uma das partes, os níveis de serviço, bem como o custo associado.

O detalhe das receitas próprias do Instituto de Informática respeitante ao ano 2019, por entidade, está expresso no quadro seguinte:

(euros)

Entidade	2019
PSP	2.527,01
IMT	12.089,99
IEFP	21.146,64
AMA	62.115,92
IRN	91.324,00
Total	**189.203,56**

FIGURA 23 - RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2019

No período 2018-2019 as receitas próprias registaram um aumento de 145,9%.

Para Aprovação

4.2.4. Resultado Líquido

O Resultado Líquido do exercício de 2019 foi positivo no montante de 9 695 619,82 EUR, apurado de acordo com as normas e princípios contabilísticos do POCISSSS.

Conforme evidenciado na Demonstração de Resultados (Figura 13), comparativamente ao verificado em 2018, registou-se um acréscimo de 5,1% nos custos totais que ascenderam a 36 640 554,12 EUR, e um aumento de 15,6% nos proveitos totais que totalizaram 46 336 173,94 EUR.

Para a evolução dos proveitos do período 2018-2019, contribuiu o aumento em 33,9% do montante dos proveitos e ganhos extraordinários de 2019, que se deveu sobretudo ao acréscimo dos valores transferidos do orçamento da Segurança Social para financiamento das despesas de capital.

Não tendo o Instituto de Informática qualquer atividade de exploração, o resultado apurado no exercício é meramente contabilístico em consequência da aplicação das citadas normas.

5.2.4.1 Custos e perdas

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

O total dos custos com "fornecimentos e serviços externos" e de "custos com o pessoal", ascendeu a 20 492 271,91 EUR, correspondente a um decréscimo face ao ano anterior de 1,6%.

Este decréscimo deveu-se essencialmente à evolução da rubrica "fornecimentos e serviços externos", a qual registou uma diminuição de 3,6% no período 2018-2019, tendo-se mantido o valor da rubrica "custos com o pessoal" sensivelmente ao mesmo nível do verificado no ano anterior (-0,1%).

Conta 65 - Outros Custos e Perdas Operacionais

O total desta rubrica em 2019 foi de 2 930,70 EUR (15,0%). Esta rubrica inclui essencialmente os pagamentos de emolumentos ao TC, e as quotas para organismos nacionais.

Conta 66 - Amortizações do exercício

Para Aprovação

No ano 2019 o valor das amortizações do exercício ascendeu a 16 109 683,42 EUR, correspondente a um aumento de 15,2% face a 2018.

O valor das amortizações é apurado em conformidade com a legislação aplicável, nos termos da Portaria n.º 671/2000, de 17 de abril (CIBE - Cadastro do Inventário dos Bens do Estado).

4.2.5. Proveitos e ganhos

Conta 71 - Vendas e prestações de serviços

O valor das prestações de serviços de 2019 foi de 173.914,79 euros, tendo-se verificado um acréscimo de 61,8%, face ao ano anterior, sobretudo decorrente do aumento de proveitos proveniente do Instituto de Registos e Notariado (IRN).

Assim, o valor registado em 2019 refletiu o alargamento de funções de prestação de serviços prevista na alínea l) do nº 2 do artigo 3º do Decreto-lei n.º 196/2012, de 23 de agosto, preconizado através da celebração de um novo protocolo, com o Instituto de Registos e Notariado (IRN).

Conta 74 - Transferências e subsídios correntes obtidos

No período 2018-2019 verificou-se um decréscimo correspondente a 334 578,55 EUR (-1,6%), o qual se deveu, essencialmente, ao decréscimo dos valores financiados pelo Fundo de Administração do Orçamento da Segurança Social.

Conta 79 - Proveitos e ganhos extraordinários

O aumento verificado de 6 511 568,87 EUR (+33,9%), deveu-se essencialmente ao significativo acréscimo do valor das transferências realizadas pelo IGFSS para financiamento das despesas de capital, comparativamente ao verificado no ano anterior.

Para Aprovação

Demonstração de Resultados - 2019

(euros)

POCISSSS		Exercício			
		N		N-1	
Custos e Perdas					
61 Custo das Mercadorias Vendidas e das matérias consumidas:					
Mercadorias		0,00		0,00	
Matérias		0,00	0,00	0,00	0,00
62 Fornecimentos e serviços externos		8.801.308,14		9.131.382,65	
64 Custos com o pessoal:					
641+642 Remunerações		9.502.117,62		9.532.000,05	
643+648 Encargos Sociais:					
Pensões		1.919,88		2.261,35	
Outros		2.186.926,27	20.492.271,91	2.168.621,66	20.834.265,71
63 Transferências correntes concedidas e prestações sociais		0,00	0,00	0,00	0,00
66 Amortizações do exercicio		16.109.683,42		13.978.860,33	
67 Provisões do exercicio		0,00	16.109.683,42	0,00	13.978.860,33
65 Outros Custos e perdas operacionais		2.930,70	2.930,70	2.548,78	2.548,78
	(A)		**36.604.886,03**		**34.815.674,82**
68 Custos e perdas financeiras			1.040,10		1.154,09
	(C)		**36.605.926,13**		**34.816.828,91**
69 Custos e perdas extraordinárias			34.627,99		9.448,35
	(E)		**36.640.554,12**		**34.826.277,26**
88 Resultado Liquido do exercicio			9.695.619,82		5.266.471,75
			46.336.173,94		**40.092.749,01**
Proveitos e Ganhos					
71 Vendas e prestações de serviços					
Vendas de mercadorias					
Vendas de produtos					
Prestações de serviços		173.914,79	173.914,79	107.494,38	107.494,38
72 Impostos e taxas					
Variação da produção					
75 Trabalhos para a própria entidade					
73 Proveitos suplementares					
74 Transferências e subsidios correntes obtidos:					
741 Transferências - Tesouro					
742+743 Outras		20.440.617,10		20.775.195,65	
76 Outros proveitos e ganhos operacionais			20.440.617,10		20.775.195,65
	(B)		**20.614.531,89**		**20.882.690,03**
78 Proveitos e ganhos financeiros		31,1	31,10	16,9	16,90
	(D)		**20.614.562,99**		**20.882.706,93**
79 Proveitos e ganhos extraordinários		25.721.610,95	25.721.610,95	19.210.042,08	19.210.042,08
	(F)		**46.336.173,94**		**40.092.749,01**
Resultados Operacionais: (B) - (A) =			-15.990.354,14		-13.932.984,79
Resultados Financeiros: (D-B) - (C-A) =			-1.009,00		-1.137,19
Resultados Correntes: (D) - (C) =			-15.991.363,14		-13.934.121,98
Resultados Liquidos do Exercicio: (F) - (E)=			9.695.619,82		5.266.471,75

FIGURA 24 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2019

Para Aprovação

4.2.6. Publicidade Institucional

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010, 25 de junho, prevê o reforço da transparência da atividade de aquisição de espaços publicitários, bem como a inclusão nos relatórios de atividades anuais de uma secção específica, contendo de forma sintética uma análise das ações de publicidade institucional desenvolvidas.

Os encargos decorrentes de obrigações legais, no âmbito da publicitação de anúncios na imprensa e no Diário da República, tiveram um acréscimo face a 2018 de 3,9%, totalizado 6.640,96 euros, com a seguinte discriminação:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
    - Imprensa Nacional Casa da Moeda – 6 470,92 EUR.
- Publicitação na imprensa de recrutamento de pessoal:
    - Global Notícias-Media Group, SA – 170,04 EUR.
- Participação no 63.º Congresso da Qualidade:
    - Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) – 1 230,00 EUR.

Para Aprovação

5. AVALIAÇÃO FINAL

5. Avaliação Final

A medição e monitorização do desempenho organizacional é essencial à boa gestão pública, 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 Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS, Plano Estratégico, Plano de Atividades, Quadro de Avaliação e Responsabilização, 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 2019, considerando quatro áreas principais: desempenho estratégico, desempenho do Sistema de Gestão Integrado, desempenho de negócio e desempenho operacional.

Importa referir que os resultados que se apresentam decorrem, essencialmente, da monitorização e avaliação do desempenho organizacional, realizado de forma periódica, no âmbito do processo de planeamento.

Para Aprovação

5.1. 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 (de que é resultado o Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS – PESI, e o Plano Estratégico do Instituto de Informática – PEII) e vertidos anualmente no Plano de Atividades e no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do Instituto de Informática, IP.

5.1.1. Plano Estratégico dos Sistemas de Informação do MTSSS 2017-2019

O **Plano Estratégico dos Sistemas de Informação para o MTSSS (PESI)** é resultado de um processo de reflexão estratégica, com intuito de definir as orientações estratégicas para os sistemas de informação e comunicação do MTSSS para o triénio 2017-2019.

Conforme referido anteriormente, este instrumento permite orientar 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, por forma a dar resposta às orientações estratégicas definidas pela Tutela, pelas estruturas transversais da administração pública e por todas as partes interessadas, no âmbito do Sistema da Segurança Social.

Decorrido um ciclo de implementação, tendo por referência o horizonte temporal 2017-2019, o desempenho global do **Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS**, foi de 88,9%, considerando as iniciativas sob responsabilidade do Instituto de Informática e de outros organismos do MTSSS.

88,9%

Desempenho Global PESI

Considerando os eixos de intervenção definidos verificamos que é ao nível da Inovação e Competitividade (Eixo II) que se registam os melhores resultados, conforme apresentado no gráfico abaixo:

Figura 25 – Concretização dos Eixos Estratégicos do PESI 2017-2019

Para Aprovação

5.1.2. Plano Estratégico do Instituto de Informática 2017-2019

Na formulação da estratégia 2017-2019, o Instituto de Informática definiu uma abordagem metodológica onde se estabeleceram objetivos estratégicos, as estratégias a prosseguir bem como um conjunto de indicadores a considerar na avaliação da execução e dos resultados da estratégia, tendo sempre subjacente uma linha de ação tendente à melhoria do desempenho organizacional.

A 31.12.2019 o desempenho global do **Plano Estratégico** do Instituto de Informática, foi de 92,1%, tendo em consideração o horizonte temporal 2017-2019.

92,1%

Desempenho Global PEII

Conforme representado no gráfico abaixo, o **Objetivo Estratégico 3** – Garantir a Sustentabilidade Organizacional, foi o que apresentou os melhores resultados, com uma execução de 108,7%, seguindo-se o **Objetivo Estratégico 4** – Potenciar o Desenvolvimento do Capital Humano, com uma execução de 96,6% das estratégias definidas implementar. Estes resultados evidenciam uma clara aposta do Instituto de Informática na eficiência e qualidade dos seus processos internos, bem como no desenvolvimento das suas pessoas.

Figura 26 – Concretização dos Objetivos Estratégicos do PEII 2017-2019

5.1.3. Plano de Atividades e QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização)

Para concretização dos 4 objetivos estratégicos do Instituto, foram definidos 12 objetivos operacionais, enquadrados nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, com a seguinte distribuição:

- 3 encontram-se integrados no parâmetro **eficácia**: permitem aferir impacto e resultados alcançados;
- 2 centram-se no parâmetro de **eficiência**: permitem avaliar a relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados;
- 6 integram o parâmetro da **qualidade**: permitem avaliar o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Parâmetros de Avaliação
O.E.1. Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	**O.O.1.** Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. **O.O.2.** Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. **O.O.3.** Assegurar a disponibilidade dos serviços.	**Eficácia**
O.E.2. Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	**O.O.4.** Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº 2 do artº 16 da LOE **O.O.5.** Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. **O.O.6.** Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	**Eficiência**
O.E.3. Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	**O.O.7.** Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI. **O.O.8.** Dinamizar iniciativas de inovação. **O.O.9.** Assegurar a satisfação dos organismos parceiros. **O.O.10.** Implementar iniciativas de promoção da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental.	**Qualidade**
O.E.4. Potenciar o desenvolvimento do capital humano.	**O.O.11.** Promover o desenvolvimento de competências. **O.O.12.** Promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional	

FIGURA 27 – CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO

Os objetivos operacionais apresentados, assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática se propôs dar resposta durante o ano de 2019, consubstanciando uma aposta forte na modernização e simplificação administrativa, através do desenvolvimento e da utilização de serviços e soluções tecnológicas inovadoras, alinhados com princípios de racionalização de recursos, sustentabilidade organizacional e do desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

Para a sua concretização, definiu-se um conjunto de indicadores (17) e respetivas metas, tendo-se verificado que 13 destes indicadores (77%) superaram a meta estabelecida, registando-se os seguintes resultados:

Objetivo Operacional	Indicador	Desempenho face à Meta
Eficácia		
O.O.1. Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da SS	**Ind.1** Taxa de implementação de novas funcionalidades	123,6%
O.O.2. Reforçar os processos de interoperabilidade de dados	**Ind.2** Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	140,0%
O.O.3. Assegurar a disponibilidade dos serviços	**Ind.3** Disponibilidade média dos serviços	100,0%
	Ind.4 Percentagem de incidentes reabertos	115,6%
	Ind.5 Tempo médio de reposição dos serviços online	14,9%
Eficiência		
O.O.4. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº 2 do artº 16 da LOE	**Ind.6** Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	125,0%
O.O.5. Otimizar os processos de implementação de projetos TIC	**Ind.7** Taxa de execução do programa MOVE II	120,3%
	Ind.8 Taxa de execução das iniciativas de otimização	114,3%
O.O.6. Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	**Ind.9** Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	116,7%
	Ind.10 Taxa de execução dos projetos de consolidação de infraestrutura do MTSSS	116,7%
Qualidade		
O.O.7. Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SGI	**Ind.11** Desempenho global da cadeia de valor	134,2%
	Ind.12 Percentagem de ações de melhorias implementadas	52,5%
O.O.8. Dinamizar iniciativas de inovação	**Ind.13** Percentagem de iniciativas de inovação realizadas	125,0%
O.O.9. Assegurar a satisfação dos organismos parceiros	**Ind.14** Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	100,0%
O.O.10. Implementar iniciativas de promoção da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental	**Ind.15** Taxa de execução das campanhas de promoção de bem estar	125,0%
O.O.11. Promover o desenvolvimento de competências	**Ind.16** Taxa de concretização do Plano Anual de Formação	120,0%
O.O.12. Promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional	**Ind.17** Taxa de execução das iniciativas de promoção de conciliação	141,0%

FIGURA 28 – CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2019

Dos 12 objetivos propostos pelo Instituto de Informática, 10 foram superados, 1 foi cumprido e 1 não foi atingido.

Figura 29 – Concretização dos Objetivos Operacionais

Analisando os resultados, verifica-se que:

- Foram superadas as metas traçadas ao nível da implementação de **novas funcionalidades** (objetivo 1) e da disponibilização de **novos serviços de interoperabilidade** (objetivo 2). Neste âmbito, e no que respeita concretamente ao Indicador Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade (indicador2), o mesmo foi superado. O resultado alcançado foi superior à meta e ao valor critico definido.

- Garantiu-se a **disponibilidade** média dos serviços e a redução da percentagem de **incidentes reabertos**. Não se verificou a diminuição do **tempo médio de reposição dos serviços online,** o que originou o não cumprimento do objetivo 3. Esta situação resultou, essencialmente, do facto de se ter reformulado o modelo de monitorização dos serviços, passando a considerar para o efeito um maior número de serviços e a ser contabilizado o período 24h/7 dias por semana.

- No que respeita a garantir o **correto e atempado pagamento de valorizações e acréscimos remuneratórios**, resultantes dos atos previstos no Artigo 16º da Proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2019 - objetivo de carácter obrigatório (objetivo 4) - foi igualmente superada a meta, tendo-se **garantido que 100% dos trabalhadores**, após terminado o processo de avaliação SIADAP3 num determinado mês, **obtivessem o processamento da sua valorização remuneratória no mês seguinte**.

- Ao nível da otimização dos recursos tecnológicos e da eficiência interna do MTSSS (objetivo 5 e 6), regista-se a superação das metas traçadas ao nível do **Programa Move II e** das **iniciativas de otimização.** Superou-se, igualmente, a concretização do plano de **alargamento de soluções TIC** nos organismos, e a **consolidação da infraestrutura** do MTSSS.

- A concretização do plano de revisão e consolidação dos processos internos (Programa MOVE II) do Instituto de Informática, refletiu-se no aumento do **desempenho global da cadeia de valor** (objetivo 7). No entanto, e no que respeita à implementação das ações de melhoria, não foi possível atingir a meta proposta indicador (indicador 12), quer por carência de recursos técnicos e/ou financeiros, quer por redefinição das prioridades das tarefas atribuídas aos colaboradores.

- Ao nível das iniciativas de **inovação** foi também superada a meta definida, traduzindo a consolidação de novas formas de fazer e pensar os serviços que o Instituto de Informática disponibiliza bem como a própria organização (objetivo 8).

- O grau de **satisfação dos parceiros** com os serviços prestados pelo Instituto de informática foi de 3.8, tendo-se cumprido a meta proposta (objetivo 9).

- Foram implementadas mais iniciativas de **promoção da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental do que as inicialmente previstas**, tendo-se a este nível superado a meta delineada (objetivo 10).

- Com a superação registada ao nível da execução do **plano anual de formação** é salientada a aposta continuada no desenvolvimento das competências das pessoas que

Para Aprovação

trabalham no Instituto de Informática como fator fundamental para a valorização dos recursos humanos II (objetivo 11).

- Ao nível da **promoção da conciliação da vida pessoal familiar e profissional**, bem como da **promoção do bem-estar no local de trabalho**, foram concretizadas todas as iniciativas propostas, demonstrando a aposta do Instituto nestas dimensões essenciais para o desenvolvimento do seu capital humano (objetivo 12). A a meta e o valor critico foram ultrapassados.

Neste sentido, regista-se o bom desempenho do Instituto de Informática, 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 e o reforço da sustentabilidade organizacional.

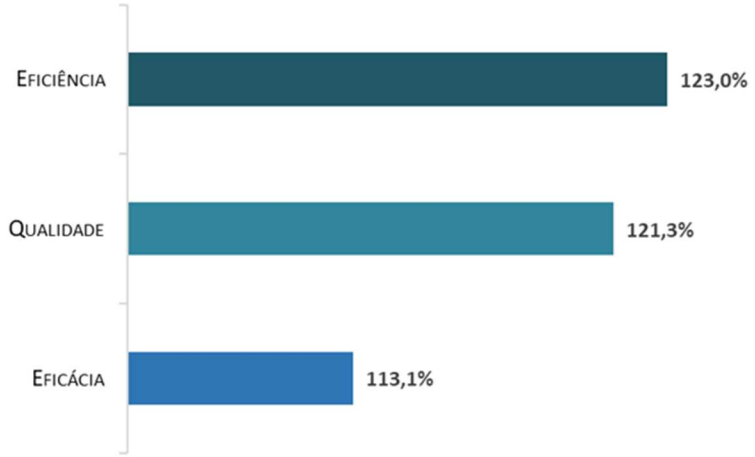


FIGURA 30 – DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2019

Assim, o desempenho global do QUAR do Instituto de Informática no ano de 2019 foi de **118,7%**.

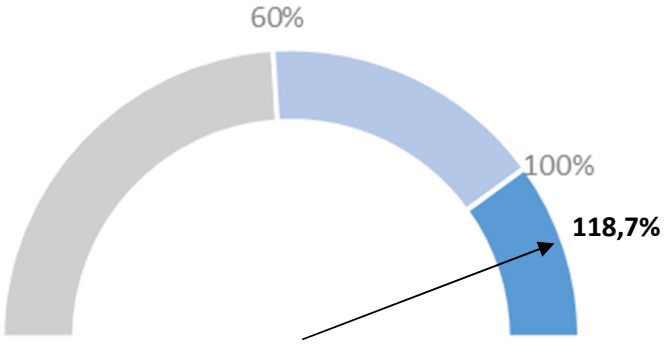


FIGURA 31 – DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2019

Os dados comparativos dos últimos 4 anos (2016 a 2019) , traduzem que o desempenho global do QUAR tem vindo a apresentar valores acima dos 100%, evidenciando a consolidação dos resultados, o alcance dos objetivos e a superação de metas.

FIGURA 32 – EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2019

Todas as iniciativas concorrentes para a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais acima indicados, foram consideradas no **Plano de Atividades** do Instituto, que apresentou um desempenho global de 99,6%.

99,6%
Desempenho Global PA

Verifica-se assim uma tendência crescente nos resultados apresentados ao nível da execução das iniciativas inscritas no Plano de Atividades, com uma variação de mais 24 pontos percentuais entre o ano de 2016 e o ano de 2019, conforme apresentado abaixo.

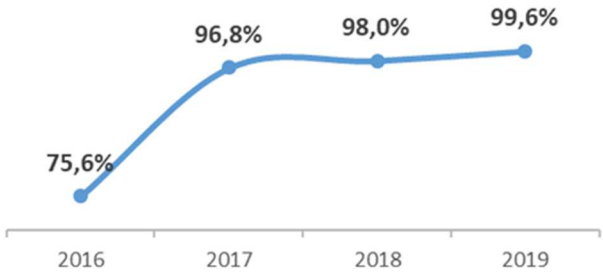


FIGURA 33 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2019

5.1.4. Menção proposta

Com base na avaliação de desempenho no âmbito do SIADAP1 e do respetivo QUAR 2019, 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 subsequentes alterações.

Para Aprovação

5.1.5. Concretização das Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

No âmbito dos objetivos traçados para a Administração Pública, no sentido de reforçar a simplificação, modernização e racionalização dos serviços da administração pública, foram definidas um conjunto de medidas a implementar transversalmente pelos vários organismos, traduzidas no **Programa Simplex+**, sendo que em particular, o MTSSS definiu, paralelamente, uma abordagem sectorial que se traduziu na **Estratégia Segurança Social Consigo**.

A Estratégia Segurança Social Consigo traduz um conjunto de 43 medidas de modernização do Sistema da Segurança Social, a implementar em 3 anos, com vista a melhorar o Sistema de Segurança Social, tornando-o mais simples, justo, sustentável e transparente, promovendo a eficácia e eficiência do Sistema por meio de soluções tecnológicas inovadoras.

Neste sentido, durante o ano de 2019, o Instituto de Informática endereçou um conjunto de iniciativas que permitiram implementar, na totalidade, 7 das medidas preconizadas pela estratégia de Modernização da Administração Pública, implementar parcialmente 5 medidas, estando em curso outras 4 medidas, conforme tabela abaixo:

7
Medidas implementadas

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +	Estado
1. Novo Portal da Segurança Social	Novo canal da Segurança Social que facilita a prestação de informações a todos os cidadãos e agentes económicos de uma forma simples, eficaz e eficiente.	●	●	Implementada. Aguarda divulgação pública
2. Nova Declaração de Situação Contributiva	Permitir a certificação digital da Declaração de Situação Contributiva, com possibilidade de regularização automática de valores em dívida.	●	●	Implementada. Aguarda decisão do parceiro para entrar em exploração
3. Gestão Online de Conta Bancária	Registo e atualização de contas bancárias na Segurança Social Direta para recebimentos de prestações.	●	●	Implementada. Aguarda decisão do parceiro para entrar em exploração
4. Documento de Pagamento na Hora	Gestão online de pagamentos voluntários de contribuições ou prestações em dívida.	●	●	Implementada
5. Família + Simples	Gestão online de agregados familiares.	●	●	Parcialmente implementada

Para aprovação

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +	Estado
6. Parentalidade + Simples	Permitir o pedido e consulta online de prestações associadas à gravidez e nascimento de uma criança.	●	●	Parcialmente implementada
7. Pensões + Próximas	Permitir o pedido e gestão de pensões.	●	●	Em curso
8. Referenciação Eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados	Possibilitar o pedido e consulta *online* do processo de comparticipação da Segurança Social no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), com troca de informação automática com o Ministério da Saúde.	●	●	Parcialmente implementada
9. Registo Eletrónico de Certificados de Incapacidade Temporária	Novo serviço de interoperabilidade com o Ministério da Saúde, para reformular o processo de registo de certificados de incapacidade temporária.	●	●	Implementada pela Segurança Social. Aguarda-se conclusão da implementação pelo Ministério da Saúde
10. Assessoria Técnica aos Tribunais Online	Alargar a solução de Assessoria Técnica aos Tribunais a todo o território nacional, incluindo a comunicação automática entre a Segurança Social e a Tribunais.	●	●	Parcialmente implementada
11. MTSSS.COM	Alargamento de plataforma de comunicações unificadas a todo o Mistério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), numa perspetiva de unificação de canais de comunicação.	●	●	Implementada
12. Comunicação Única de Trabalhadores	Comunicação única de admissão e cessação de trabalhadores à Segurança Social, ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).	●	●	Em curso
13. Prova escolar Automática	Novo serviço de interoperabilidade com o Ministério da Educação, para automatizar a prova escolar, para efeitos de abono de família.	●	●	Implementada
14. Gestão do Relacionamento – Visão 360º	Melhorar a relação com o Cidadão com recurso à integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social.	●	●	Em curso
15. Gestão Online de Vínculos e Cessações de Trabalhadores	Gestão online de admissões, alteração de modalidade de contrato, desistências, suspensões e cessações de trabalhadores.	●	●	Em curso

Para Aprovação

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +	Estado
16. eDoc@MTSSS	Alargar a plataforma de gestão documental a todo o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), com possibilidade de interoperar com outros organismos da Administração Pública. Pretende-se a uniformização de processos de circulação eletrónica de documentos, desmaterializando desta forma os processos administrativos entre todas as entidades do Ministério, cumprindo-se todos os requisitos de interoperabilidade semântica, de forma a garantir-se a conexão com as plataformas de outros setores.	●	●	Parcialmente implementada

FIGURA 34 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA

As iniciativas associadas à Estratégia Segurança Social Consigo, podem ser consultadas em detalhe e ser acompanhado o estado da sua concretização através do **Portal Consigo** - http://consigo.seg-social.pt/.

Para Aprovação

5.2. 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.

Para Aprovação

Atualmente, o **Sistema de Gestão Integrado** do Instituto de Informática tem na sua base um conjunto de **20 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.

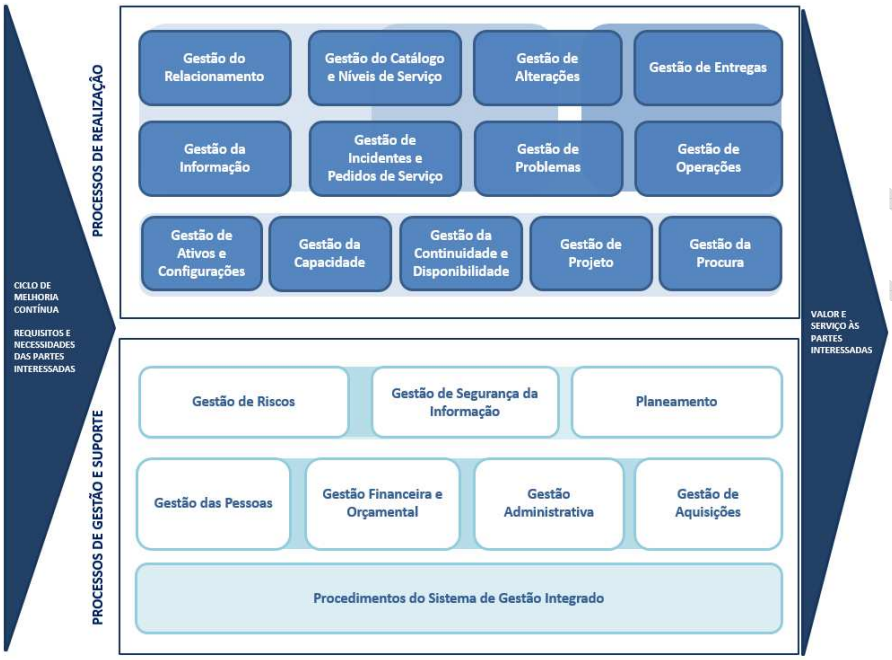


FIGURA 35 – CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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 sentido de garantir a adequação dos processos e a sua operacionalização, face ao contexto atual da organização, bem como introduzir, de forma sistemática, melhorias no sistema, conducentes a resultados consistentes e previsíveis, garantindo padrões de qualidade, eficiência e eficácia, proporcionando valor a todas as partes interessadas, realizou-se, no decorrer do ano de 2019, a **Reformulação do Sistema de Gestão Integrado**.

Com este projeto foi possível **clarificar** os **processos**, as **relações**, os **papéis** e as **responsabilidades** de cada um dos intervenientes no Sistema, bem como definir um plano de

sustentabilidade com ações a implementar, tendo em vista a melhoria do desempenho da organização e do grau de maturidade do próprio Sistema de Gestão.

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 2019, onde foram identificadas 12 ações a implementar. No final do ano de 2019, encontravam-se implementadas **33%** das ações do **Plano de Tratamento de Riscos (PTR).**

33%

Ações PTR Implementadas

No que respeita ao **Programa anual de Auditorias,** realizaram-se, durante o ano de 2019, as **4** ações previstas (**100**%)**.**

100%

Execução do Programa de Auditorias

Realizaram-se 2 Auditorias ao Sistema de Gestão Integrado:

- 1 auditora externa, de **acompanhamento de Certificação do Sistema de Gestão Integrado,** nas normas **ISO/IEC 20000-1:2015** (Gestão de Serviços TI) e **ISO/IEC 27001:2013** (Gestão de Segurança de Informação);
- 1 auditoria interna, no âmbito da **reformulação do sistema de gestão integrado**, com vista à garantia da conformidade do Sistema para com as versões mais atualizadas das normas ISO/IEC 9001:2015, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013.

Foram ainda realizadas 2 auditorias externas: **Arquitetura Global de Referência**, visando a deteção e análise de vulnerabilidades do Sistema de Informação da Segurança Social e **Auditoria de Segurança**, com o objetivo de analisar os requisitos de segurança implementados ao longo do ciclo do desenvolvimento.

Em face das auditorias/avaliações realizadas durante o ano de 2018, o Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática, encontra-se reconhecido/certificado:

EMPRESA CERTIFICADA
eiC
ISO/IEC 20000-1
Serviços de Tecnologias de Informação
APMG International ISO/IEC 20000
CERTIFIED ORGANIZATION

Segundo a norma ISO/IEC 20000-1: mantém a sua certificação, tendo sido identificadas 2 não conformidades menores no decorrer da auditoria.

Para Aprovação

Segundo a norma ISO/IEC 27001: mantém a sua certificação, tendo sido identificada 1 não conformidade menor no decorrer da auditoria.

Recognised for Excellence 4 Estrelas.

Não houve avaliações durante o ano de 2019. O Sistema de Gestão do Instituto mantém o reconhecimento.

Decorrentes da auditoria, foram identificados os seguintes pontos fortes do SGI:

- Nomeação formal do Instituto de Informática como organismo coordenador das políticas e estratégias para a cibersegurança âmbito da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, em articulação com o Centro Nacional de Cibersegurança (Despacho n.º 9552/2019, publicado em 22 de outubro de 2019);
- Comprometimento e motivação da Equipa de Gestão do Sistema;
- Envolvimento da Gestão de Topo.

Foram ainda salientados os seguintes aspetos, por relação à auditoria realizada no ano anterior:

- Foi concluída a formalização do novo catálogo de serviços e da definição dos níveis de serviço associados, em alinhamento com as práticas implementadas noutros organismos (ISS e IGFSS);
- Foi revisto e aprovado um novo Manual de Funções;
- Continua em curso a revisão geral dos processos do Sistema de Gestão Integrado, com a adaptação à transição para a ISO/IEC 20000-1:2018;
- Em implementação uma nova abordagem ao risco, de forma transversal à organização, alinhada com a norma ISO 9001 :2015 e com particularizações para os processos, os projetos, os serviços e a segurança da informação, estando esta última a ser reformulada;
- O desenvolvimento e entrada em produção de novas plataformas aplicacionais.

Para Aprovação

Conforme se evidencia na figura abaixo, no ano de 2017 o Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática foi certificado no âmbito da norma ISO/IEC 27001 (aplicável ao Sistema Gestão de Segurança de Informação). No ano de 2018 mantiveram-se as 2 certificações do SGI (no âmbito do Sistema Gestão Serviços TI e do Sistema Gestão Segurança da Informação) e o reconhecimento no Modelo de Excelência da EFQM. Em 2019, mantém-se a certificação e reconhecimento do Sistema nas normas *framework* em referência.

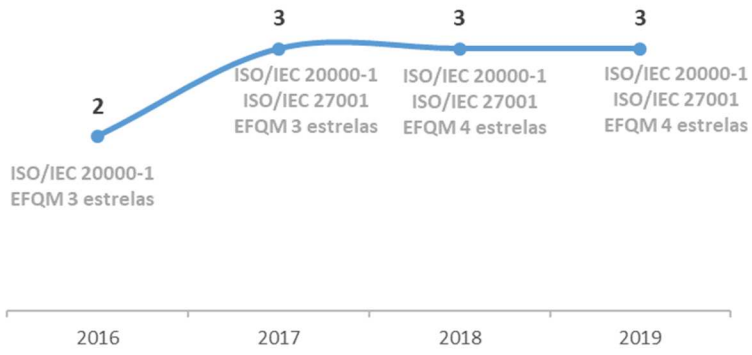


FIGURA 36 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2019

Avaliando os resultados do Sistema de Gestão Integrado como um todo, concluímos que foram globalmente atingidas as metas propostas para o ano de 2019, considerando os subsistemas que o compõem, os resultados apresentados ao nível do desempenho dos processos da cadeia de valor, a execução do plano global do SGI, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Serviços TI, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e a manutenção do nível *Recognised for Excellence* 4 Estrelas, no âmbito da Modelo de Excelência da EFQM.

104,6%
Desempenho da Cadeia de Valor

87,0%
Execução do Plano Global do SGI

Em 2019, o resultado médio da cadeia de valor foi de 94,1%, representando uma superação de 4,1 pontos percentuais face à meta definida (90%). Comparativamente com os três anos anteriores, verifica-se uma tendência crescente, refletindo um melhor resultado no desempenho e maturidade dos processos.

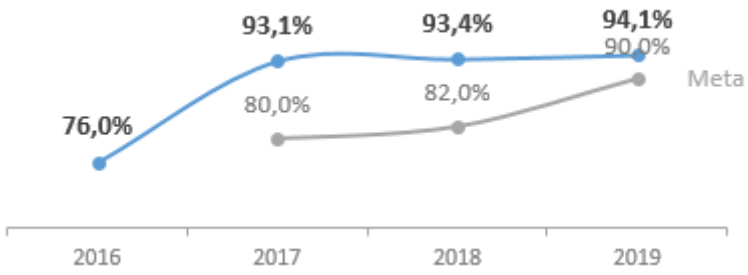


FIGURA 37 – EVOLUÇÃO DO RESULTADO MÉDIO DA CADEIA DE VALOR ENTRE 2016-2019

Também a execução do plano global do SGI tem vindo a melhorar significativamente: face a 2018 regista-se um aumento de 2 pontos percentuais, face a 2017 regista-se um aumento de 9 pontos percentuais, e face a 2016, um aumento de 41 pontos percentuais. Esta melhoria traduz um aumento da capacidade de se realizarem as atividades previstas para o ano em curso, de acordo com a descrição e os critérios inicialmente definidos no Plano.

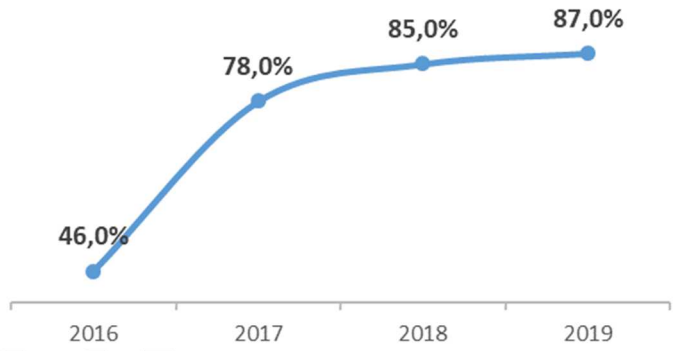


FIGURA 38 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SGI ENTRE 2016-2019

Para Validação

5.3. 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, e no que respeita aos serviços externos disponibilizados, 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 são recolhidos e analisados um conjunto de indicadores cujos resultados passamos a apresentar.

Em 2019, 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 de: comunicações, gestão de infraestrutura, formação e recursos pedagógicos, gestão de informação, suporte ao utilizador e desenvolvimento e manutenção de *software*.

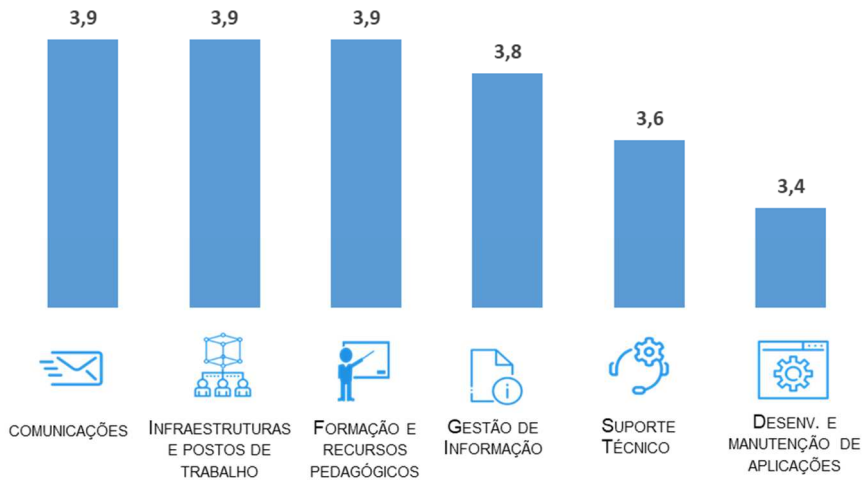


FIGURA 39 – SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS

Para Aprovação

O índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados foi de 3,8 (numa escala de 1 a 5).

Este resultado tem vindo a manter-se estável nos últimos 4 anos (2016 a 2019), conforme se demonstra na figura abaixo.

3,8

Índice de satisfação dos parceiros

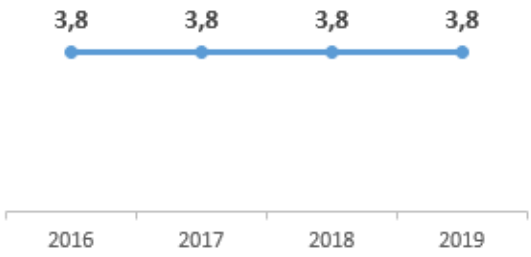


FIGURA 40 – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2019

Considerando outras dimensões de análise dos serviços apresentamos abaixo os resultados por macro serviço.

5.3.1. Suporte Técnico

O macro serviço **Suporte Técnico**, visa garantir a existência de serviços de primeira e segunda linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação. A este nível, foram registados ao longo do ano **20.894** Incidentes e **73.746** Pedidos de Serviço, com uma taxa de resolução média de **88,6%**.

Incidentes e Pedidos de Serviço

20.894	**73.746**
Incidentes Registados	Pedidos de Serviço Registados
99,8%	**77,3%**
Incidentes Resolvidos	Pedidos de Serviço Resolvidos

Para Aprovação

Comparando com o ano anterior (2018), registou-se um ligeiro aumento na taxa de incidentes resolvidos, correspondendo este valor a um acréscimo de 3%, em 2019.

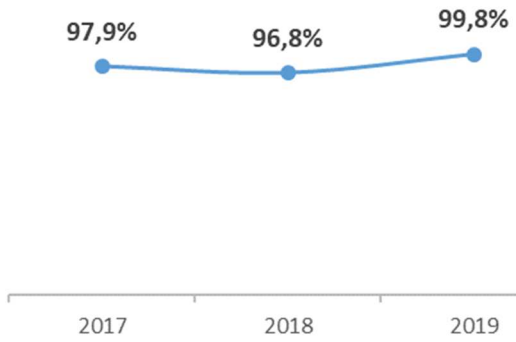


FIGURA 41– EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2017-2019

Por outro lado, a percentagem de pedidos de serviço resolvidos diminuiu consideravelmente, em cerca de 20,0%, tendo-se, contudo, registado um aumento do número de pedidos de serviço face ao ano anterior (correspondendo, em 2019, a mais 2.461 pedidos de serviço).

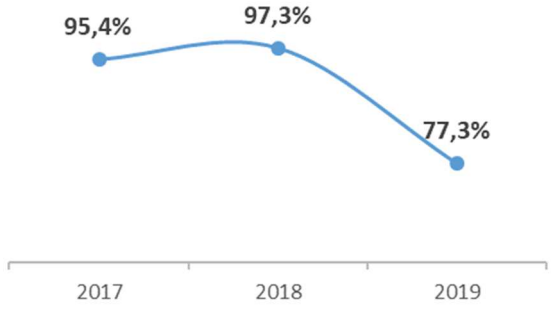


FIGURA 42– EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2017-2019

5.3.2. Comunicações

Considerando o macro serviço **Comunicações**, que contempla a implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, foram geridos **21.071** equipamentos entre *Routers, Switchs, Ap´s, Telefones*.

21.071

Equipamentos de comunicações

Ao nível das comunicações unificadas foram implementados mais de **3.250** utilizadores de *Skype For Business*, permitindo a redução de custos administrativos e melhoria na eficiência dos serviços prestados.

3.250
Utilizadores Skype for Business

Foram instalados e entraram em produção **400** pontos de acesso *Wi-Fi* distribuídos por todos os organismos do MTSSS, e nos 40 edifícios de maior dimensão. Foi ainda disponibilizada a possibilidade de atribuição de utilizadores convidados (*guests*), a todos os utilizadores do MTSSS.

400
***Access points* Wi-Fi operacionais**

5.3.3. Infraestrutura e Postos de trabalho

Este macro serviço visa o fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho, bem como de periféricos adicionais, nesse sentido foram realizados em 2019 um conjunto de processos aquisitivos com vista à aquisição de **3.400 Postos de Trabalho para renovação do parque informático.**

Este macro serviço inclui ainda a disponibilização da solução "Estação Padrão", que permite uma instalação automatizada dos postos de trabalho corporativos e inclui um alargado conjunto de aplicações de produtividade disponibilizadas num espaço único, denominado *Store*. Ao nível da **Estação Padrão**, mantêm-se os **10.000** postos de trabalho, dos quais foram atualizados **mais de 5.100** com as últimas versões da Plataforma Windows 10 (*build* 1903 ou superior) e foram disponibilizadas na *Store* **216** Aplicações. Procedeu-se, ainda, à atualização da **solução de acessibilidade** para mais utilizadores, que permitindo a utilizadores com necessidades especiais a ativação de mecanismos de acessibilidade do sistema operativo e o recurso a software de leitura de ecrã.

10.000
Postos de trabalho com *Windows* 10

216
Aplicações disponíveis na *Store*

Para Aprovação

5.3.4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações

O macro serviço **Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações**, oferece serviços de desenvolvimento, manutenção e evolução de aplicações de suporte ao negócio e à atividade do Instituto.

No âmbito das aplicações da **Área Inspetiva**, que suportam as atividades que a Segurança Social desenvolve na sua ação inspetiva e contraordenacional, importa referir que foram abertos **85.364** processos relativos a contraordenações, **21.434** processos referentes à gestão de ilícitos criminais e **7.495** processos relativos ao sistema de apoio à fiscalização.

85.364
Processos Contraordenações

Das atividades desenvolvidas no âmbito das aplicações da **Área Social**, que suportam as atividades que a Segurança Social desenvolve no âmbito da proteção social à família e comunidade é de destacar:

Área Social		
70.777	**3.980**	**26.715**
Processos Ativos CNPCJ	Beneficiários SAPA	Acordos de Cooperação ativos
472.816	**3.887**	**1.235**
Processos Familiares Ativos	Contas de IPSS entregues	Candidaturas PROCOOP
155.464	**10.566**	**191.882**
Declarações de frequência	Pedidos comparticipação RNCCI	Processos apoio judiciário

No âmbito das aplicações de **Caracterização de Entidades**, em 2019 foram entregues **7.322.763** Declarações de Remuneração, das quais 95% não apresentavam erros.

As declarações de remunerações são entregues mensalmente pelas entidades empregadoras e

6.971.529
Declarações de remuneração sem erros

incluem os dados relativos a cada trabalhador e respetivo serviço, indicando o valor da remuneração que está sujeita a contribuição.

No último ano, e conforme se apresenta na figura seguinte, registaram-se mais 381.860 declarações de remunerações sem erro, do que em 2018.

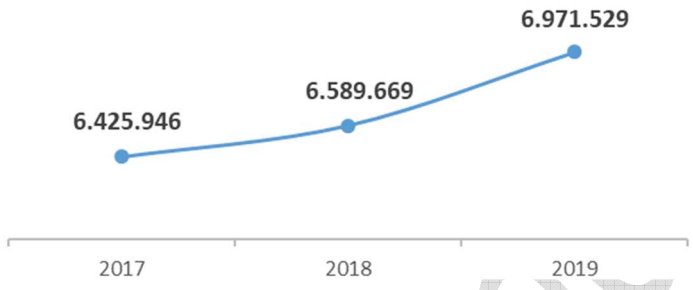


FIGURA 43– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2019

Ao nível das medidas de apoio à criação de emprego, foram registados **33.096** processos de pedidos de incentivo ao emprego.

A 31.12.2019 estavam ativos **2.991.844** agregados familiares. Na composição destes agregados familiares encontram-se os diversos elementos que compõem o agregado familiar em si e relaciona-os em termos de grau de parentesco.

No âmbito das aplicações que suportam a **Gestão de Fundos**, que permitem o suporte da atividade do fundo de garantia salarial e a ferramenta de suporte à gestão do regime público de capitalização, foram lançados **11.945** processos do Fundo de Garantia Salarial, foi registada a admissão de **1.262.289** contratos de trabalho e a cessação de **1.031.297** contratos de trabalho.

Os aderentes ativos no Regime Público de Capitalização foram **9.272** para o ano de 2019.

9.272

Aderentes Regime Publico Capitalização

Na área das **Pensões** e na área das **Prestações Sociais**, verifica-se que na concretização das políticas sociais inerentes ao sistema da segurança social se registou o cumprimento de todas as

Para Aprovação

obrigações ao nível do processamento e pagamento das prestações sociais e pensões, com um montante global pago de 21.552.297.858€.

Pensões e Prestações Sociais	
35.188.924	**17.026.142.050 €**
N.° Pensões Processadas	Valor Pensões Processadas com atualizações extraordinárias
42.909.540	**4.526.155.808 €**
N.° Prestações Sociais Processadas	Valor Prestações Sociais Processadas

Neste âmbito destacam-se ainda o aumento dos números de pedidos submetidos na Segurança Social Direta ao nível de:

N.° de pedidos submetidos	
29.423	**13.265**
Reembolso das despesas de funeral	Abono de família
48.601	**9.083**
Parentalidade	Prestação social para a inclusão

A área de **Pagamento e Receita**, garante a operacionalização dos pagamentos, da cobrança e da gestão de dívida à Segurança Social. Destacam-se os seguintes números relativos a 2019:

Pagamento e Receita	
210.574	**2.462.121**
Acordos ativos no SEF	Declarações ASCD emitidas
19.578.671	**9.311.364**
Consultas à situação atual	Documentos pagamento

186.461 Contribuintes com dívida participada	**1.795.353** Declarações de situação contributiva
1.036.186 Consultas de dívidas e processos pelo SEFWEB	**332.159** Consultas de pagamentos realizados pelo SEFWEB
319.779 DUC emitidos através de SEFWEB	**29.056** Acordos prestacionais celebrados via SSD

Durante o ano foram gerados **9.311.364** documentos de pagamento, dos quais mais de **2.200.000** foram emitidos diretamente pelo próprio cidadão/empresa na Segurança Social Direta.

2.200.000
Documentos pagamento gerados pelo cidadão

Os **Módulos Administrativos e Financeiros** suportam todas as operações/transações financeiras e administrativas necessárias ao funcionamento dos organismos da Segurança Social. Em 2019, foram gerados pelo Sistema de Informação Financeiro **23.265.791** documentos.

As soluções de **Gestão documental** visam garantir a gestão da documentação, através da integração de processos e da gestão dos fluxos de informação da organização, permitindo a redução de custos administrativos. Ao longo do ano de 2019, foram migradas para uma nova versão seis entidades do perímetro da Segurança Social, nomeadamente: Instituto de Informática, Inspeção-Geral do MTSSS, Direção-Geral do MTSSS, Gabinete de Estratégia e Planeamento, Secretaria-Geral da Segurança Social e Programa Operacional-Inclusão Social e Emprego.

12.023
Documentos gerados

Em 2019 foram gerados pelo Smartdocs, no Instituto de Informática, **12.023** documentos.

Para Aprovação

No âmbito das Soluções de **Gestão de Atendimento**, que integra as soluções de suporte à gestão do atendimento público realizado por diferentes canais, em 2019, foram registados **27.825.898** atendimentos presenciais através do siga e efetuados **8.935.873** atendimentos presenciais pelo IGFSS e ISS, dos quais **720.888** foram visitas por marcação prévia.

720.888
Visitas por marcação prévia

Ainda neste âmbito, encontra-se a solução de *Contact Center* que, em 2019, registou um total de **3.322.492** chamadas atendidas, geridas pelos *Contact Center* instalados na infraestrutura do Instituto de Informática.

3.322.492
Chamadas atendidas

Em 2019, no âmbito dos **Acordos Internacionais**, foram realizados **630.193** pedidos de Cartão Europeu de Seguro de Doença e efetuados **48.030** pedidos de destacamento de trabalhadores.

48.030
Pedidos destacamento de trabalhadores

No âmbito dos **Portais Informativos e Transacionais** encontram-se os serviços direcionados para ambiente *web*, nomeadamente a criação e manutenção de portais e sites e o desenvolvimento de aplicações *web*. Em 2019, registaram-se **10.236.350** acessos aos portais informativos (REVITA, PREVPAP, CRL, POISE, PTIN).

10.236.350
Acessos a Portais

Em 2019, o Portal Informativo da Segurança Social foi visitado **16.499.832** vezes, tendo registado **6.378.804** visitantes únicos.

Em termos de novos serviços na Segurança Social Direta (SSD), destaca-se o aumento significativo do número de funcionalidades disponibilizadas. Em 2019 foram disponibilizadas mais 61 funcionalidades do que em 2015, conforme se apresenta na figura seguinte.

Para Aprovação

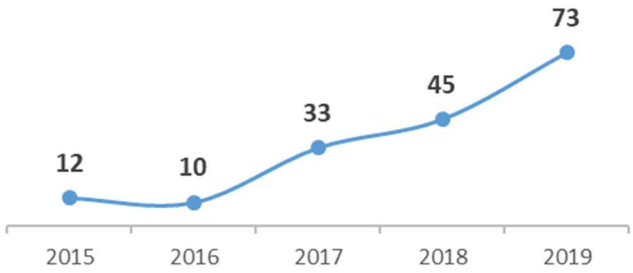


FIGURA 44- Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD ENTRE 2015-2019

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 com os cidadãos e empresas ao Sistema da Segurança Social. Neste sentido foram disponibilizadas **73** novas **funcionalidades** na **Segurança Social Direta.**

73

Novas funcionalidades na SSD

No final de 2019, estavam registadas na Segurança Social Direta **5.026.436** Pessoas Singulares e **586.226** Entidades Empregadoras. Verificou-se que a Segurança Social Direta teve **47.434.247** acessos durante 2019.

47.434.247

Acessos à Segurança Social Direta

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 2019 foram realizadas **39.012.154** transações de interoperabilidade, reforçando assim os mecanismos de modernização e simplificação administrativa.

39.012.154

Transações de interoperabilidade

5

Novos Serviços

Foram ainda implementados 5 novos serviços de interoperabilidade:

Para Aprovação

- **Interoperabilidade Simplex+ (Óbitos)**, que permite a comunicação eletrónica de óbitos à Segurança Social, por parte do Ministério da Justiça, o que irá contribuir para a redução de pagamentos indevidos;
- **Interoperabilidade Simplex+ (Penhoras Eletrónicas - Justiça) – fase I**, que permite a comunicação das penhoras eletrónicas entre a Segurança Social e a Justiça;
- **Prova Escolar Automática,** que permite a comunicação das provas escolares pela Segurança Social ao Ministério da Educação, para efeitos de abono de família;
- **Comunicação Lista de Tribunais pela Justiça**;
- **Fundo de Garantia a Alimentos a Menores + Ágil**, que permite receber informação por parte do Ministério da justiça, no âmbito do Fundo de Garantia de Alimentos a Menores.

Comparando os dados de 2017, 2018 e 2019 verifica-se uma evolução crescente relativamente ao número de transações de interoperabilidade, correspondendo esta variação a um aumento, no último ano, de 5.420.428 transações.

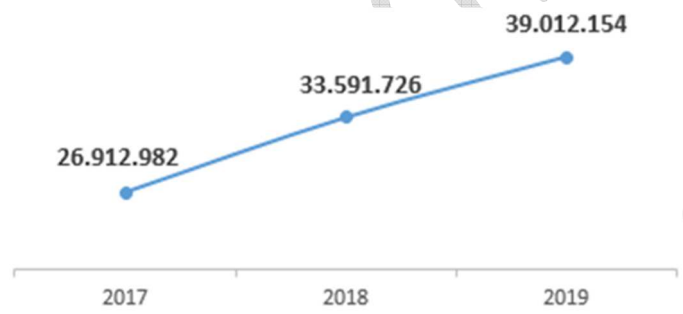


FIGURA 45– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2019

No que respeita ao número de novos serviços de interoperabilidade disponibilizados pelo Instituto de Informática, a situação inverte-se: em 2019 foram implementados 5 novos serviços de interoperabilidade, correspondendo, comparativamente com o ano anterior, a um decréscimo de 2 novos serviços, fruto das dependências de outros organismos públicos, em particular da área da Justiça e Saúde.

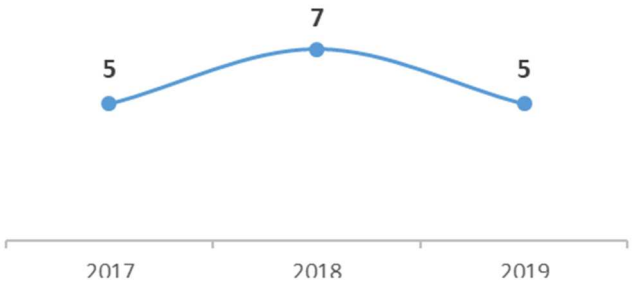


FIGURA 46– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2019

5.3.5. 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 2019 a 58 pedidos, beneficiando diretamente 3.514 formandos.

3.514
Formandos

4,2
Satisfação com os cursos e-learning

4,6
Satisfação com os cursos presenciais

Durante o ano de 2019:

- Foram criados **6** cursos de formação à distância (e-*learning*);
- Foram preparadas e ministradas **51** ações de formação presencial;
- Foram concebidos e desenvolvidos cursos de formação *e-learning* sobre as aplicações de Reembolso de Despesas de Funeral, Regime Público de Capitalização, Segurança Social Direta, e aplicação de suporte às atividades da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens;
- Foram desenvolvidos produtos de formação e realizadas ações de formação sobre as soluções: Gestão Documental *Smartdocs* V4 (Solução Base, Solução Específica e Dirigentes), sigä, Módulo Integrado de Penhoras, Reembolso de Despesas de Funeral, Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, Tec-ajudä e siga;

Para Aprovação

- Foram concebidos e disponibilizados **18** Manuais de apoio ao utilizador, **10** Ajudas contextuais para aplicações acessíveis através da Segurança Social Direta, **10** vídeos demonstrativos e promocionais;
- Tiveram direito ao certificado de formação **2.889** formandos de cursos e-*learning* e **625** formandos de ações de formação presencial.

Os dados respeitantes à evolução do índice de satisfação com a formação ministrada pelo Instituto de Informática, apresentados nas figuras seguintes, demonstram que, embora se tenha verificado uma ligeira diminuição da satisfação dos formandos com os cursos *e-learning*, em 2018 e 2019 o índice de satisfação mantém-se estável (registando-se nos dois anos um nível médio de satisfação de 4,2). O mesmo sucede com os cursos presenciais, mantendo-se nos últimos 4 anos um nível médio de satisfação de 4,6.

FIGURA 47– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2019

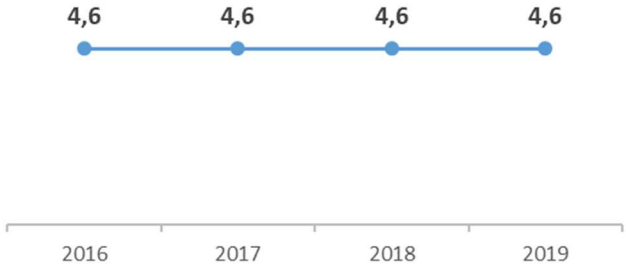


FIGURA 48– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2019

5.3.6. Gestão de Informação

O macro serviço **Gestão da Informação**, enquadra 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. Engloba ainda serviços de disponibilização de dados e informação, disponibilização de Estatísticas da Segurança Social, processo de qualidade dados, e difusão massiva de informação.

Em termos de disponibilização de dados e informação, foi dada resposta a **3.358** pedidos, ao longo do ano 2019.

3.358
Respostas a pedidos de dados

Quando comparamos os registos dos últimos 3 anos, verificamos que as respostas a pedidos de dados se mantém acima de 3.100 respostas. Em 2019 registou-se um acréscimo de 214 respostas, face ao ano anterior.

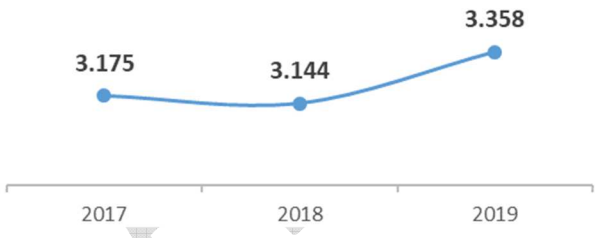


FIGURA 49– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2019

Para Validação

5.4. Desempenho Operacional

A disponibilização e manutenção dos serviços oferecidos pelo Instituto de Informática tem por base um conjunto de 4 macro atividades que garantem o bom funcionamento, manutenção e evolução do Sistema de Informação da Segurança Social, de acordo com requisitos de qualidade, desempenho, segurança e de negócio definidos.

Estas 4 macro atividades agregam o conjunto dos processos da cadeia de valor do Instituto de Informática e traduzem-se na capacidade de o Instituto:

- **Planear e gerir recursos** – aqui encontram-se os processos de suporte e gestão ao ciclo de vida do desenvolvimento aplicacional, desde o planeamento e acompanhamento das atividades, à gestão de recursos (humanos, financeiros e/ou orçamentais), à aquisição de bens e serviços, gestão de contratos e fornecedores;

- **Desenvolver e entregar serviços** - neste grupo estão contemplados os processos associados à gestão do relacionamento com os parceiros, desde a avaliação das necessidades à monitorização dos níveis de serviço estabelecidos, ao registo e controlo de alterações aos serviços (novos ou existentes), à conceção, desenvolvimento e entrega de serviços aplicacionais, à produção e disponibilização de informação de suporte á decisão, à gestão de configurações;

- **Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços** – aqui encontram-se os processos relacionados com a segurança da informação, a identificação e tratamento de riscos, o planeamento e gestão da capacidade da infraestrutura, a continuidade e disponibilidade dos serviços, assim como a supervisão do funcionamento dos serviços e das infraestruturas;

- **Resolver problemas** - abrange, de acordo com a norma ISO 20000:2015, os processos de resolução, ou seja, as atividades associadas à gestão de incidentes e de pedidos de serviço, desde a criação ou registo até ao seu encerramento, bem como o acompanhamento e resolução de problemas, com o objetivo de identificar a causa raiz de incidentes recorrentes, de forma a minimizar a interrupção ou degradação dos serviços disponibilizados.

Para Aprovação

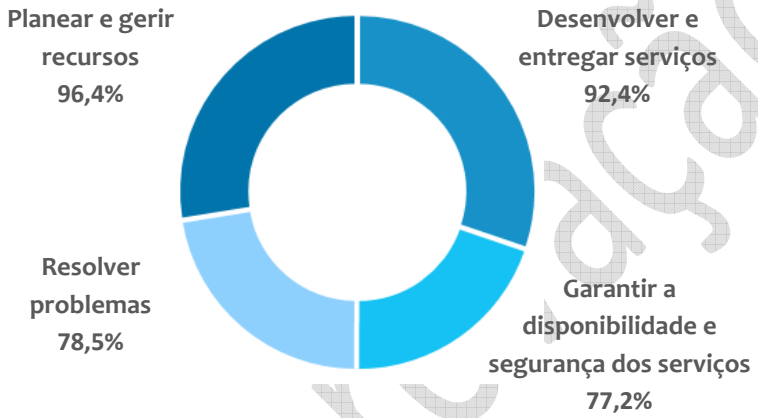
Durante o ano de 2019, foi efetuada a monitorização do desempenho da Cadeia de Valor do Instituto de Informática, através do apuramento dos resultados dos indicadores dos processos.

O resultado médio anual da cadeia de valor foi de 94,1%,

Face à meta estipulada de 90%, o resultado aferido traduz um desempenho médio da cadeia de valor de **104,6%.**

104,6%

Desempenho da Cadeia de Valor



Ao nível das macro atividades identificadas verificamos que é ao nível do planeamento e gestão de recursos, e do desenvolvimento e entrega de serviços que obtivemos os melhores resultados, acima de 90,0%.

Apresentam-se abaixo os resultados mais relevantes dos indicadores associados às macro atividades e processos da cadeia de valor.

5.4.1. Planear e Gerir Recursos

No âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão de Pessoas que visa assegurar a gestão estratégica e operacional de recursos humanos do Instituto de Informática. Em 2019 **a taxa de concretização do Plano de Frequência de ações de formação,** que pretende aferir o número de ações de formação realizadas face às planeadas, teve um desempenho de **100,6%** apresentando uma taxa de execução de 97,6%.

97,6%

Execução do Plano de Formação

Para Aprovação

Ainda no âmbito do processo de Gestão de Pessoas, foi definido o indicador **Índice de satisfação dos colaboradores para com a formação**. Com este indicador pretende-se avaliar o grau de satisfação dos colaboradores relativamente à formação frequentada. Apurou-se em **104,2%** o desempenho deste indicador, considerando que 99,0% dos colaboradores se encontravam satisfeitos com as ações de formação tidas.

99,0%

Colaboradores satisfeitos com a formação

Os dados comparativos dos últimos 4 anos (2016 a 2019) , traduzem que o Plano de Formação tem vindo a apresentar uma taxa de execução acima dos 96,0%, refletindo a consistência deste processo.

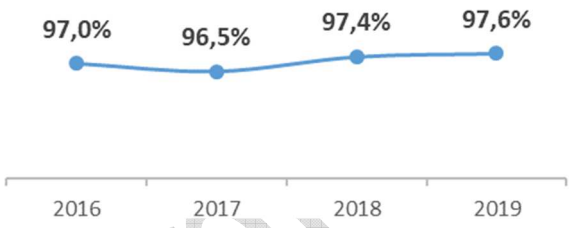


FIGURA 50– EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2019

Os resultados respeitantes à satisfação dos trabalhadores com a formação têm vindo a manter-se com valores acima de 94,0% desde 2017. **No ano em análise, registou-se o melhor resultado alcançado (99,0%),** traduzindo um aumento de cerca de 5 pontos percentuais face aos resultados obtidos no ano anterior.

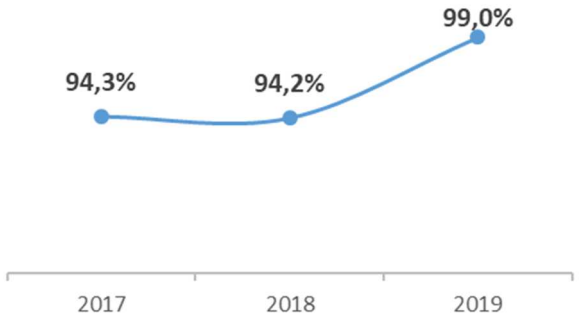


FIGURA 51– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES COM A FORMAÇÃO ENTRE 2017-2019

Para Apreciação

O objetivo do processo de Gestão Financeira e Orçamental consiste em garantir as atividades de gestão orçamental, contabilística e financeira. O **prazo médio de pagamento a fornecedores** é um dos indicadores deste processo, tendo como objetivo apurar o tempo médio que o Instituto de Informática leva a pagar aos seus fornecedores. Em 2019, o prazo médio de pagamento foi de **18 dias**.

18 dias

Prazo médio de pagamento a fornecedores

A partir do 3.º trimestre de 2019, foi considerado um novo método de cálculo para este indicador, visando garantir a uniformização de critérios entre os Organismos do perímetro da Segurança Social. Na figura seguinte apresenta-se o número médio de dias para pagamento a fornecedores referente aos últimos três anos, considerando o novo método de cálculo, constatando-se o **cumprimento face à meta legal de 30 dias.** No ano em análise, e comparativamente com o ano anterior (2018), registou-se **uma redução de cerca de 6 dias, no tempo médio que o Instituto de Informática leva a pagar aos seus fornecedores**.

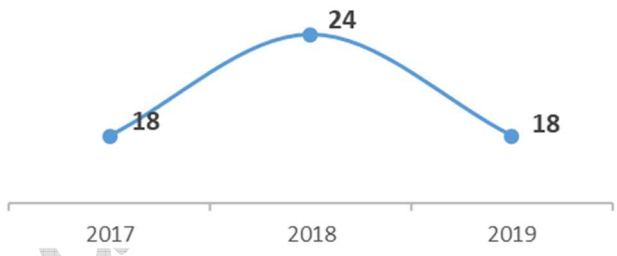


FIGURA 52– EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2017-2019

O processo de Gestão de Aquisições tem como objetivo central garantir o fornecimento de bens e serviços, por parte de terceiros, assim como efetuar a gestão de contratos e fornecedores. Decorrente das atividades deste processo, foi definido o valor de 3,5 (numa escala de 1 a 5) como meta do indicador **Índice global de satisfação com o serviço disponibilizado pelos fornecedores**, tendo sido ultrapassada a meta definida.

5.4.2. Desenvolver e entregar serviços

No âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão da Informação, que tem como principal missão a produção e disponibilização de informação de suporte à decisão. Em 2019 o indicador **tempo médio de resposta aos pedidos**, teve um desempenho médio de **114,5%,** sendo o tempo médio de resposta de 2,1 dias.

2,1

Dias para resposta a pedidos de dados

Tendencialmente, o tempo médio de resposta a pedidos de dados tem vindo a aumentar ligeiramente, conforme figura abaixo.

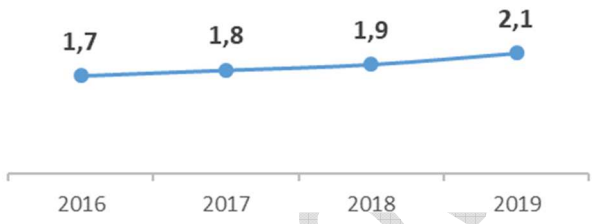


FIGURA 53– EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2019

O processo de Gestão de Entregas, que também contribui para esta macro atividade, tem como objetivo assegurar a gestão das entregas de serviços aplicacionais, considerando as atividades de planeamento, desenho, construção, testes e *deployment*. Deste processo destaca-se o indicador que tem como objetivo avaliar a **percentagem de releases com *bugs* registados após a entrada em produção**, com o objetivo de avaliar a qualidade do processo de acreditação. Em 2019 foi registado uma média de 5,2% de *releases* com *bugs* registados, tendo o indicador um desempenho de **99,5%.** Outro indicador deste processo é a aferição da **percentagem de releases de emergência entregues para produção**, onde se pretende avaliar quantas entregas de emergência entram em produção face ao número de entradas em produção planeadas. Em 2019 foi registado uma média de 6,3% de releases de emergência entregues, pelo que o indicador teve um desempenho de **104,1%.**

56

Entregas de Emergência

884

***Releases* entradas em produção**

24

Projetos com documentação desmaterializada

Tendo como objetivo avaliar a desmaterialização da documentação dos projetos foi também avaliado durante o ano de 2019 o **número de projetos com documentação desmaterializada,** tendo o desempenho médio deste indicador sido de **82,6%,** com um resultado de 24 projetos.

De acordo com a figura abaixo, verifica-se que a percentagem de *relases* com *bugs* registados mantém-se, nos últimos dois anos, no valor médio de 5,2%.

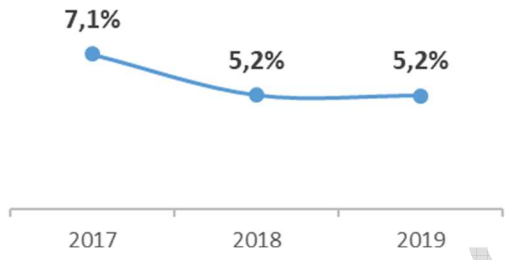


FIGURA 54– EVOLUÇÃO DA % DE RELEASES COM BUGS REGISTADOS, APÓS A ENTRADA EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2019

Por outro lado, o número de releases que entraram em produção aumentou, registando-se, em 2019, mais 80 releases do que no ano anterior (2018).

Salienta-se, que apesar deste aumento, e conforme referido anteriormente, o número de bugs registados foi semelhante ao do ano anterior, o que evidencia uma melhoria do processo/metodologia de acreditação.

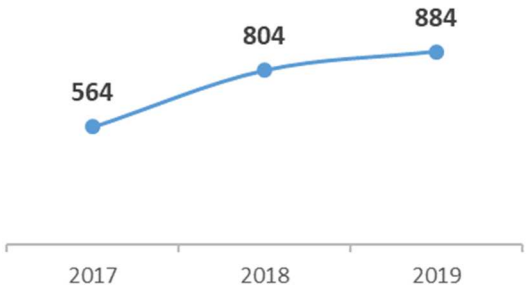


FIGURA 55– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RELEASES ENTRADAS EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2019

Para Aprovação

5.4.3. Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços

Esta macro atividade compreende, entre outros, o processo de Gestão da Continuidade e Disponibilidade, que tem como missão, por um lado, assegurar a continuidade dos serviços, por outro, garantir que o nível de disponibilidade cumpre as necessidades atuais e futuras, dos serviços disponibilizados aos parceiros do Instituto. Em 2019 foi monitorizado o indicador **percentagem de processos de negócio críticos cobertos pelo Plano de Disponibilidade**. Este indicador pretende aferir se os processos considerados mais críticos para o negócio se encontram abrangidos pelo Plano de Disponibilidade, tendo-se verificado um desempenho de **100,5**%, considerando existirem 107 processos de negócio cobertos. Também neste processo foi apurado o **tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços web**, que pretende medir o número médio de minutos, que demora a repor a disponibilidade dos serviços Web, em caso de quebra/falha dos serviços, tendo sido registado o resultado médio de 33,6 min. O desempenho médio mensal do indicador foi de **17,0%.**

107

Processos cobertos pelo Plano de Disponibilidade

33,6 minutos

Para repor a disponibilidade dos serviços Web

Conforme se verifica, o Plano de Disponibilidade passou a ter maior abrangência nos últimos dois anos, tendo em conta o número de processos de negócio críticos identificados na Análise BIA. Em 2018, o Plano Disponibilidade contemplava 116 dos 122 processos (representando uma cobertura de 95%). Em 2019, foi restruturada a monitorização das aplicações com o Catálogo de Serviços, tendo impacto no número de processos de negócio críticos, que diminuiram: o Plano de Diponibilidade abrangia 107 dos 112 processos críticos identificados na Análise BIA (representando uma cobertura de 96%).

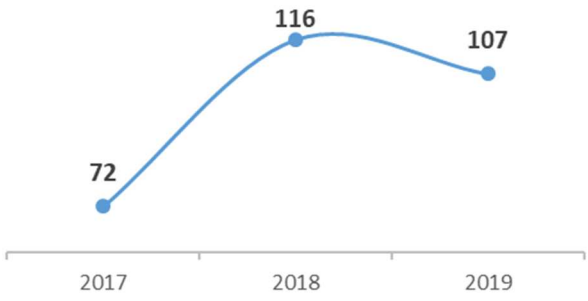


FIGURA 56– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS COBERTOS PELO PLANO DE DISPONIBILIDADE ENTRE 2017-2019

Para Aprovação

Relativamente ao tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços web, e comparativamente com o ano anterior, constata-se um aumento significativo do tempo de resposta, que passou de 2,18 min para 33,6 min. Este aumento resultou essencialmente do facto de se ter reformulado o modelo de funcionamento dos serviços, passando-se do formato de 8hs/5dias para o formato de 24hs/7dias. Esta reformulação dos serviços e a consequente alteração na forma de monitorização contribuiu para o aumento do tempo de resposta.

FIGURA 57– EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS WEB ENTRE 2016-2019

Para o indicador **percentagem de cumprimento do RTO**, que pretende avaliar se foram cumpridos os tempos máximos definidos para recuperação dos serviços e retoma das atividades (tempo máximo de indisponibilidade, definido com *Recovery Time Objetive*) e para o indicador **percentagem de cumprimento de RPO**, com o qual se pretende apurar a quantidade de informação que pode ser recuperada após uma situação de quebra de serviço, o desempenho foi de **100,0%.**

Ainda no âmbito deste processo, foi apurado o desempenho do indicador **percentagem de disponibilidade do macro serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações** em **100,0%**, considerando uma disponibilidade média de 99,0% dos serviços.

99,0%
Disponibilidade dos serviços

Em 2019 a disponibilidade média dos serviços apresentou um valor abaixo dos valores alcançados em anos anteriores, também em resultado de, conforme referido anteriormente, se ter reformulado o modelo de funcionamento dos serviços, passando a considerar os serviços 24hs/7dias, o que aumentou a abrangência dos serviços monitorizados.

Para Aprovação

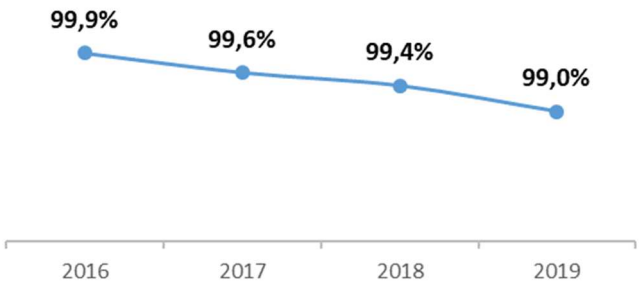


FIGURA 58– EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2019

Esta macro atividade compreende também o processo de Gestão da Capacidade, cujo objetivo é assegurar o planeamento e gestão da capacidade da infraestrutura. O indicador **percentagem de aquisições não planeadas, devido a problemas de performance**, que pretende identificar o número de aquisições efetuadas não planeadas, associadas a problemas de capacidade reportados, traduziu um desempenho de **100,0%** , uma vez que não foram registadas aquisições não planeadas.

Ainda no âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão da Segurança da Informação que tem como principal objetivo garantir os níveis de confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade da informação. Deste processo faz parte o indicador que pretende aferir a **maturidade dos controlos internos**, face aos controlos da Norma ISO 27001:2013. Em 2019 o desempenho do indicador foi de **92,1%**, com uma maturidade média de 3.1 pontos**.**

3.1

Maturidade dos controlos internos

Para este processo foi igualmente medido o indicador **taxa de assiduidade às ações de sensibilização** de segurança da informação, tendo em conta o número de colaboradores convocados para as sessões. O indicador apresentou um desempenho médio de **107,4%,** tendo assistido às sessões de sensibilização 1.919 colaboradores.

1.919

Colaboradores participaram ações sensibilização

Ainda no que respeita à maturidade média dos controlos internos, salienta-se a consistência que se vem observando desde o ano de 2017.

Para Aprovação

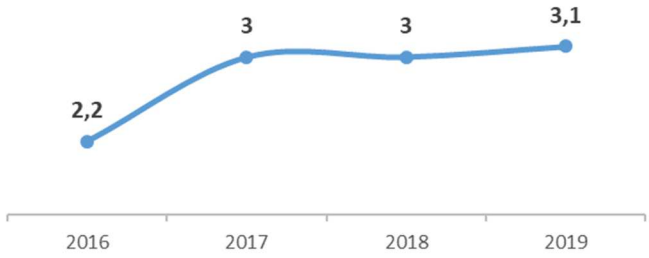


FIGURA 59– EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2019

Tendo por base a escala do "*ITIL Maturity Model*", o nível 3 significa que os processos são formais e comunicados; os procedimentos não são sofisticados, mas existe uma formalização das práticas existentes.

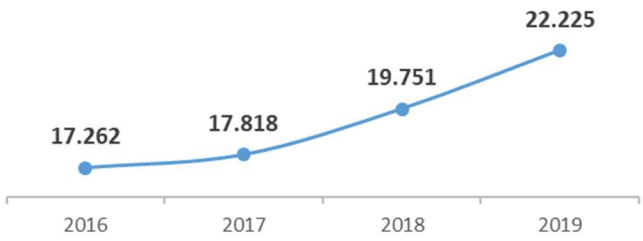
Também o processo de Gestão de Operações, cujo objetivo é assegurar a gestão e supervisão do funcionamento dos serviços e das infraestruturas, se encontra afeto a esta macro atividade. Em 2019, num total de 22.225 scripts executados, apenas 2 tiveram erros, nesse sentido o desempenho do indicador **percentagem de pedidos de scripts executados sem erros** foi de **100,4%**.

Foram ainda executados um total de 3.564.047 processos bacth.

22.225
Scripts executados

3.564.047
Processos batch executados

O número de scripts executados tem vindo a aumentar progressivamente. Em 2019 executaram-se mais 2.474 scripts do que no ano anterior.



Para Aprovação

FIGURA 60– EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2019

Quanto ao número de processos batch executados, verifica-se, um ligeiro decréscimo face aos dois anos transatos. Comparativamente com o ano anterior (2018), executaram-se menos 265.783 batch.

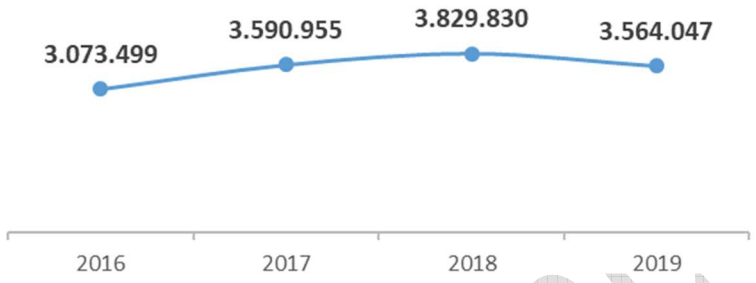


FIGURA 61– EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2019

5.4.4. Resolver problemas

Esta macro atividade compreende o processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço e o processo de Gestão de Problemas.

O processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço tem como objetivo repor as condições de funcionamento dos serviços acordados com os parceiros, no menor intervalo de tempo, e ou dar resposta célere aos pedidos e solicitações de acordo com a prioridade estabelecida. Para além da taxa de incidentes e pedidos de serviço resolvidos (apresentados no capítulo anterior), é relevante aferir a satisfação dos utilizadores, na fase de validação e encerramento do *ticket*. Esta avaliação é feita com base no tempo de resolução e na qualidade do serviço prestado. Durante o ano de 2019 a **avaliação da satisfação dos incidentes resolvidos** foi em média de 4,6 pontos, tendo-se obtido um desempenho médio de **111,0%.** Por outro lado, a **avaliação da satisfação dos pedidos de serviço resolvidos** foi em média de 4,7 pontos, tendo-se obtido um desempenho médio de **112,8%.**

4,6

Índice de satisfação com a resposta a incidentes

4,7

Índice de satisfação com a resposta a pedidos de serviço

Para Aprovação

Neste processo encontra-se ainda o indicador **percentagem de incidentes reabertos**, onde se pretende apurar a taxa de incidentes reabertos face ao universo dos incidentes resolvidos. Este indicador obteve um desempenho médio de **101,1%,** considerando uma média de 2,0% de incidentes reabertos. Importa também referir que o indicador **percentagem de incidentes graves (face ao total de incidentes registados)**, apresentou um desempenho médio de **100,1%**, dado que foram registados 0,2% de incidentes graves.

2,0%
Incidentes reabertos

46
Incidentes graves

Nos últimos dois anos (2018 e 2019), o índice de satisfação dos utilizadores relativamente à resposta de resolução dos incidentes e pedidos de serviço manteve-se estável, coforme se apresenta na figura em baixo.

FIGURA 62– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO RESOLVIDOS ENTRE 2018-2019

O processo de Gestão de Problemas, tem como principal objetivo minimizar a interrupção ou degradação dos serviços prestados, evitando a recorrência de incidentes. Para o apuramento do desempenho deste processo, destaca-se o indicador **taxa de resolução de problemas**, em que se pretende aferir o número de problemas resolvidos tendo em conta o número total de problemas registados. O indicador apresentou um desempenho médio de **65,5%**, dado ter registado uma taxa média de resolução de 66,7%.

10
Problemas resolvidos

5.5.Avaliação do Sistema de Controlo Interno

A avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI) tem como base o referencial definido pelo Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS), nomeadamente o anexo A do Documento Técnico n.º 1/2010, de 4 de março.

Neste âmbito, serão descritas neste ponto as principais ações e procedimentos adotados pelo Instituto de Informática, para cada umas das dimensões de análise: Ambiente de Controlo, Estrutura organizacional, Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço e Fiabilidade dos sistemas de informação, no sentido de garantir e reforçar o seu sistema de controlo interno.

O modelo do Questionário do CCAS preenchido pode ser consultado no Anexo 7.3 deste documento.

Para Aprovação

1. *Ambiente de controlo*

O Instituto de Informática respondeu positivamente às sete questões colocadas nesta dimensão, identificando que:

- ✓ **Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno.**
  As especificações técnicas do sistema de controlo estão claramente definidas e constam dos processos do Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática e encontram-se sistematizados no Manual do Sistema de Gestão Integrado.

- ✓ **Internamente, é efetuada uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão.**
  O Instituto de Informática verifica internamente a legalidade, regularidade e boa gestão, definindo anualmente o seu programa de auditorias, avaliações e *assessments* a realizar às atividades do Instituto e do seu Sistema de Gestão Integrado; atualizando e divulgando a legislação aplicável aos processos da cadeia de valor e à sua atividade; assegurando o cumprimento do que se encontra definido ao nível de cada processo e procedimento; e através da elaboração do Relatório de Revisão pela Gestão, onde se apresentam os principais resultados alcançados e são identificados os objetivos, metas e iniciativas a realizar para o ano seguinte, assim como áreas de melhoria.

- ✓ **Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função.**

  Os auditores internos que constituem a bolsa de auditores pertencem ao Mapa de Pessoal do Instituto de Informática, sendo as suas habilitações, enquanto equipa de controlo e auditoria, definidas no Procedimento Auditorias Internas, que tem por base a norma NP ISO/IEC 19011 "Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão".

  Este procedimento identifica as atividades necessárias à elaboração de auditorias internas, e determina os pré-requisitos dos auditores, nomeadamente ao nível de: escolaridade, experiência profissional total, formação como auditor, experiência em auditorias e competências comportamentais.

  As competências adquiridas ao nível das certificações e do número de horas de auditoria realizado para cada ano são atualizadas periodicamente, na "tabela de auditores internos".

- ✓ **Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço.**

  O Plano de Integridade e Transparência visa potenciar o desempenho individual e o comportamento em equipa, elevar o clima de confiança e aperfeiçoar os relacionamentos internos e externos, contribuindo para o reforço dos valores legalmente consagrados e publicamente divulgados do Instituto de Informática, I.P.

  Este documento integra 5 instrumentos: 1) Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas; 2) Código de Ética e Conduta do Instituto; 3) Regulamento de Utilização da Informação; 4) Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação; 5) Código de Conduta de Fornecedores – nos quais se estabelece um conjunto de princípios e de regras, de natureza ética e deontológica - tendo subjacente uma lógica de *compliance* e *accountability* - destinadas à prossecução da missão do Instituto de Informática, I.P.

  Estão também definidos e divulgados os valores do Instituto de Informática (Inovação, Confiança; Competência; e Transparência), sendo prosseguidos os princípios aplicáveis ao Serviço Público: prossecução do interesse público, da legalidade, da justiça e imparcialidade, da igualdade, da proporcionalidade, da colaboração e boa-fé, da informação e qualidade, da lealdade, da integridade, da competência e responsabilidade.

Para Aprovação

- ✓ **Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas.**

  O Plano de Formação Anual inicia-se com o diagnóstico de necessidades de formação que contribuem para a identificação das competências necessárias ao cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais do Instituto e conclui-se com a avaliação da satisfação das formações realizadas, num primeiro momento, e com a avaliação da eficácia das referidas formações, 6 meses após à sua realização. Todo o ciclo formativo está suportado no Regulamento Interno de Formação, documento em que se contextualizam as condições e os procedimentos relativos à formação profissional no Instituto, tornando-os acessíveis, claros e conhecidos por todos os trabalhadores, e que visa garantir uma monitorização mais eficaz e eficiente do processo formativo.

  Para além dos documentos identificados, encontra-se em desenvolvimento no Instituto o Projeto de Modelo de Gestão por Competências, com vista à adoção de uma metodologia que pretende salientar as competências dos trabalhadores, e o seu desenvolvimento, como uma das dimensões estratégicas da Política de Gestão de Pessoas.

  Em 2019, foi atualizado o Manual de Funções do Instituto de Informática, que se constitui como o suporte base, a nível macro, da descrição de todas as funções necessárias à prossecução da missão do Instituto e para a futura apresentação do Portefólio de Competências e posterior implementação do modelo de Gestão por Competências.

  As situações descritas estão consideradas no Processo de Gestão das Pessoas, que foi também revisto durante o ano de 2019, e no qual estão definidas e documentadas as atividades desenvolvidas no âmbito da gestão de recursos humanos, ao nível da gestão estratégica e operacional das pessoas ao serviço da organização, concretamente: no subprocesso Formação e Desenvolvimento de Competências (cuja finalidade é desenvolver e melhorar as competências dos colaboradores através do diagnóstico de necessidades de formação, da operacionalização e avaliação da satisfação e eficácia das ações de formação realizadas, e da qualificação de entidades formadoras); e no subprocesso Avaliação de Desempenho (cujo objetivo é avaliar e reconhecer o desempenho dos colaboradores, com base no estabelecimento de objetivos individuais, alinhados com os objetivos da respetiva área funcional, e com as competências requeridas para as funções desempenhadas, em conformidade com o planeamento previsto para o ciclo avaliativo).

Para Aprovação

✓ **Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas.**

Existem reuniões entre o conselho diretivo e os dirigentes com periodicidade semanal, mensal e sempre que se verifique necessário; anualmente realiza-se a reunião de Revisão pela Gestão; e existem também reuniões periódicas no âmbito do Comité da Segurança de Informação e da Comissão da Qualidade.

✓ **O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo.**

É efetuado o controlo permanente da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do Instituto, assegurado pelo Fiscal Único.

Durante o ano 2019 realizaram-se 6 ações de auditoria, que se descrevem:

- Auditoria ao sistema e aos procedimentos de controlo interno das operações de execução do orçamento do II, I.P.;
- Auditora externa, de acompanhamento de Certificação do Sistema de Gestão Integrado, nas normas ISO/IEC 20000-1:2015 (Gestão de Serviços TI) e ISO/IEC 27001:2013 (Gestão de Segurança de Informação);
- Auditoria à Arquitetura Global de Referência, visando a deteção e análise de vulnerabilidades do Sistema de Informação da Segurança Social;
- Auditoria de Segurança, com o objetivo de analisar os requisitos de segurança implementados ao longo do ciclo do desenvolvimento;
- Diagnóstico ao Sistema de Gestão Integrado;
- Diagnóstico do Sistema ao nível da Proteção de Dados: Regulamento Europeu de Proteção de Dados - Fase 2.

2 – Estrutura organizacional

O Instituto de informática respondeu positivamente às três questões colocadas nesta dimensão, identificando que:

✓ **A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente.**

Em conformidade com a Lei Orgânica (Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto) e os Estatutos do Instituto de Informática, I.P. (Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril).

Para Aprovação

- ✓ **100% dos colaboradores que reúnem os requisitos legais para o efeito foram objeto de avaliação no âmbito do SIADAP 3.**

- ✓ **88% de colaboradores do serviço frequentaram pelo menos uma ação de formação.**

  A percentagem de colaboradores que recebeu formação em 2019 foi de 88%, de acordo com o Relatório de Avaliação da Satisfação da Formação de 2019.

3 - Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

O Instituto de informática respondeu positivamente às nove questões colocadas nesta dimensão, identificando que:

- ✓ **Existem manuais de procedimentos internos.**

  Existem Manuais, Regulamentos, Instruções de Trabalho e Procedimentos, associados a cada um dos processos da cadeia de valor. Os mesmos encontram-se discriminados no Anexo 7.3 deste documento.

- ✓ **A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada.**

  Encontra-se definida no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, 08 junho, conjugado com n.º 3 do artigo 38.º Lei n.º 3/2004, 15 janeiro.

- ✓ **É elaborado anualmente um plano de compras.**

  Para conceção do Projeto de Orçamento anual, o Instituto de Informática elabora um plano anual de aquisições, que suporta a memória descritiva das necessidades orçamentais apresentadas à Tutela e IGFSS, I.P.

- ✓ **Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores.**

  Nas áreas de negócio e administrativas tem sido feita a afetação dos efetivos em função das necessidades, verificando-se a rotatividade de funções.

  Decorrente da necessidade de obter reforço imediato em áreas específicas, assegurar condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços, o Instituto procura recrutar externamente especialistas de informática, técnicos de

Para Aprovação

informática e também técnicos superiores para as áreas eminentemente tecnológicas, através de recurso a mobilidade interna à Administração Pública.

- ✓ **As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas.**

  No Manual de Funções encontram-se sistematizadas e descritas as 51 funções atuais do Instituto de Informática, tendo sido elaborada uma Ficha para cada função, considerando: o enquadramento organizacional da função; a descrição da função e o perfil de competências.

  Acresce que na Intranet do Instituto de Informática se disponibilizam todos os procedimentos e respetivas responsabilidades, aplicáveis a todos os processos do Sistema de Gestão Integrado.

- ✓ **Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos.**

  Para além do referido anteriormente, salienta-se que para cada um dos processos da cadeia de valor estão definidos e são monitorizados um conjunto de indicadores de eficácia, eficiência e qualidade que se encontram vertidos no Manual de Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos e cujos resultados podem ser consultados a todo o momento na intranet, sendo também elaborados e divulgados trimestralmente o Relatório de Desempenho da Cadeia de Valor de forma a contribuir para a análise de tendências e implementação de ações corretivas.

- ✓ **Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias.**

  Os circuitos dos documentos constam dos processos do Sistema de Gestão Integrado, e encontram-se disponibilizados na intranet, sendo suportados pela ferramenta *Smartdocs*.

- ✓ **Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas.**

  Integrado no PIT - Plano de Integridade e Transparência. Publicado no site institucional e na intranet do Instituto de Informática.

Para Aprovação

- ✓ **O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado.**
  Monitorização de periodicidade semestral, onde se faz o ponto de situação sobre as ações a implementar ou já implementadas e em execução.
  Em 2019 foi elaborado um relatório de avaliação anual, tendo sido implementadas 99,8% das medidas previstas.

4 - Fiabilidade dos sistemas de informação

O Instituto de Informática respondeu positivamente às sete questões colocadas nesta dimensão, identificando que:

- ✓ **Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria.**
  SIF (Sistema de Informação Financeira); SCEP (Sistema Central de Encargos Plurianuais); Smartdocs (Sistema de gestão documental); SGVE (Sistema de Gestão do Parque de veículos do Estado); GESVENGRH; IDM (Identity Management).

- ✓ **As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?**
  Existe integração entre as ferramentas e possibilidade de cruzamento de informação.

- ✓ **Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas.**
  O Instituto de Informática tem implementado um Sistema de Gestão Integrado que engloba as vertentes de Gestão de Serviços de Tecnologias da Informação (ISO/IEC 20000-1), Gestão de Segurança da Informação (ISO/IEC 27001), Gestão da Qualidade (NP ISO 9001), encontrando-se também reconhecido pelo Modelo de Excelência da EFQM. A implementação e certificação nestes referenciais normativos e boas práticas implica a assunção de compromissos por parte do Instituto, tendo sempre em vista, no seu modelo de governação, o cumprimento das políticas, dos princípios (partes interessadas, pessoas, comunicação, melhoria contínua, processos para a excelência e inovação, requisitos legais) e dos requisitos definidos para a "boa gestão" e para a prestação de um serviço público de excelência e sustentável.

Para Aprovação

Nestes termos, considera-se que os sistemas descritos dão garantia de fiabilidade, oportunidade e utilidade dos *outputs*.

✓ **A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão.**

Identificam-se os sistemas e respetiva informação utilizada nos processos de decisão:

- SISS (Sistema de Informação da Segurança Social) - é retida informação de suporte à decisão através do SESS (Sistema de Estatísticas da Segurança Social);
- Sgi (Sistema de Gestão de Iniciativas) - é retirada informação de desempenho da organização;
- Intranet – retirada informação de desempenho da Cadeia de Valor;
- SIF (Sistema de Informação Financeira) - vários módulos sobre pagamentos, orçamento, compras, etc;
- ITSM (*Information Technology Service Management* ou Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação) - dados sobre pedidos de alteração, incidentes, pedidos de serviço, problemas, gestão de configurações, catálogo serviços, etc;
- GESVENGRH – vencimentos, categorias e funções dos trabalhadores, férias e faltas (ausências), formação.

✓ **Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço.**

O Instituto de Informática tem implementado e certificado um Sistema de Gestão de Segurança da Informação, de acordo com a norma ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão da Segurança de Informação), encontrando-se implementados todos os controlos do Anexo A da referida norma.

Neste âmbito existem as Políticas e os Procedimentos que visam garantir que estão instituídas todas as condições de segurança.

✓ **A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada.**

Existe um procedimento de Salvaguarda de Informação que visa garantir a operacionalidade e segurança dos *backups* dos dados geridos pelo Instituto de Informática, incluindo requisitos de proteção e retenção, assim como os correspondentes mecanismos de recuperação e definição das medidas de proteção para as cópias de segurança, em repouso.

Para Aprovação

✓ **A segurança na troca de informações e software está garantida?**

O acesso aos sistemas de informação é apenas realizado por utilizadores credenciados, estando instituídos vários procedimentos que pretendem garantir a segurança na troca de informações e software, nomeadamente: o Procedimento de Utilização Aceitável de Hardware e Software; o Procedimento de Proteção da Informação Enviada por Via Eletrónica; e o Procedimento Proteção da Documentação dos Sistemas de Informação/TI.

Salienta-se que os procedimentos adotados permitiram atribuir consistência ao SCI do Instituto, contribuindo para a avaliação favorável de cada uma das dimensões, resultante da análise das respostas ao questionário disponibilizado pelo CCAS.

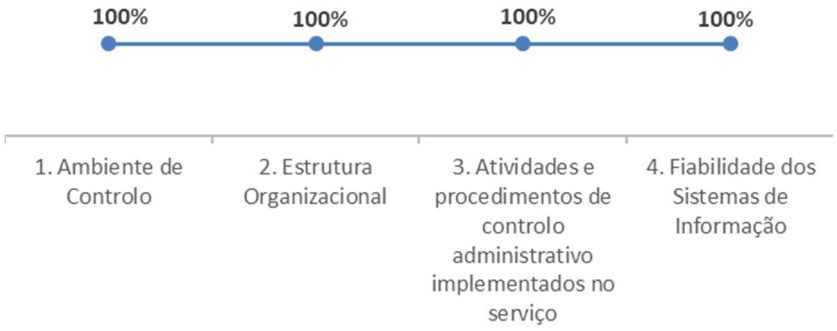


FIGURA 63– AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2019

Conclui-se que, das 26 questões do questionário, todas suscitaram resposta positiva, o que consubstancia uma taxa de 100%.

100%
SCI

5.6.Medidas de Reforço Positivo de Desempenho

O Instituto de Informática procura a constante melhoria do seu desempenho e aposta na prestação de um serviço de qualidade aos seus "clientes" internos e externos, através do incremento do recurso aos meios tecnológicos para apoio ao exercício das suas atividades, da simplificação de processos/procedimentos e do aperfeiçoamento dos métodos de trabalho.

Com este intuito, e no domínio do desempenho organizacional e da identificação de melhorias para o seu reforço positivo, sintetizam-se algumas das iniciativas previstas implementar no ano de 2020 no Instituto de Informática, indicando os objetivos estratégicos para que concorrem mais diretamente, de modo a potenciar e melhorar o desempenho organizacional e a aumentar a satisfação de parceiros, cidadãos, empresas e colaboradores. Neste sentido são medidas que procuram potenciar a eficiência e qualidade dos serviços prestados pelo Instituto de Informática.

Para Aprovação

O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC

1. **Implementação do SOC (*Security Operation Center*).**

   Esta iniciativa surgiu da necessidade de prevenir ou mitigar riscos no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.

   A implementação do SOC, no Instituto de Informática permitirá:

   - Garantir o uso seguro de dados e informação confidencial/sensível, impossibilitando o acesso indevido à mesma;
   - Garantir a disponibilidade dos sistemas/serviços;
   - Impossibilitar a alteração de dados e informação, garantindo o seu armazenamento de forma segura;
   - Menor exposição a vírus e código malicioso;
   - Ser mais rápido na resposta a potenciais ciberataques.

   Esta ferramenta, permite a monitorização constante e o acompanhamento de incidentes em tempo real, a gestão de crises, a coordenação com a equipa de IT do cliente/parceiro e

a coordenação com autoridades e arquivo de *logs* relevantes para, em caso de necessidade, se proceder à recolha de informação.

Esta ação, permitirá desmaterializar e simplificar os processos os internos, bem como dar resposta à legislação em vigor, no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.

2. Elaboração do Plano de Atualização Tecnológico.

Esta medida surgiu da necessidade de prevenir ou mitigar riscos do processo de gestão da continuidade e disponibilidade, identificados no Plano de Tratamento de Riscos do Instituto, no âmbito da gestão da qualidade.

A mesma consiste em Definir um Plano de Renovação do Parque Informático, específico para os Sistemas Centrais, onde se devem incluir os dados de servidores, software base, *storage* e comunicações.

A sua implementação permitirá diminuir a exposição a falhas na infraestrutura e no *software* base, (servidores, *storage*, comunicações e postos de trabalho), concorrendo para o aumento da disponibilidade dos serviços prestados.

3. Reformulação do Plano de Continuidade de Negócio e **Análise BIA.**

Esta ação decorre da necessidade de implementar duas oportunidades de melhoria, identificadas no âmbito da auditoria interna realizada ao Sistema de Gestão Integrado, e consistem em: considerar, outros cenários disruptivos para além de perda total de serviços, na sede e no *Datacenter* Principal, e reforçar o alinhamento da Análise de Impacto do Negócio (BIA) e do Plano de Continuidade do Negócio com o Catálogo de Serviços em vigor.

Com esta iniciativa será possível evidenciar o alinhamento entre os critérios da Análise de Impacto no Negócio (BIA) e os critérios de disponibilidade e integridade da Gestão do Risco, adequando-se o Plano de Continuidade de Negócio da Segurança Social à estratégia, arquitetura e infraestruturas atuais da Visão 2.0 do SISS, e aos níveis de serviço estabelecidos para os serviços disponibilizados.

Para Aprovação

4. Adoção de ferramentas mais colaborativas e promotoras de teletrabalho.

Face à mudança das formas, métodos e ferramentas de trabalho, que se tem vindo a assistir, bem como das necessidades que têm vindo a ser endereçadas por parceiros e utilizadores, o Instituto de Informática tem procurado adotar e disseminar a utilização de ferramentas colaborativas e promotoras do teletrabalho.

Assim, está previsto no ano de 2020 realizar duas iniciativas: *Estação Padrão - Desktop Corporativo*, cujo objetivo é a melhoria da solução de Desktop Corporativo - Estação Padrão - e as ferramentas associadas; e a iniciativa *Estação Padrão - Soluções de Mobilidade*, que tem como finalidade a implementação da fase II do projeto de virtualização de desktop corporativo, e que consiste em virtualizar postos de trabalho e implementar novos cenários de utilização.

A sua concretização permitirá disponibilizar um conjunto de ferramentas tecnológicas, que os colaboradores podem utilizar para a execução de atividades de trabalho realizadas fora das instalações do próprio organismo, nomeadamente em cenários de teletrabalho.

A implementação desta ação irá garantir que todos os colaboradores do Instituto de Informática e dos vários organismos do MTSSS têm as condições logísticas para trabalhar remotamente em caso de necessidade.

5. Gestão de acessos.

No seguimento de algumas iniciativas levadas a cabo no decorrer do ano de 2019, nomeadamente, a iniciativa Auditoria de Segurança, foi identificada uma oportunidade de melhoria ao nível dos processos/tecnologia em uso no Instituto de Informática, para controlo e gestão dos acessos físicos e lógicos, concorrendo assim para uma maior cobertura dos requisitos legais e normativos aplicáveis no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.

Pretende-se efetuar um diagnóstico exaustivo da situação atual ao nível da gestão dos acessos dos utilizadores aos principais ativos do Instituto de Informática e identificar um conjunto de medidas que concorram para o reforço, controlo e monitorização, diminuindo a probabilidade de acesso indevido a informação/dados/sistemas.

Para Aprovação

Em 2020 prevê-se concretizar o projeto MFA (*Multifactor Authentication*), bem como desenvolver um piloto para implementação de uma solução de base tecnológica para a gestão de acessos privilegiados.

6. **Entrega contínua.**

   No âmbito do processo de gestão de entregas, gestão de operações e gestão da continuidade e disponibilidade, foi identificada a necessidade de automatizar as tarefas associadas à realização de entregas e *deployments*, em face de incidentes e problemas que se têm verificado a este nível, considerando processos assentes em forte componente manual.

   Assim, com vista a garantir que todas as entregas realizadas pelo Instituto de Informática são implementadas no ambiente de produção de forma efetiva, de acordo com os requisitos dos clientes e de modo controlado, mantendo a integridade dos componentes de *hardware*, *software* e serviço, irão ser implementadas iniciativas de Automação.

   Pretende-se implementar automação das tarefas de aprovisionamento de ambientes, desde o nível do sistema operativo até ao nível aplicacional, tais como: *automação de processos de instalação de* aplicações e *deployment* automático; automação de aprovisionamento de máquinas virtuais; automação de aprovisionamento de redes e atribuição de IP's; automação de aprovisionamento de *users* e acessos; automação de processos de instalação e configuração de servidor aplicacional; automação de *deployments* aplicacionais.

Para Aprovação

O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.

7. **Upgrade da ferramenta de gestão e controlo interno Sgii** (Sistema de Gestão do Instituto de Informática).

   Esta ferramenta em uso no Instituto de Informática está assente numa base tecnológica obsoleta, pelo que deverá ser migrada para uma plataforma tecnológica mais avançada, respeitando as principais regras de usabilidade e potenciando as suas funcionalidades, permitindo:

a. Registar todos os instrumentos de gestão;

b. Registar todos os projetos, iniciativas e atividades;

c. Desdobrar os objetivos em cascata;

d. Registar os objetivos, metas e indicadores;

e. Registar a execução mensal das iniciativas, projetos, atividades com identificação de percentagem (%) de execução, tarefas realizadas, riscos, constrangimentos;

f. Identificar cadeia de responsabilidades;

g. Reportar a todo o momento o desempenho do Instituto de Informática, pela disponibilização de um conjunto de relatórios de controlo e gestão.

8. Disponibilização da cadeia de valor na intranet.

Esta nova funcionalidade decorre de oportunidades de melhoria identificadas nas auditorias externas realizadas ao Sistema Gestão Integrado. Concorre para a desmaterialização e simplificação dos processos internos, substituindo a troca de *e-mails* para disponibilização da informação, entre os responsáveis de processo e a Área de Qualidade e Auditoria, (responsável pelo seu tratamento), permitindo o acompanhamento e monitorização do desempenho da cadeia de valor a todo o tempo. A informação passa a estar disponível e atualizada a cada momento, aumentando a fiabilidade e integridade da mesma.

Esta nova funcionalidade permitirá:

a. Identificar e caraterizar todos os indicadores que a cada ano são considerados relevantes para monitorização da cadeia de valor;

b. Registar periodicamente os valores a considerar para cada indicador;

c. Apresentar *dashboard* com as tendências de cada indicador e do desempenho de cada processo;

d. Identificar e registar as ações corretivas que vão sendo implementadas face aos indicadores/processos que apresentam desvios significativos perante as metas definidas, com vista a introduzir melhorias nos processos;

e. Obter informação atualizada e disponível a todo o momento e consultável por todos os colaboradores do Instituto de Informática;

Para Aprovação

f. Comparar resultados entre processos e da cadeia de valor em vários anos.

9. Disponibilização da funcionalidade Registo e Monitorização das Ações Corretivas, na intranet.

Esta funcionalidade decorre de uma Não Conformidade identificada no âmbito da Auditoria Interna realizada ao Sistema Integrado de Gestão, que consiste em garantir um controlo efetivo de todas as ações corretivas e de melhoria identificadas através de diversos processos (auditorias, gestão do risco, monitorização do desempenho organizacional).

Deste modo, pretende-se desmaterializar a Tabela de Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria, e automatizar a recolha, análise e apresentação do estado de implementação das ações corretivas e de melhoria do Sistema de Gestão Integrado permitindo:

a. Autonomizar os responsáveis na implementação e reporte da execução das ações;

b. Obter informação atualizada, disponível a todo o momento, e consultável por todos os colaboradores do Instituto;

c. Verificar o ponto de situação da implementação das ações que visam dar resposta a não conformidades identificadas no decorrer das auditorias (internas/externas) e ou *assesments* realizados sobre o Sistema de Gestão Integrado em cada ano.

Permitirá a desmaterialização e simplificação dos processos internos, elaborar os relatórios de acompanhamento mensais com maior agilidade e garantia de fiabilidade, uma vez que a informação extraída gera resultados mais fidedignos e em tempo útil.

10. Alargamento do âmbito da monitorização feita pelo Centro de Controlo de Operações.

Esta iniciativa decorre de uma Não Conformidade identificada no âmbito da Auditoria Externa realizada ao Sistema Integrado de Gestão no final de 2019, onde não foi evidenciada a monitorização de todos os serviços do catálogo em vigor.

Com a implementação desta ação será possível:

a. Adequar os métodos, formas e ferramentas utilizadas na monitorização;

b. Planear a disponibilidade para todos os serviços associados ao Catálogo de Serviços;

Para Aprovação

c. Monitorizar a totalidade dos serviços, garantindo a conformidade com os SLAs definidos;

d. Monitorizar o desempenho dos serviços e registar, diagnosticar e resolver atempadamente incidentes, quando estes ocorrem;

e. Obter indicadores e dados fiáveis, sendo possível a comparação de resultados associados à disponibilidade dos diferentes serviços.

11. Operacionalização do processo e metodologia de gestão do risco revisto.

No seguimento da revisão do processo e metodologia de gestão do risco, de modo a considerar, de forma transversal e integrada, os riscos que se colocam ao contexto organizacional do Instituto de Informática ao nível da: gestão de serviço, gestão da segurança da informação, gestão da qualidade e gestão de projetos, o Plano de Tratamento de Riscos 2020 será elaborado, considerando o conjunto de ativos, serviços, e processos em vigor.

Assim pretende-se que todo o processo de identificação, análise, avaliação e tratamento dos riscos seja realizado de forma participativa e colaborativa, auscultando para o efeito os responsáveis dos ativos, dos serviços e dos processos, de modo que o plano de ações a implementar para mitigar os riscos seja mais assertivo, mais abrangente e reúna o compromisso das principais partes interessadas e intervenientes.

12. Projeto *workplace strategy*.

Decorrendo das alterações que se vêm a verificar a nível internacional das formas, métodos e relações nos locais de trabalho, como evidenciado no Plano Estratégico de Sistema de Informação do MTSSS 2017-2019, foi realizado, em 2019, o estudo das necessidades atuais e futuras dos locais de trabalho, com vista à definição de uma *Workplace Strategy*.

Esta iniciativa, que terá o seu desenvolvimento em 2020, permitirá concorrer para a implementação de uma nova filosofia de trabalho, que passa pela criação de espaços informais, colaborativos, multifuncionais, sem constrangimentos ou bloqueios de espaço e comunicação.

Para Aprovação

Espera-se a criação de espaços mais apelativos e flexíveis que reflitam a cultura do Instituto e se adequem às necessidades das equipas, traduzindo-se em inovação e melhoria do desempenho organizacional.

13. **Implementação de um Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal**.

Com vista à implementação e certificação acreditada de um Sistema de Gestão da Conciliação através da Norma Portuguesa NP4552:2016, o Instituto de Informática apresentou, em 2019, no âmbito do SAMA2020, uma candidatura à linha de apoio ao financiamento, dedicado à implementação na Administração Pública do Programa do Governo 3 em Linha– Programa para a Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal 2018-2019.

Prevê-se que a implementação do Sistema de Gestão da Conciliação decorra durante o ano de 2020, permitindo:

a. Promover um maior equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar;
b. Favorecer a diminuição do absentismo;
c. Aumentar a produtividade e a retenção de talento.

A conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar constitui-se como um valor central da Política de Gestão de Pessoas do Instituto de Informática. Assumindo a Conciliação como a forma de tornar compatíveis diferentes interesses ou atividades dos trabalhadores com a sua atividade profissional, de modo a permitir uma coexistência saudável entre as diferentes dimensões da vida.

Esta medida vem, inclusive, reforçar um conjunto de práticas promotoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, implementadas e reguladas no Instituto, nomeadamente: Gestão Flexível dos Tempos de Trabalho (Horários de Trabalho Específicos; Possibilidade de Compensação do Tempo de Trabalho; Teletrabalho; Estatuto de Trabalhador-Estudante; Licenças Sem Remuneração) e Iniciativas de Envolvimento dos Filhos/ Família dos Trabalhadores.

Para Aprovação

O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

14. Modelo de Gestão por Competências.

O projeto Modelo de Gestão por Competências decorre de uma ação de melhoria identificada no âmbito das diferentes normas/*frameworks* adotadas pelo Instituto de Informática, nomeadamente no âmbito da *framework* Modelo de Excelência da EFQM.

Durante o ano de 2019 concluíram-se 2 fases do projeto: a apresentação e aprovação final dos perfis de competências e a atualização do Manual de Funções.

Em 2020, pretende-se concluir o projeto garantindo o alinhamento com o plano de formação do Instituto de Informática.

A aplicação deste modelo pretende garantir maior rigor:

a. Nos processos de recrutamento e seleção de pessoas para a função;
b. Na gestão e no planeamento de carreira (mobilidades);
c. Na avaliação do desempenho (SIADAP);
d. Na gestão da formação e no desenvolvimento de competências (processos de diagnóstico das necessidades de formação e de desenvolvimento de competências e respetiva avaliação dos resultados da formação).

Esta iniciativa pretende salientar a gestão das competências dos trabalhadores, e o seu desenvolvimento, como uma das dimensões estratégicas da Política de Gestão de Pessoas do Instituto.

Em suma as medidas acima identificadas constituem, um plano de melhoria para o próximo ano, integrado num quadro global de longo prazo, dando continuidade às orientações definidas e visando dar resposta aos fatores que influem no cumprimento da missão do Instituto de Informática e no seu desempenho, nomeadamente no que refere a objetivos/indicadores cujos resultados do QUAR evidenciam oportunidades de melhoria.

Para Aprovação

5.7. Benchmarking

No Instituto de Informática, e traduzindo a nossa Visão, *pretendemos 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*.

Com este intuito, no ano de 2019, demos continuidade ao processo de comparação de resultados que iniciámos em 2018, em que comparamos os nossos resultados com os de outros organismos públicos e entidades privadas, numa tentativa de avaliar o nosso posicionamento relativamente a alguns indicadores relevantes.

Para este efeito, foi utilizada a seguinte metodologia:

- Comparação com os principais organismos da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, nomeadamente: Instituto de Segurança Social (ISS), Instituto de Gestão de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) e Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social (IGFCSS);

- Comparação com outros organismos da Administração Pública que exercem funções similares às desenvolvidas pelo Instituto de Informática, nomeadamente: Agência para a Modernização Administrativa (AMA); Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP); Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça (IGFEJ) e Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS);

- Comparação com organizações públicas ou privadas, com reconhecimentos no modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*) atribuídos pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ): Casa do Professor; Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP); CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia; Escola Secundária José Régio; AD&C – Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.; OLISOFT - Soluções Informáticas, Lda.; Ribermold, Lda.; TECNIJUSTA - Ajustamento e Moldes para Plásticos Unipessoal, Lda. e Planimolde - Fabrico e Comércio de Moldes, S.A.

- Comparação com organizações públicas ou privadas, certificadas nas normas de referência ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão de Segurança de Informação) e ISO/IEC

Para Aprovação

20000-1 (Sistema de Gestão de Serviços TI) pela Empresa Internacional de Certificação (eiC): Altran; Ambisig e Claranet.

- Seleção de indicadores transversais, relevantes e aplicáveis aos organismos e entidades identificados para comparação:
  - ✓ Prazo médio de pagamento a fornecedores (número médio de dias);
  - ✓ Percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas;
  - ✓ Taxa de absentismo;
  - ✓ Taxa de satisfação dos colaboradores;
  - ✓ Grau de satisfação com os serviços prestados;
  - ✓ Resultados obtidos no QUAR;
  - ✓ Níveis de reconhecimento EFQM;
  - ✓ Certificações simultâneas nas normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1.

- Período em análise: anos de 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019

A análise comparativa foi efetuada tendo por base a consulta de informação pública, disponível na internet, na página oficial dos organismos mencionados, tendo sido consultados, essencialmente, os instrumentos de gestão: QUAR, Relatórios de Atividades e Balanços Sociais dos anos acima referidos.

No que respeita, especificamente, à informação para comparação de resultados relativamente a níveis de reconhecimento EFQM e certificações simultâneas nas normas ISO, a informação foi disponibilizada ao Instituto via email, quer pela Associação Portuguesa para a Qualidade, quer pela Empresa Internacional de Certificação.

Por não existir, à data de elaboração deste Relatório de Atividades, informação pública disponível relativa aos organismos públicos, não foi possível efetuar a análise comparativa para o ano de 2019.

Constitui-se como uma exceção a informação disponibilizada pela APQ e pela eiC, relativa aos indicadores “Níveis de reconhecimento EFQM” e “Certificações simultâneas nas normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1”.

Para Aprovação

As conclusões que em seguida apresentamos, para cada um dos indicadores selecionados, refletem, em primeiro lugar, uma análise de tendências aos resultados obtidos pelo Instituto de Informática no horizonte temporal em análise e, em segundo lugar, a comparação com os organismos, quando exista informação disponível, sendo a mesma efetuada tendo por base os resultados médios globais alcançados (quando é possível efetuar comparação, num mesmo ano, com vários organismos), ou o resultado efetivo (quando exista apenas um organismo comparável).

A consulta dos dados correspondentes encontra-se disponível no anexo 7.4 (Indicadores *Benchmarking*).

Prazo médio de pagamento a fornecedores (PMP)

Conforme referido anteriormente neste Relatório, a partir do 3.º trimestre de 2019, em concordância com a legislação aplicável nesta matéria, foi considerado um novo método para cálculo do indicador PMP, visando garantir a uniformização de critérios entre os Organismos do perímetro da Segurança Social. Nestes termos, e com o objetivo de manter a coerência nos resultados apresentados foram atualizados os valores para este indicador referentes aos últimos anos (2017, 2018), que se apresentam.

A informação disponível, entre 2017 e 2018, permite concluir que o Instituto de Informática **aumentou o tempo médio para pagamento aos seus fornecedores**, em cerca de **6 dias**, passando de 18 dias em 2017, para 24 dias em 2018.

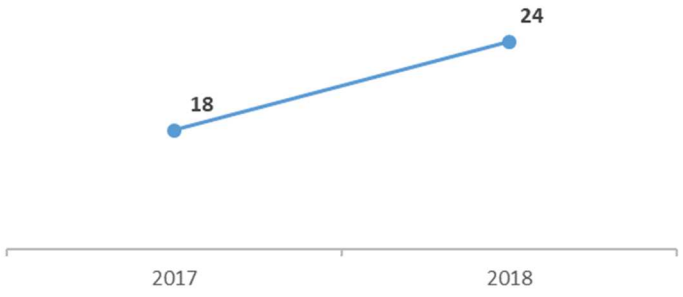


FIGURA 64– EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2017-2018

Para Aprovação

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto de informática apresenta um PMP mais baixo ou dentro dos limites de cumprimento, considerando a meta legal de 30 dias estabelecida para este indicador:

- Para o ano de 2017, existe informação disponível relativamente a um organismo. Comparando os resultados, o Instituto de Informática apresenta um PMP inferior ao do outro organismo, em cerca de 14 dias.
- Para o ano de 2018, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de dois outros organismos. No Instituto de Informática o número médio de dias para pagamento a fornecedores é superior ao resultado médio global dos outros dois organismos: no Instituto obteve-se um PMP a fornecedores de 24 dias, enquanto a média global dos outros dois organismos evidencia um PMP de 23 dias.

Salienta-se, ainda, que o Instituto de Informática tem vindo a alcançar valores abaixo dos 30 dias, estabelecidos como meta legal para este indicador, observando-se uma redução de 6 dias, face à meta estabelecida.

-6 dias

Prazo médio de pagamento a fornecedores

Para Aprovação

Percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas

A informação referente ao período de 2015-2018, permite concluir que a percentagem de colaboradores que realizam ações de formação tem oscilado no Instituto de Informática, tendo atingido o seu máximo no ano de 2017, em que 100% dos colaboradores participaram em ações de formação interna e/ou externa. Em 2018 registou-se uma ligeira quebra face aos dois anos anteriores, mantendo-se, no entanto, uma percentagem de colaboradores que realizam ações de formação com valores acima de 80%.

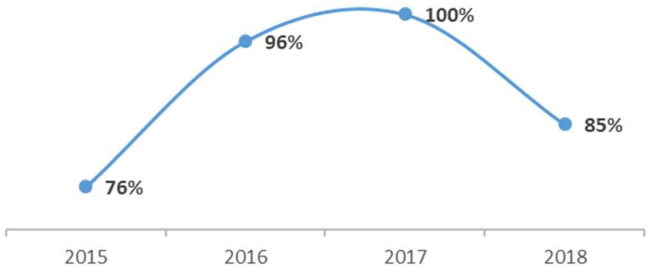


FIGURA 65– EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS ENTRE 2015-2018

Quando comparado com os resultados de outros organismos, o Instituto apresenta resultados acima da média global:

- Para o ano de 2015, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro outros organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 74%, enquanto que internamente se obteve um resultado de 76%;
- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de cinco outros organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 63%, enquanto que internamente se obteve um resultado de 96% (tendo aumentado a percentagem de colaboradores que realizaram ações de formação cerca de 20%, face a 2015).
- Para o ano de 2017, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 55%, enquanto que internamente se obteve o resultado de 100%.
- Para o ano de 2018, existe informação disponível relativamente a quatro organismos. Comparando os resultados, no Instituto de Informática 85% dos colaboradores realizaram ações de formação, enquanto que nos restantes organismos se obteve um resultado médio global de 58%.

+ 27%

de colaboradores com ações de formação realizadas

Para Aprovação

Taxa de absentismo

A informação disponível, respeitante ao período de 2016 a 2018 permite concluir que a taxa de absentismo no Instituto de Informática tem sido variável, fixando-se a média dos três anos em análise em 3,9%. Em 2018, a taxa de absentismo diminuiu em cerca de 1,9%, passando de 5,7% em 2017, para 3,8% em 2018.

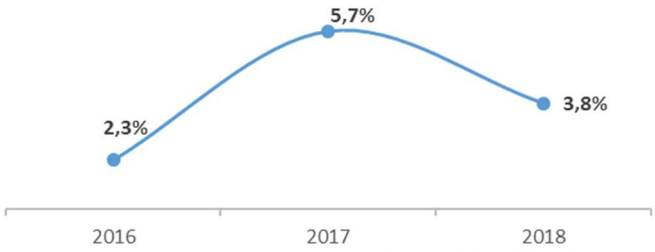


FIGURA 66– EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2018

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto de informática apresenta um resultado abaixo da média global:

- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro organismos. A média global de absentismo nos outros organismos foi de 7%, enquanto que no Instituto a mesma se fixou em 2,3%.
- Para o ano de 2017, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de dois outros organismos. Apesar da taxa de absentismo ter aumentado no Instituto, fixando-se em 5,7%, este resultado foi favorável quando comparado com a média global dos outros dois organismos, tendo a mesma sido de 7,2%.
- Para o ano de 2018, existe informação disponível relativamente a três outros organismos. No Instituto, para além de ter diminuído a taxa de absentismo face ao ano anterior, fixando-se em 3,8%, este resultado foi também favorável quando comparado com a média global dos outros três organismos, tendo a mesma sido de 6,0%.

-2,2%
de absentismo de colaboradores

Para Aprovação

Taxa de satisfação dos colaboradores

A informação respeitante ao período de 2015-2018, permite concluir que o indicador taxa de satisfação dos colaboradores no Instituto de Informática mantém-se estável, fixando-se o resultado médio global dos 4 anos em análise em 85%.

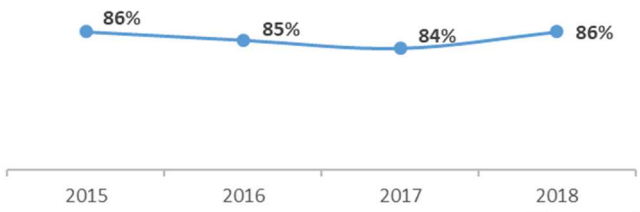


FIGURA 67– EVOLUÇÃO DA TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES ENTRE 2016-2018

Os dados disponíveis apenas permitem comparar resultados para os anos de 2015 e 2018. Quando comparado com os resultados de outros organismos, o Instituto apresenta resultados acima da média global:

- Para o ano de 2015, é possível comparar o resultado do Instituto de Informática com o resultado de um outro organismo. O Instituto de Informática apresenta um resultado bastante satisfatório, superando o valor alcançado pelo outro organismo em 31 pontos percentuais. A taxa de satisfação dos colaboradores do Instituto foi de 86%, enquanto que a taxa de satisfação dos colaboradores do outro organismo se fixou em 55%.
- Para o ano de 2018, existe informação disponível relativamente a dois outros organismos. Comparando os resultados, a taxa de satisfação dos colaboradores do Instituto de Informática foi de 86%, enquanto que nos restantes organismos se obteve um resultado médio global de 71%.

+ 15%
de satisfação de colaboradores

Grau de satisfação com os serviços prestados (escala de 1 a 5)

A informação disponível, entre 2016 e 2018, permite concluir que o Instituto de Informática mantém estabilidade nos resultados obtidos relativamente ao grau de satisfação dos seus

Para Aprovação

parceiros com os serviços prestados, fixando-se o valor em 3,8, considerando uma escala de 1 a 5. Esta tendência de estabilidade não se verifica nos restantes organismos em análise.

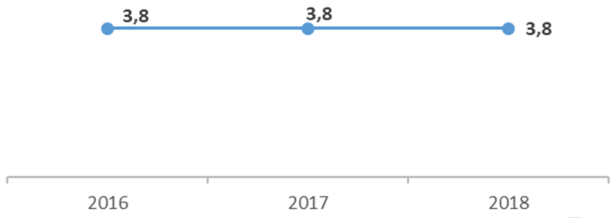


FIGURA 68– EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5) ENTRE 2016-2018

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto de informática apresenta resultados acima da média global:

- Para os anos de 2016 e 2017, é possível comparar dados do Instituto com dados de dois organismos, sendo os resultados iguais nos dois anos: a média de satisfação com os serviços prestados, nos outros organismos, foi de 3,3, tendo-se obtido internamente um resultado de 3,8.
- Para o ano de 2018, existe informação disponível relativamente a dois organismos. O Instituto de Informática obteve um grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados de 3,8, enquanto que a média global nos outros organismos foi de 3,4.

+ 0,4 pontos

do grau de satisfação com os serviços prestados

Resultados QUAR

A informação disponível, referente ao período de 2016 a 2018, permite concluir que o Instituto de Informática tem vindo a apresentar valores acima dos 100% no desempenho global do QUAR, evidenciando a consolidação dos resultados, o alcance dos objetivos e a superação de metas.

Para Aprovação

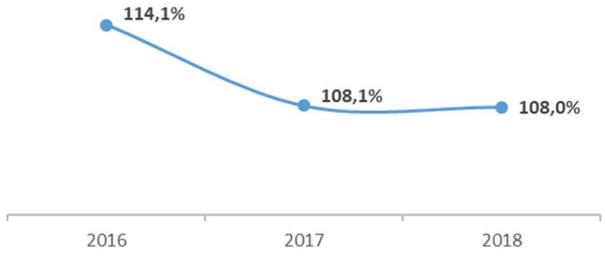


FIGURA 69– EVOLUÇÃO DOS DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2018

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto apresenta resultados dentro dos limites de cumprimento e superação que traduzem a boa definição e execução de iniciativas e metas, não ultrapassando o limite de 125%, nem ficando abaixo de 100%:

- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro organismos. O desempenho médio obtido no QUAR dos outros organismos foi de 121,9%, tendo o Instituto de Informática obtido um resultado global de 114,1%.
- Para o ano de 2017, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de três organismos. O desempenho médio obtido no QUAR dos outros organismos foi de 132,3%, tendo o Instituto obtido um desempenho, de 108,1%.
- Para o ano de 2018, existe informação disponível relativamente a quatro organismos. Enquanto o desempenho global do QUAR do Instituto foi de 108,0%, a média global do desempenho do QUAR dos outros organismos foi de 121,7%.

Níveis de Reconhecimento EFQM

A informação respeitante ao período de 2015 a 2019, permite concluir que o Instituto de Informática melhorou os níveis de excelência obtidos em termos de reconhecimento no Modelo de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*). Em 2018, o Instituto obteve 400 pontos e subiu, do nível 3, para o nível de 4 estrelas, situação que se mantém no ano de 2019.

Para Aprovação

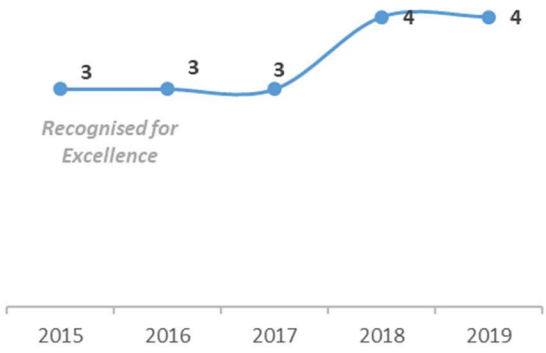


FIGURA 70 – EVOLUÇÃO DOS NÍVEIS DE RECONHECIMENTO NO MODELO EFQM ENTRE 2015-2019

Da informação disponibilizada pela APQ comparámos os resultados para os anos de 2018 e 2019, tendo considerado as entidades que obtiveram reconhecimento ou com reconhecimento válido naquele período. Quando comparado com os outros organismos, o Instituto apresenta resultados acima da média global:

- No ano de 2018 foram reconhecidas no Modelo de Excelência da EFQM duas organizações de natureza pública, para além do Instituto de Informática. A comparação de resultados permite evidenciar o Instituto de Informática com o nível de reconhecimento *Recognised for Excellence* (4 estrelas), situando-se os resultados das outras duas organizações no nível *Committed for Excellence*, com a atribuição média global de 1,5 estrelas.
- Em 2019, para além das duas organizações que obtiveram reconhecimento em 2018, foram reconhecidas pela APQ mais sete entidades, pelo que é possível comparar os resultados do Instituto de Informática com os resultados de nove organizações com reconhecimento ativo, sendo 5 públicas e 4 privadas.

  Neste sentido o Instituto de Informática apresenta o maior nível de reconhecimento de entre todas sendo o único organismo com o nível *Recognised for Excellence*, mantendo ativa a atribuição de 4 estrelas, enquanto os resultados dos outros organismos se fixam no nível *Committed for Excellence*, com a atribuição média global de 1,2 estrelas.

  De referir, ainda, que o Instituto de Informática é o único organismo em Portugal que é reconhecido no Modelo há 13 anos consecutivamente.

13 anos consecutivos

Reconhecimento no Modelo EFQM

Para Aprovação

Certificações simultâneas nas normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1

A informação respeitante ao período 2015-2019 permite concluir que o Instituto de Informática aumentou o nível de qualidade dos serviços prestados, com a obtenção, no ano de 2017, da certificação do seu Sistema de Gestão Integrado no âmbito da norma ISO/IEC 27001 (aplicável ao Sistema Gestão de Segurança de Informação), tendo assim alcançado a certificação simultânea nos dois referenciais normativos: ISO/IEC 20000-1 (Sistema Gestão Serviços TI) e ISO/IEC 27001. No ano de 2018 e de 2019 mantiveram-se as 2 certificações do Sistema de Gestão Integrado do Instituto.

FIGURA 71 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2019

A informação disponibilizada pela eiC permite constatar que, para além do Instituto de Informática, no final do ano 2019, somente outras três empresas (privadas) portuguesas obtiveram, junto daquela entidade, a certificação em ambas as normas.

Instituto de Informática

1 das 4 organizações certificadas

Importa salientar que a análise comparativa de resultados aqui apresentada se constitui como um ponto de partida, tendo em vista a possibilidade de identificarmos **práticas de excelência** que poderão ser adaptadas à nossa realidade, de modo a melhorar continuamente os nossos níveis de desempenho.

Neste âmbito, e considerando que o Instituto de Informática tem sido impulsionador na adoção de **Boas Práticas** de Gestão na Administração Pública, destacamos um conjunto iniciativas, em que o Instituto foi considerado uma referência, durante o ano de 2019:

1. Pacto para a Conciliação

O Instituto de Informática aderiu ao Pacto para a Conciliação, sendo uma das 58 primeiras instituições públicas e privadas a fazê-lo, onde se compromete a promover o bem-estar no local de trabalho, à conciliação da vida profissional, pessoal e familiar, e da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental, mas também à implementação e certificação de um sistema de gestão com base na norma portuguesa NP4552:2016 (sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal). Para o efeito o II apresentou uma candidatura ao Aviso 03/SAMA2020/2019, onde se propõe a Implementar o Sistema de Gestão da Conciliação no II, I.P.

2. Instituto de Informática – Caso de sucesso ao nível da excelência e inovação

No âmbito do Projeto Excelência e Inovação a APQ convidou o Instituto de Informática para participar com os seus contributos na publicação do Caso de Sucesso relacionado com o percurso que tem vindo a fazer no caminho da Excelência. O objetivo desta iniciativa foi o de demonstrar às PMEs da região Norte e Centro do país que a Excelência é para todos, desafiando-as para o sucesso sustentável. Os Casos de Sucesso resultantes desta iniciativa foram publicados no site da APQ e na Revista Qualidade.

3. Prémio para Projetos Inovadores na Gestão Pública na categoria de Valorização dos Recursos Humanos

O Instituto de Informática, I.P. foi o vencedor deste prémio, que reconhece projetos que estimulam a aprendizagem ao longo da vida, a motivação dos trabalhadores, o desenvolvimento de uma cultura organizacional proactiva e criativa, o desenvolvimento de metodologias de gestão e transferência de conhecimento ou a implementação de formas de reconhecimento do

Para Aprovação

mérito dos trabalhadores. A Candidatura apresentada, designada por *II.Colabora*, incidia na implementação de Iniciativas participativas/colaborativas de valorização das pessoas suportadas em plataformas eletrónicas, designadamente o PAI (Programa de Acolhimento e Integração), o Prémio Colaboradores do Ano, e o OPii - Orçamento Participativo.

4. *Prémio Co-Inovação 2019 - "Excelência na Gestão de Pessoas" - pelo projeto do novo Portal da Formação*

Este prémio implica que o novo Portal da Formação irá suportar a prestação dos serviços de Formação que o Instituto disponibiliza aos seus Parceiros e será utilizado por formandos, entidades parceiras e equipa de Formação, através de acessos específicos.

5. *Participação no 63º Congresso Europeu de Qualidade*

O Instituto de Informática participou no 63º Congresso Europeu de Qualidade, que teve lugar no *PT Meeting Center*, em Portugal. Este evento, organizado pela *European Organization for Quality*, de carácter anual, surgiu pela primeira vez em 1957, com o objetivo de reunir profissionais das várias partes do mundo, para promover o conhecimento, aprendizagem e fomentar o *benchmark* sobre os diversos temas relacionados com a Qualidade.

6. *Participação na 30ª reunião plenária do iGen*

O Instituto de Informática participou, na qualidade de observador, na 30ª reunião plenária do iGen – Fórum Organizações para a Igualdade. Esta foi a última reunião plenária do Fórum antes do ato de adesão formal de novos membros, nos quais se inclui o Instituto e que deverá realizar-se no início de 2020.

7. *Prémio IPPS-ISCTE Políticas Públicas | 2019*

O Instituto de Informática, numa parceria com o Instituto da Segurança Social, foi um dos cinco finalistas na primeira categoria, de entre 34 candidaturas, com o projeto Prestação Social para a Inclusão (PSPI) dirigida a pessoas com deficiência e que vem introduzir um novo paradigma na área da proteção social. Trata-se de uma prestação única que visa agregar um conjunto de diferentes prestações sociais, até agora dispersas.

Para Aprovação

8. *Finalista do Portugal Digital Awards 2019 com o projeto SIGA*

O SIGA foi um dos finalistas na categoria "*Best Digital Operational Process*", num grupo restrito de 30 projetos, classificados como os projetos mais disruptivos e inovadores das organizações nacionais, no contexto da transformação digital.

9. *Call to Action Anticorrupção*

O Instituto de Informática subscreveu o *Call to Action Anticorrupção* do Unit*ed Nations Global Compact* assumindo assim o compromisso a fazer a diferença e a ser parte da solução, difundindo a adoção de medidas de boa governação e integridade por toda a sociedade portuguesa, inclusivamente pelas boas práticas de que o Instituto já dispõe, nomeadamente através da execução do Plano de Integridade e Transparência (PIT).

Para Aprovação

5.8.Audição de Dirigentes Intermédios e demais Trabalhadores

É aplicado periodicamente um inquérito de satisfação aos colaboradores com segmentação dos resultados pelas principais áreas em avaliação: Imagem global do Instituto, Liderança e Comunicação, Gestão, Envolvimento e Participação, Espaços e Equipamentos, Condições de Trabalho, Igualdade de Género e Conciliação entre a Vida Profissional e Pessoal ou Familiar, Alimentação, Higiene e Segurança, Sustentabilidade Ambiental e Social, Motivação.

A auscultação da satisfação dos trabalhadores, referente ao ano 2019, foi realizada através de um questionário, disponibilizado a todos/as os/as trabalhadores/as, entre o dia 06.12.2018 e 19.01.2019, com recurso a uma ferramenta de gestão de inquéritos (designada *LimeSurvey*), com a indicação das instruções para o seu preenchimento e envio dos mesmos para uma base de dados comum.

Após tratamento estatístico e análise dos dados recolhidos no inquérito de Satisfação dos Trabalhadores, verifica-se que os níveis de satisfação continuam a ser positivos e analisando as metas inicialmente propostas com base no histórico de satisfação dos trabalhadores em anos anteriores.

Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores

57%	86%	92%
Taxa de participação	Taxa de satisfação por dimensão	Taxa de motivação
Meta ≥ 56,2%	Meta ≥ 70%	Meta ≥ 89%

A média global de satisfação dos trabalhadores do Instituto de Informática é elevada. Em 2019 a média situa-se em 86%, mantendo a mesma taxa face ao ano anterior (2018 – 86%).

Para Aprovação

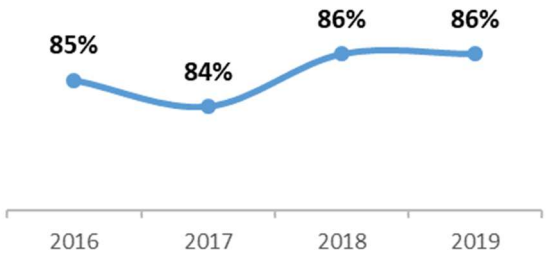


FIGURA 72– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2019)

Os dirigentes intermédios são também auscultados no âmbito deste inquérito, embora a informação seja analisada de forma agregada.

Para além dos inquéritos de satisfação, os colaboradores e dirigentes são periodicamente auscultados em função de diversas iniciativas levadas a cabo de forma periódica pelo Instituto, umas dando cumprimento a obrigações legais, como seja a definição e monitorização de objetivos do QUAR, Plano de Atividades, PEII, e PESI, necessidades orçamentais e formativas; outras provenientes da melhoria continuada prosseguida pelo Instituto de Informática ao nível da boa gestão e da prestação de serviços de qualidade, como sejam o orçamento participativo, o reconhecimento dos seus colaboradores, a discussão, análise e definição conjunta das ações a tomar em termos de melhoria contínua tendo por base as *frameworks* de referência.

Neste âmbito, foi criado o Comité de Segurança da Informação (composto por um membro do conselho diretivo, pelo coordenador da ASIPDP, pelo encarregado de proteção de dados e pelos diretores de departamento, pelos coordenadores da AACDCS e da AQA e por um representante da assessoria jurídica), que reúne periodicamente e tem um caráter consultivo, visando também o reforço da sensibilização de todos os colaboradores do II, IP para as temáticas da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais.

Foi, igualmente, criada a Comissão da Qualidade (constituída pela coordenadora da Área de Qualidade e Auditoria, pelos responsáveis dos processos da cadeia de valor, pelos diretores de departamento - que não sejam responsáveis de processo - e presidida pela Presidente do Conselho Diretivo). Esta Comissão, tem como principais competências: apreciar o desempenho global do Sistema Gestão Integrado; participar na identificação e no planeamento das ações corretivas e de melhoria; participar na definição das linhas de orientação estratégica no âmbito

do Sistema Gestão Integrado; apreciar o plano global e os objetivos do Sistema Gestão Integrado; apreciar o programa anual de auditorias, analisar os relatórios de auditoria; garantir a realização das atividades e a assunção das responsabilidades especificas no âmbito da cada um dos processos da cadeia de valor; e promover a sensibilização e divulgação a todos os colaboradores das temáticas do Sistema Gestão Integrado.

Acresce, ainda que, para toda e qualquer alteração a desenvolver ao Sistema de Informação da Segurança Social são auscultados os dirigentes e equipas técnicas que assumirão as alterações a implementar, junto da Tutela e posteriormente essas alterações são discutidas internamente em sede de Conselho Consultivo de Alterações (*Change Advisory Board*), no âmbito do processo de Gestão de Alterações.

Também todas as iniciativas internas de caráter mais transversal, tais como sejam auditorias, *assessments* e inquéritos contam com a participação de vários interlocutores do Instituto de Informática garantindo a representatividade de todos os departamentos/áreas. A divulgação de todos e quaisquer resultados da atividade do Instituto é sempre efetuada a todos e todas as colaboradas através de reuniões presenciais para o efeito e publicação dos resultados na intranet e *We¨letter* do Instituto.

Para Aprovação

6. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS

6. Conclusões e Desafios Futuros

O Instituto de informática prosseguiu em 2019 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 Pública;
- 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 2019, 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 99,6%** e uma **Avaliação Global do QUAR de 118,7%**.

Para o ano de 2020, com um novo ciclo ao nível do planeamento estratégico dos sistemas de informação, 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 Pública, 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.

Para Aprovação

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, sem esquecer as questões relacionadas com a segurança dos sistemas e da informação e proteção dos dados pessoais.

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

Para Aprovação

comportamentais, procurando o equilíbrio permanente entre as necessidades da organização e os interesses pessoais, familiares e profissionais das pessoas.

Para Aprovação

7. ANEXOS

7. Anexos

7.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização - monitorização e justificação dos desvios

REPÚBLICA PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2019

INSTITUTO DE INFORMÁTICA
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

Data última atualização:	21/03/2019
Data validação Tutela:	05/04/2019
Versão:	1.1

Ciclo de Gestão	
2019	
Designação do Serviço/Organismo:	
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.	
Objetivos Estratégicos (OE)	
OE1:	Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.
OE2:	Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.
OE3:	Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.
OE4:	Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA										PESO:	40%
OP1:	**Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social**									**Peso:**	**50%**
	Indicadores	**Realizado 2016**	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Ind.1	Taxa de implementação de novas funcionalidades	n.a.	99%	99%	90%	5%	99%	100%	(Nº de funcionalidades implementadas/ Nº de funcionalidades planeadas na SSD e SISS)*100	**98,5%**	123,6%
										Taxa de Realização do OP1	**123,6%**
OP2:	**Reforçar os processos de interoperabilidade**									**Peso:**	**20%**
	Indicadores	**Realizado 2016**	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Ind.2	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	n.a.	90%	86%	85%	5%	90%	100%	(Nº serviços implementados / Nº de serviços planeados)*100	**93,0%**	140,0%
										Taxa de Realização do OP2	**140,0%**
OP3:	**Assegurar a disponibilidade dos serviços**									**Peso:**	**30%**
	Indicadores	**Realizado 2016**	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Ind.3	Disponibilidade média dos serviços	n.a.	99,7%	99,4%	99,0%	0,0%	99,9%	50%	(Somatório da disponibilidade dos serviços monitorizados/Nº total de serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações)*100	**99,0%**	100,0%
Ind.4	Percentagem de incidentes reabertos, após resolução	n.a.	n.a.	1,4%	3%	0%	1,4%	20%	(Nº de incidentes reabertos após resolução/Nº de incidentes resolvidos)*100	**2,0%**	115,6%
Ind.5	Tempo médio de reposição dos serviços online	n.a.	2,4 min	2,18 min	5 min	0	2,4 min	30%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade/nº de registos de indisponibilidade)*100	**33,6**	14,9%
										Taxa de Realização do OP3	**77,6%**

EFICIÊNCIA										PESO:	40%
OP4:	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº 2 do artº 16 da LOE									Peso:	75%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.6	Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	n.a.	n.a.	n.a.	90%	0%	100%	100%	(N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência) * 100.	100,0%	125,0%
										Taxa de Realização do OP4	125,0%
OP5:	Otimizar os processos de implementação de projetos TIC									Peso:	10%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.7	Taxa de execução do programa MOVE II	n.a.	89%	99,2%	70%	5%	100%	60%	(Nº de iniciativas do MOVE II implementadas/ Nº de iniciativas do MOVE II planeadas)*100	94,4%	120,3%
Ind. 8	Taxa de execução das iniciativas de otimização	n.a.	n.a.	92,4%	70%	5%	100%	40%	(Nº de iniciativas implementadas/ Nº de iniciativas planeadas)*100	87,2%	114,3%
										Taxa de Realização do OP5	117,9%
OP6:	Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS									Peso:	15%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.9	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	n.a.	100%	98,8%	85%	5%	100%	60%	(Nº de iniciativas do plano de alargamento de soluções tic aos organismos implementadas/ Nº de iniciativas do plano de alargamento de soluções tic aos organismos planeadas)*100	95,0%	116,7%
Ind.10	Taxa de execução dos projetos de consolidação de infraestrutura do MTSSS	n.a.	67%	100%	85%	5%	100%	40%	(Nº de iniciativas de consolidação implementadas/ Nº de iniciativas de consolidação planeadas)*100	95,0%	116,7%
										Taxa de Realização do OP6	116,7%

QUALIDADE										PESO:	20%
OP7:	Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI									Peso:	15%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.11	Desempenho global da cadeia de valor	n.a.	93%	93,2%	90%	0%	93%	70%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100	94,1%	134,2%
Ind.12	Percentagem de ações de melhoria implementadas	n.a.	58%	50,4%	80%	5%	100%	30%	(Nº de ações implementadas/ Nº de ações planeadas implementar)*100	42,0%	52,5%
										Taxa de Realização do OP7	109,7%
OP8:	Dinamizar iniciativas de inovação									Peso:	15%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.13	Percentagem de iniciativas de inovação realizadas	n.a.	n.a.	100%	90%	5%	100%	100%	(Nº de iniciativas implementadas/ Nº de iniciativas planeadas implementar)*100	100,0%	125,0%
										Taxa de Realização do OP8	125,0%
OP9:	Assegurar a satisfação dos organismos parceiros									Peso:	15%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.14	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	n.a.	3,8	3,8	3,9	0,3	4,4	100%	Resultado médio do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).	3,8%	100,0%
										Taxa de Realização do OP9	100,0%
OP10:	Implementar iniciativas de promoção da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental									Peso:	15%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.15	Taxa de execução das campanhas de promoção de bem estar	n.a.	n.a.	n.a.	95%	0%	100%	100%	(Nº de campanhas de promoção de bem estar realizadas/Nº de campanhas de promoção de bem estar planeadas)*100	100,0%	125,0%
										Taxa de Realização do OP10	125,0%

OP11:	Promover o desenvolvimento de competências									Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.16	Taxa de concretização do Plano Anual de Formação	121%	108%	108%	90%	0%	100%	100%	(Nº de ações de formação realizadas/Nº de ações de formação planeadas)*100	98,0%	120,0%
										Taxa de Realização do OP11	120,0%
OP12:	Promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional									Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.17	Taxa de execução das iniciativas de promoção de conciliação	n.a.	n.a.	n.a.	90%	2%	96%	100%	(Nº de iniciativas de promoção de conciliação realizadas/Nº de iniciativas de promoção de conciliação planeadas)*100	100,0%	141,7%
										Taxa de Realização do OP12	141,7%

Objectivos Estratégicos vs Operacionais| matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12
Objetivo Estratégico 1	X	X	X									
Objetivo Estratégico 2				X	X	X						
Objetivo Estratégico 3							X	X	X	X		
Objetivo Estratégico 4											X	X

Para A

OBJETIVOS RELEVANTES| nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12		Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
Eficácia					
OP1	Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social	40%	50%	20,0%	X
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade		20%	8,0%	X
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços		30%	12,0%	X
Eficiência					
OP4	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o nº 2 do artº 16 da LOE	40%	75%	30,0%	X
OP5	Otimizar os processos de implementação de projetos TIC		10%	4,0%	X
OP6	Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS		15%	6,0%	X
Qualidade					
OP7	Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI	20%	15%	3,0%	
OP8	Dinamizar iniciativas de inovação		15%	3,0%	
OP9	Assegurar a satisfação dos organismos parceiros		15%	3,0%	
OP10	Implementar iniciativas de promoção da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social e ambiental		15%	3,0%	
OP11	Promover o desenvolvimento de competências		20%	4,0%	
OP12	Promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional		20%	4,0%	
	Total	100%			

Para

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2019 (só considerados feriados)		230
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2019			Pontuação efetivos Executados para 2019			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	690	60	3	690	60	0	100,00%	100,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	28	6440	448	27	12544	432	-1	96,43%	194,78%
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	281	64630	3372	238	947532	2856	-43	84,70%	1466,09%
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Assistente Técnico	8	22	5060	176	15	3872	120	-7	68,18%	76,52%
Assistente Operacional	5	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
		334	76.820	4.056	283	964.638	3.468	-51	85,50%	1255,71%

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.19)	Execução (31.dez.19)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Funcionamento (OF)						
Despesas c/Pessoal	13.979.706,00	13.979.706,00		11.689.768,38	83,6%	83,6%
Aquisições de Bens e Serviços	11.060.522,00	11.057.460,00		8.810.280,27	79,7%	79,7%
Outras despesas correntes 1)	4.810,00	7.872,00		6.307,43	131,1%	80,1%
Despesas de Capital	29.996.874,00	31.815.495,00		26.037.343,28	86,8%	81,8%
Orçamento de Investimento (OI)						
Despesas correntes	25.045.039,00	25.045.038,00		20.506.356,08	81,9%	81,9%
Despesas de capital	29.996.874,00	31.815.495,00		26.037.343,28	86,8%	81,8%
Outras						
Total Orçamento	55.041.913,00	56.860.533,00	0,00	46.543.699,36	84,6%	81,9%

Notas:
RECURSOS HUMANOS:
1) O n.º de efetivos a 31 de dezembro reportado no Balanço Social 2019 está alinhado com o n.º de efetivos reportado no SIOE. Ou seja, face aos 285 trabalhadores em exercício de funções a 31/12/2019, verifica-se uma discrepância de 2 efetivos, considerando que se excluem, de acordo com as regras de preenchimento do SIOE / Balanço Social, trabalhadores da entidade que se encontrem em ausência por motivo de parentalidade, férias, doença ou acidente de trabalho, cuja duração seja igual ou superior a 6 meses. No II, IP., a 31/12/2019, encontravam-se nestas condições 2 trabalhadores do grupo de pessoal de Informática.
2) No Balanço Social 2019, os chefes de equipa são reportados de acordo com os seus grupos de pessoal. Assim sendo, relativamente à informação disponibilizada na tabela, haverá uma discrepância, na medida em que aumenta em 3 o número de dirigentes intermédios e reduz, em igual medida, o número de informáticos.

RECURSOS FINANCEIROS:
1) A rubrica "Outras despesas correntes" inclui a rubrica D.03 - Juros e outros encargos.

7.2. Iniciativas Operacionais 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.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.1 Soluções de Relacionamento	Concretizar as seguintes atividades da Nova fase das soluções de relacionamento: Conceção, desenho, prototipagem e proposta de implementação da VIN (Visão Integrada de Negócio) e VIR (Visão Integrada de Relacionamento). *Pretendia-se realizar as atividades descritas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.2 Big Data e Combate à Fraude	Desenvolver um protótipo Inteligência Artificial. *Pretendia-se desenvolver o protótipo até 15.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.3 CO - Contra-Ordenações - notificação cidadão	Desmaterializar a componente de apresentação da notificação ao cidadão permitindo igualmente, e no momento, o seu pagamento. Pretende-se colocar em exploração a primeira versão permitindo a consulta do resumo de contraordenações para um determinado NISS, consulta da notificação e consulta do detalhe do cálculo da contraordenação. *Pretendia-se implementar e colocar em exploração a 1º versão da consulta do resumo de contraordenações para um determinado NISS, consulta da notificação e consulta do detalhe do cálculo da contraordenação, até 31.12.2019.* Concluiu-se o ecrã de detalhe do cálculo da contraordenação e o desenvolvimento do ecrã da notificação, tendo-se corrigido erros detetados, não se tendo garantido a entrada em exploração. A iniciativa obteve uma execução de 85%. – Objetivo Não Cumprido.	●
1.4 Fundo de Garantia Salarial - Declaração Mensal de Remunerações de substituição	Implementar a emissão da Declaração Mensal de Remunerações (DMR) de substituição para as reapreciações. Este será um novo conceito a implementar no Fundo de Garantia Salarial. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração desta nova funcionalidade até 30.11.2019.- Objetivo Cumprido.*	●
1.5 Pensões + Próximas - Reembolso Despesas de Funeral	Disponibilizar em exploração o processo de Reembolso de Despesas de Funeral, desde o registo do pedido por parte do utilizador externo ou interno até ao lançamento do valor na conta corrente. *Pretendia-se colocar em exploração esta funcionalidade até 31.03.2019. – Objetivo Cumprido*	●
1.6 Pensões + Próximas - Invalidez e/ou velhice – pensões de reforma	Implementar o processo de atribuição da pensão de velhice ou invalidez, desde o registo do pedido até ao lançamento manual para a conta corrente.	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	Pretendia-se *realizar 2 pilotos com os utilizadores para validação aplicacional até 31.12.2019.- Objetivo Cumprido.*	
1.7 Novo Simulador de Pensões	Implementar e disponibilizar em exploração as alterações ao simulador de pensões que permitam dar resposta ao novo regime de flexibilização da idade de acesso à pensão de velhice previsto no orçamento de estado de 2019. *Pretendia-se colocar em exploração as alterações previstas no OE2019, até 31.03.2019 – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.8 Reformulação circuito financeiro e contabilístico COOP	Implementar na PTSS as funcionalidades de COOP necessárias ao registo de frequências pelas IPSS no âmbito dos acordos de Cooperação, em substituição das atualmente disponíveis na SSD.NET. *Pretendia-se concluir o desenho da nova solução até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.9 Novo regime Trabalhadores Independentes – conta corrente	Implementar o Novo Regime de Trabalhadores Independentes em conta corrente. Finalizar o ecrã de Obrigação Contributiva para os Trabalhadores Independentes, consolidar a solução tecnológica dos trabalhadores independentes e iniciar a nova solução para os débitos diretos. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração desta nova funcionalidade até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.10 Sistema Integrado Conta Corrente (SICC) - novo processamento	Finalizar a implementação de novo processamento, novas regras de compensação e motor de compensação. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração desta nova funcionalidade até 31.12.2019. Por motivos relacionados com o número de alterações necessárias aos processos (85) e a suspensão da iniciativa durante o mês de junho, devido a outras prioridades – situações não previstas inicialmente - a iniciativa obteve uma execução de 65%. – Objetivo Não Cumprido.*	🔴
1.11 Agregados e Relações Familiares (ARF) e Gestão de Rendimentos (GREND) - reformulação para integração prestações	Entregar para testes o GREND vertente cidadão - versão sem a alteração identificada no último trimestre de 2019. *Pretendia-se fazer entrega para testes até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.12 Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) - Módulo faturação	Efetuar o levantamento de requisitos e documentação de todas as funcionalidades que constituem o módulo de faturação, necessário à finalização do processo de cálculo da Rede Nacional de Cuidados Continuados. *Pretendia-se efetuar o levantamento de requisitos e disponibilização ao ISS para aprovação da respetiva documentação até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.13 Sistema de Informação de Pensões Atual - Complemento extraordinário para pensões mínimos	Desenvolver a funcionalidade que permite atribuir um montante adicional extraordinário a todos os pensionistas que têm uma pensão de valor mínimo do regime geral, rural ou social iniciada em 2017 ou ano posterior e tenham um total de pensões (SS+CGA) igual ou inferior a 1,5 vezes o valor do IAS. *Pretendia-se colocar em exploração estas funcionalidades até 30.06.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.14 Sistema de Informação de Pensões Atual - Atualização anual de 2020	Desenvolver a funcionalidade de atualização anual de todas as pensões de reforma e sobrevivência do sistema de Segurança Social e dos montantes correspondentes às atualizações e complementos extraordinários. *Pretendia-se colocar em exploração estas funcionalidades até 19.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.15 Sistema de Informação de Pensões Atual – Novo regime de flexibilização	Desenvolver a funcionalidade para permitir a entrada do novo regime de flexibilização da idade de acesso à pensão de velhice, em que deixa de ser aplicado fator de sustentabilidade aos pensionistas com pelo menos 40 anos de carreira contributiva aos 60 anos de idade. Poderá existir uma fase inicial que só abrangerá pensionistas com pelo menos 63 anos de idade e um período transitório em que continuará a ser possível aceder à pensão antecipada ao abrigo do regime de flexibilização atualmente em vigor. *Pretendia-se colocar estas funcionalidades em produção até 04.04.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.16 Acordo Plano Prestacional (APP) - Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)/ Acordos e Planos Prestacionais	Disponibilizar na Segurança Social Direta a gestão *online* de: - Acordos extraordinários no âmbito da dívida contributiva voluntária; - Planos prestacionais no âmbito da dívida prestacional voluntária. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração desta nova funcionalidade até 31.12.2019. Até à data prevista foi possível concluir e colocar em produção a gestão online dos planos prestacionais no âmbito da dívida prestacional voluntária, não tendo sido possível garantir a disponibilização dos acordos extraordinários no âmbito da dívida contributiva voluntária. A iniciativa obteve uma execução de 80% - Objetivo Não Cumprido.*	🔴
1.17 Gestão de Contribuições (GC) - 2.2.10	Desenvolver as funcionalidades que permitam o alargamento da explicação do cálculo da obrigação contributiva ao regime das Domésticas e Segurança Social Voluntário a disponibilizar na Segurança Social Direta. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração desta nova funcionalidade até 31.12.2019. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.*	Cancelada
1.18 SefWeb – fase2	Implementar a 2ª fase do SEFWEB com possibilidade de adesão por parte dos executados a planos prestacionais online restrito a critérios a decidir.	🟢

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração desta nova funcionalidade até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.	
1.19 Conta Integrada	Finalizar o documento de pagamento implementando a regularização após fecho de caixa, a gestão de IBAN integrada com SICC e continuar a centralização de créditos. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração desta nova funcionalidade até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.20 Alterações legislativas LOE19 / Desemprego (DES)	Implementar Medidas decorrentes do Orçamento de Estado – Implementação e disponibilização em exploração de condição especial de acesso ao subsídio social de desemprego subsequente (artigo 93.ºda LOE), manutenção da majoração do montante do subsídio de desemprego e do subsídio por cessação de atividade (artigo 104.º da LOE) e manutenção da medida extraordinária de apoio aos desempregados de longa duração (MEAD) para 2019 (artigo 105.º da LOE). Atualização de parâmetros com impacto na atribuição e cálculo das prestações. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 15.02.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.21 Alterações legislativas LOE19 / Prestações Familiares (PF)	Implementar Medidas decorrentes do Orçamento de Estado – Implementação e disponibilização em exploração de atualização do valor do subsídio por assistência de terceira pessoa (artigo 103.º da LOE), alteração da majoração do abono de família para crianças e jovens atribuído em função da idade, que passa dos 12 meses para os 6 anos de vida (artigo 271.º da LOE). Atualização do montante das prestações familiares e outros parâmetros com o respetivo recálculo das prestações. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 25.02.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.22 Alterações legislativas LOE19 / Complemento Solidário de Idosos (CSI)	Implementar Medidas decorrentes do Orçamento de Estado - Atualização do montante de referência de CSI e outros parâmetros com o respetivo recálculo das prestações. *Pretendia-se realizar a atualização das prestações até 31.03.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.23 Alterações legislativas LOE19 / Gestão de Riscos Profissionais (GesRisp)	Implementar Medidas decorrentes do Orçamento de Estado - Atualização do montante das prestações por doença profissional e outros parâmetros com o respetivo recálculo das prestações. *Pretendia-se realizar a atualização das prestações até 31.01.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.24 Alterações legislativas LOE19 / Rendimento Social de Inserção (RSI)	Implementar Medidas decorrentes do Orçamento de Estado - Atualização do valor de referência do RSI e outros parâmetros com o respetivo recálculo das prestações. *Pretendia-se realizar a atualização das prestações até 31.01.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Pré Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.25 Alterações legislativas LOE19 / Impedimentos Temporários Para o Trabalho (ITPT)	Implementar Medidas decorrentes do Orçamento de Estado - Atualização do IAS e Tabelas de IRS com impacto na atribuição e cálculo das prestações. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.03.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.26 GesRisp / comparticipação de medicamentos	Implementar e disponibilizar em exploração as funcionalidades necessárias ao controlo da comparticipação de medicamentos a doentes profissionais, para a qual será necessário processo de interoperabilidade de dados com a Saúde. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.12.2019. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de negociação com os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde.*	Cancelada
1.27 Novo - Registo de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)	Implementar a desmaterialização dos procedimentos de registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social. *Pretendia-se fechar os requisitos para estas funcionalidades até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.28 Novo regime de Trabalhadores Independentes - Qualificação	Disponibilizar as seguintes funcionalidades: 1. Produção de efeitos da DT – TI + Cônjuge; 2. Processo de tratamento de inícios/reinícios comunicados via AT; 3. Registo + tratamento de pedido de Cônjuge de TI; 4. Registo + tratamento de pedido para alterar a forma de atividade (TI, ENI ou EIRL); 5. Processo de verificação de condições para atribuição das suspensões AE; 6. Registo + tratamento de pedido de suspensões muito específicas; 7. Consulta da Situação atual TI + Cônjuge; 8. Serviços com a informação do novo regime para utilização pelas várias prestações; 9. Declaração anual a janeiro. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.12.2019.* - Objetivo Cumprido.	●
1.29 Determinação de Legislação Aplicável (DLA) - Destacamento Trabalhador por Conta de Outrem (TCO)	Implementar e disponibilizar em exploração os Módulos Outros Trabalhadores por Conta de Outrem, Trabalhadores de transportes internacionais e Tripulantes de Voo e cabine, associados à área de negócio de destacamento de trabalhadores para países que se encontram ao abrigo dos Regulamentos Comunitários de Coordenação dos Sistemas de Segurança Social (países da União Europeia, do Espaço Económico Europeu - Islândia, Listenstaine e Noruega) e Suíça). *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.30 Prestações Familiares (PF) - Integração Agregados e Relações Familiares (ARF) e Gestão de Rendimentos (GREND)	Implementar e disponibilizar em exploração na PTSS a interface entre PF + simples e ARF e GREND. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 30.08.2019. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de outros subsistemas SISS.*	Cancelada
1.31 Prestações Familiares (PF) - Fase 2	Redesenhar as funcionalidades de PF disponibilizadas ao cidadão, para o perfil funcionário da Segurança Social. *Pretendia-se obter a aprovação pelo ISS do redesenho das funcionalidades disponibilizadas ao cidadão para o perfil funcionário da Segurança Social até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.32 Gestão de Apoios à Deficiência e Incapacidade (GADI) - Complemento	Implementar e disponibilizar em exploração na PTSS as funcionalidades necessárias à atribuição e manutenção do complemento da prestação social para a inclusão. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.33 Impedimentos Temporários Para o Trabalho (ITPT) - Desmaterialização parentalidade	Implementar e disponibilizar em exploração na PTSS o registo e correção de requerimentos dos seguintes subsídios parentais (grupo 2): 1. Subsídio Parental Inicial 120/150 dias 2. Subsídio Parental Inicial Exclusivo do Pai - 5 dias após parto; 3. Subsídio Parental Inicial Exclusivo do Pai - 10 dias primeiro mês; 4. Subsídio Parental Inicial Exclusivo do Pai - 10 dias facultativos; 5. Subsídio Parental Inicial 120/150 dias – acréscimo *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
1.34 Apuramento de Situação e Certificação de Documentos (ASCD) - Declaração situação contributiva	Disponibilizar na Segurança Social Direta as seguintes funcionalidades: 1. A emissão de declaração anual de rendimentos de RPC; 2. A emissão de declaração anual de rendimentos de FGS; 3. A emissão da Declaração de Situação Contributiva. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração destas funcionalidades até 31.12.2019. Até à data indicada concluiu-se a correção dos erros encontrados no Piloto efetuado com os utilizadores, tendo ficado situações por decidir, da parte do parceiro. A iniciativa atingiu uma execução de 85%. – Objetivo Não Cumprido.*	🔴
1.35 Novo regime Trabalhadores Independentes – Contra Ordenações	Emitir contraordenação para a não entrega da Declaração Trimestral. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração das funcionalidades desenvolvidas até 30.03.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢

Por Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.36 Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (CNPDPCJ) - Protege +	*Conceção do projeto de implementação na PTSS das funcionalidades de apoio à atividade da CNPDPCJ - Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.* *Pretendia-se disponibilizar os artefactos de conceção para aprovação do parceiro até 31.12.2019. A iniciativa foi cancelada devido à dependência de contratação para constituição de equipa.*	Cancelada
1.37 FGADM+Ágil - Interoperabilidade com Ministério da Justiça	Implementar a interoperabilidade com a justiça para receção de informação no âmbito do FGADM. *Pretendia-se disponibilizar em produção até 20.11.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.38 Apoio Judiciário - Novo	Desenvolver a evolução tecnológica e funcional da solução com desmaterialização do pedido de apoio judiciário. *Pretendia-se fechar os requisitos para esta funcionalidade até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.39 Identificação e Qualificação (IDQ) - Gestão online de vínculos e cessações de trabalhadores	Implementar a gestão de modalidades de contrato. O âmbito será delimitado pelas modalidades que se revelarem imprescindíveis para a taxa de rotatividade – ainda em discussão em sede de OE. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.12.2019. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de negociação com o cliente.*	Cancelada
1.40 Gestão de Taxas Especiais – Consolidação	Implementar a Fase 5 - Manutenção das novas medidas. *Pretendia-se disponibilizar em produção até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.41 Estação Padrão - Soluções de Mobilidade	Avaliar os pilotos de VDI e implementar soluções de mobilidade (VDI, DA, MDM, BYOD, IOT...) - 30%. Implementar o projeto de virtualização de desktop corporativo, com o objetivo de virtualizar postos de trabalho e testar a uso destas tecnologias para uso futuro - 70%. *Pretendia-se implementar 80% das soluções de mobilidade e do projeto de virtualização de desktop corporativo até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.42 Interoperabilidade Simplex+ (Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados - RNCCI)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para integração e comunicação eletrónica entre a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e o sistema da Saúde. *Pretendia-se disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.43 Interoperabilidade Simplex+ (Óbitos)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação eletrónica dos óbitos à Segurança Social por parte da Justiça. *Pretendia-se disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 30.06.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Para Divulgação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.44 Interoperabilidade Simplex+ (Classificação das Atividades Económicas - CAE)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação eletrónica dos CAE à Segurança Social por parte da Justiça. *Pretendia-se disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 31.07.2019. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.*	Cancelada
1.45 Interoperabilidade Simplex+ (Atestados Multiuso)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação eletrónica dos Atestados Multiuso à Segurança Social por parte da Saúde. *Pretendia-se disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 30.06.2019. Esta iniciativa foi indevidamente inscrita em 2019. Foi concluída e entrou em Produção em 2018.*	Cancelada
1.46 Interoperabilidade Simplex+ (Penhoras Eletrónicas - Justiça)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação das Penhoras Eletrónicas entre Segurança Social e a Justiça. *Pretendia-se disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 29.10.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.47 Interoperabilidade Simplex+ (Penhoras Eletrónicas – Autoridade Tributária)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação das Penhoras Eletrónicas entre Segurança Social e a Autoridade Tributária. *Pretendia-se disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 30.09.2019. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.*	Cancelada
1.48 Interoperabilidade Simplex+ (Comparticipação Medicamentos)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação eletrónica de dados relativos à comparticipação de medicamentos entre a Saúde e a Segurança Social. *Pretendia-se disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 30.09.2019. A iniciativa foi cancelada devido a dependências de outros subsistemas SISS.*	Cancelada
1.49 Interoperabilidade Simplex+ (Óbitos Internacionais)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação de óbitos com entidades internacionais (UE e outros). *Pretendia-se disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 30.09.2019. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.*	Cancelada
1.50 Relatório Único + Simples	Facilitar e simplificar o processo de preenchimento do Relatório Único referente aos trabalhadores, pelas empresas, através do pré-preenchimento de alguns dos seus campos com informação já disponível na Administração Pública. *Pretendia-se disponibilizar em produção as atividades definidas até 30.09.2019. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.*	Cancelada

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.51 Canais de Pagamento	Concretizar as seguintes atividades no âmbito dos Canais de Pagamento: 1. Adaptações Débitos Diretos para novo SIP (completar âmbito de 2018) 2. Novo canal de pagamentos por DUC – penhoras (completar âmbito de 2018) 3. Novo canal de transferências internacional sem IBAN (estudo e conceção) 4. Novo canal Cartões IBAN Virtual. 5. Novo canal Cartões pré-pagos (estudo). *Pretendia-se concretizar 80% das atividades definidas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.52 Usabilidade e *Design*	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da Usabilidade e Design: 1. Design System - evoluir plataforma para alcançar um grau de cobertura de 75% da totalidade de componentes e templates identificados. 2. Implementação de solução que permita a atualização, em modo self-service, dos conteúdos da Ajuda do PTSS. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades definidas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.53 SNC-AP - Inicio	Implementar o Sistema de Normalização Contabilístico para a Administração Pública em tecnologia SAP. Pretende-se em 2019 iniciar o processo conforme a decisão do cenário a ser escolhido. *Pretendia-se preparar o novo ambiente de desenvolvimento para implementação do SNC-AP conforme o cenário escolhido até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
1.54 Lista de devedores	Implementar a nova Lista de Devedores em módulo autónomo na SSD com acesso pelo cidadão e funcionário. Pretende-se em 2019 ter o desenho da aplicação finalizado. *Pretendia-se entregar o desenho do novo módulo da Lista de Devedores até 31.12.2019. A iniciativa foi cancelada por motivos de alteração de prioridades.*	Cancelada
1.55 Plataforma SGII - Sistema de Gestão do Instituto de Informática	Efetuar a migração tecnológica do projeto SGI - Sistema de Gestão de Iniciativas - para a visão 2.0, renovando o projeto para aumentar o âmbito e interação com o utilizador. *Pretendia-se concluir a migração tecnológica do projeto SGI para a visão 2.0 até 19.12.2019. Foram identificados os requisitos do projeto, implementadas funcionalidades ao nível do menu Iniciativas e realizada a primeira entrega para o ambiente de acreditação. Por motivos relacionados com a necessidade de adaptar artefactos do projeto (para acomodar a informação a migrar) e constrangimentos devido à partilha de recursos com outros projetos prioritários, não foi possível cumprir o planeamento inicial, tendo a iniciativa obtido uma execução de 79%. – Objetivo Não Cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.56 Gestão de Contribuições (GC) – 2.1.27	Implementar nova funcionalidade para alterar data limite de pagamento de débitos relativamente ao Novo Regime dos Trabalhadores Independentes. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração desta nova funcionalidade até 31.12.2019. A iniciativa foi cancelada por dependência de negociação com o cliente (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, etc).*	Cancelada

Para Aprovação

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.1 Plataforma de Gestão Documental	Evoluir/reformular a atual Solução de Gestão Documental, com generalização e extensão da utilização a todos os organismos do MTSSS. *Pretendia-se disponibilizar as soluções especificas de Gestão Documental dos organismos envolvidos até 15.12.2019. Até à data indicada foram migradas para uma nova versão seis entidades do perímetro da Segurança Social, nomeadamente: Instituto de Informática, Inspeção-Geral do MTSSS, Direção-Geral do MTSSS, Gabinete de Estratégia e Planeamento, Secretaria-Geral da Segurança Social e Programa Operacional-Inclusão Social e Emprego. Não foi possível disponibilizar a solução a todos os organismos envolvidos. A iniciativa obteve uma execução de 90%. – Objetivo não cumprido.*	🔴
2.2 Revisão dos níveis de serviço dos serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática	Conduzir e realizar em conjunto com os respetivos departamentos a análise dos níveis de serviço existentes e a apresentação das propostas de alteração. *Pretendia-se apresentar as propostas de novos níveis de serviços para aprovação do Conselho Diretivo até 15.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.3 Reformulação do inquérito de satisfação dos parceiros com os serviços prestados pelo II	Redesenho do inquérito de satisfação dos parceiros com os serviços prestados pelo II, de forma a permitir a obtenção de conclusões mais qualitativas. *Pretendia-se elaborar e submeter a proposta até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.4 Criação de área de Informação sobre Boas Práticas TIC na Intranet do MTSSS	Conceber e desenvolver para implementação uma área na Intranet do MTSSS para divulgação e acesso à Formação TIC disponibilizada pelo Instituto de Informática. *Pretendia-se submeter o projeto concluído para aprovação superior até 30.06.2019. Esta iniciativa foi cancelada por reestruturação ou decisão técnica.*	Cancelada
2.5 Ação de formação sobre aplicação Tec-ajudä	Conceber produto de formação e realizar ações de formação para os colaboradores do Instituto sobre a aplicação Tec-ajudä. *Pretendia-se conceber o produto de formação e realizar ações de formação para os colaboradores do Instituto até 30.03.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.6 Plano Estratégico de Segurança da Informação (Fase2)	Elaborar o Plano Estratégico de Segurança da Informação através de contratação pública. *Pretendia-se realizar a aceitação de todos os entregáveis relativos ao Diagnóstico Atual do Plano Estratégico de Segurança da Informação até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.7 Avaliação de vulnerabilidades a ataques de engenharia social	Operacionalizar testes de verificação de vulnerabilidades com recurso a métodos de *phishing*. *Pretendia-se realizar os testes de verificação até 01.10.2019. esta iniciativa foi cancelada por dependência da aquisição de bens ou serviços.*	Cancelada
2.8 Regulamento Europeu de Proteção de Dados (Fase 2)	Coordenar ações planeadas executar por parte dos responsáveis, identificadas no plano de implementação. *Pretendia-se concretizar 90% das ações planeadas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.9 Realização de Evento sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados em colaboração com entidades externas	Realizar um evento que sobre a temática: contratação publica, RGPD e papéis relacionados (responsável pelo tratamento, subcontratante). *Pretendia-se realizar o evento até 01.10.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.10 Sensibilização da segurança da informação alargada a organismos do MTSSS	Realizar ações de sensibilização na temática da cibersegurança e segurança da informação a organismos do MTSSS. *Pretendia-se realizar 3 ações de sensibilização na temática da cibersegurança e segurança da informação a organismos do MTSSS. – Objetivo Cumprido.*	●
2.11 *Datamart* Trabalhadores Independentes	Desenvolver um novo *datamart* com informação de Trabalhadores Independentes. *Pretendia-se terminar o desenvolvimento do datamart até 18.07.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.12 *Datamart* Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)	Desenvolver um novo *datamart* com informação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados. *Pretendia-se terminar o desenvolvimento do datamart até 30.06.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.13 *Datamart* modelo reembolso despesas funeral	Desenvolver o modelo de reembolso de despesas de funeral. *Pretendia-se terminar o desenvolvimento do modelo até 30.06.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.14 Qualidade de Dados	Desenvolver processos/análises de qualidade de dados. *Pretendia-se desenvolver 3 processos de qualidade de dados até 15.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.15 Migração *DataStage*	Realizar o Upgrade e migração do *Datastage*. *Pretendia-se efetuar migração até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.16 Interface Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)-Sistema de Informação Financeira (SIF) – Prestações	Implementar a funcionalidade de contabilização em Tesouraria Única de prestações e pensões. Esta iniciativa contempla a regularização de saldos, alinhamento das contas entre SICC e SIF e alterar profundamente a forma validação e autorização da despesa articulada entre os dois sistemas, SICC e SIF. *Pretendia-se colocar em exploração estas funcionalidades até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.17 Módulo Integrado de Penhoras (MIPE) - Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)/ Penhoras Integradas	Desenvolver funcionalidades que permitam uma melhor e mais adequada gestão das penhoras na segurança social, que envolva a integração eletrónica de dados com a Justiça, permitindo a tribunais ou agentes de execução realizar, nomeadamente, as seguintes operações: - registo, alteração e consulta de Penhoras; - consulta de Informações relativas a Beneficiários (Pessoas Singulares); - consulta de Informações relativas a Contribuintes (Pessoas Coletivas); - consulta de Envio de Informação de Processamento de uma Ordem de Penhora; - gestão e levantamento de penhoras bancárias. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para entrada em exploração destas funcionalidades até 31.12.2019. Até à data indicada não foi possível concretizar todas as atividades previstas, decorrente da identificação de novos requisitos por parte do cliente e da necessidade de várias alterações/correções ao plano inicial, tendo a iniciativa obtido uma execução de 65%. – Objetivo não cumprido.*	🔴
2.18 Módulo Integrado de Penhoras (MIPE) e SEF / Penhora Vencimentos	Implementar o módulo de Penhoras de Vencimentos com possibilidade online para as empresas pagarem a penhora via DUC Coercivo. *Pretendia-se realizar o processo de acreditação para colocar em exploração estas funcionalidades até 31.12.2019. Concluiu-se a implementação das funcionalidades de gestão de pedidos de penhora na SSD, a realização de testes funcionais e a realização de correções/melhorias, tendo a iniciativa obtido uma execução de 75%. – Objetivo não cumprido.*	🔴
2.19 GesRisp / Novos ofícios	Implementar e disponibilizar em exploração de 6 novos ofícios no âmbito da Gestão de Riscos Profissionais. *Pretendia-se disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.10.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.20 Determinação de Legislação Aplicável (DLA) / Gestão de Relações Internacionais (GRI): integração com EESSI	Implementar um fluxo de integração entre o DLA e a plataforma europeia Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), possibilitando a troca eletrónica de dados com os países que se encontram ao abrigo dos Regulamentos Comunitários, com vista à realização de um teste de conformidade com a União Europeia. *Pretendia-se disponibilizar a versão de testes de conformidade com a União Europeia até 31.05.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.21 Orçamento e Contas de IPSS (OCIP) - Fases seguintes	Implementar e disponibilizar em exploração as alterações às funcionalidades do subsistema OCIP para análise de contas das IPSS. *Pretendia-se colocar em produção as funcionalidades até 23.10.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.22 Deteção e Análise de Vulnerabilidades 2018/2019	Realizar auditoria externa à infraestrutura e aos serviços TI sob a forma de testes de intrusão. *Pretendia-se entregar o relatório definitivo até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.23 PESI do MTSSS 2020-2022	Acompanhar, monitorizar e realizar o reporte da elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS. *Pretendia-se realizar a aceitação de todos os entregáveis da fase de iniciação (Fase 1) e de dois entregáveis da fase de elaboração (Fase 2) até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.24 Auditoria de Segurança	Acompanhar, monitorizar e realizar o reporte da auditoria de segurança a realizar sobre os principais padrões técnicos em uso. *Pretendia-se realizar a aceitação do Plano de projeto detalhado e receção do Relatório de auditoria - diagnóstico da situação atual até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.25 Solução ITSM (IT Service Manager)	Melhorar a solução ITSM, através da realização das seguintes atividades: 1. Alinhar a solução com os processos revistos da cadeia de valor. 2. Alargar a solução ajuda ao ACT. 3. Implementar o módulo de gestão de inventario TI 4. Implementar o módulo de gestão de contratos com fornecedores. *Pretendia-se implementar 80% das funcionalidades descritas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.26 Gestão de Acessos	Elaborar um projeto para análise e organização de gestão de acessos no Instituto de Informática. Operacionalizar o reporte da gestão de acessos ao SISS para entidades externas. *Pretendia-se implementar 80% das funcionalidades descritas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.27 Renovação do parque de equipamentos	Renovar o parque de equipamentos TI do MTSSS, através: 1. Da aquisição e instalação de portáteis e desktops para atualizar o parque de equipamentos dos utilizadores do MTSS; 2. Da aquisição e instalação de dispensadoras, painéis para o SIGA, digitalizadores, e impressoras de forma a renovar os equipamentos mais antigos. *Pretendia-se renovar 10% do parque de equipamentos TI do MTSSS, até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.28 Comunicações Unificadas	Consolidar o projeto de comunicações unificadas, através: 1. Implementação de novas funcionalidades; 2. Implementação de novas salas e substituição de *end-points* obsoletos; 3. Implementação de solução cliente em 20% dos utilizadores do Ministério; 4. Solução de aprovisionamento de dispositivos de comunicações unificadas e dos respetivos perfis; 5. Alargamento da solução VoIP no ISS Açores. *Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas, até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.29 WiFi no MTSSS	Alargar o projeto WiFi aos maiores edifícios dos organismos do MTSSS em todo o País. *Pretendia-se operacionalizar 400 pontos de acesso WiFi em pelo menos 100 localizações, até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.30 *Content Cloud* Privada: Intranet 2.0, säber e extranet	Realizar as seguintes atividades no âmbito do projeto *Content Cloud Privada*: 1. Implementar a nova solução de Intranet para os organismos do Ministério em falta: Instituto da Segurança Social, Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, Gabinete de Estratégia e Planeamento, Autoridade para as Condições do Trabalho, Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, Instituto da Segurança Social da Madeira. 2. Alargar a utilização de *private Cloud* para o armazenamento, partilha e edição colaborativa de documentos e ficheiros substituindo as soluções tradicionais de *filesharing*. 3. Disponibilizar a solução de *Knowledge base* säber (saber.seg-social.pt) para o Instituto de Informática. 4. Disponibilizar áreas de trabalho utilizando a nova solução de extranet (extranet.seg-social.pt). *Pretendia-se implementar as atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.31 IP *Address Management* (IPAM) na rede do MTSSS	Implementar a solução IPAM (IP *Address Management*) integrado com DHCP e DNS em colaboração com o DAS, para gestão centralizada do endereçamento dos dispositivos com IP fixo (postos de trabalho, impressoras, TPA's, scanners, telefones). *Pretendia-se disponibilizar o serviço de IP Address Manager integrado com DHCP e DNS até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.32 Estação Padrão - Desktop Corporativo	Melhorar a solução de *desktop* Corporativo - Estação Padrão – e as ferramentas associadas, através: 1. Da implementação da nova versão da Estação Padrão; 2. Atualização de 10 aplicações na *Store*. *Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Para Inovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.33 Corporate TV	Alargar o projeto *Corporate* TV a outras entidades do MTSSS, bem como a solução de *streaming* de eventos aos parceiros do ministério. *Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.34 Migração e consolidação para a nova AD	Realizar as seguintes atividades: 1. Consolidar os *users* e grupos das AD's, garantindo a consolidação das áreas partilhadas nas infraestruturas locais, para todos os parceiros do MTSSS; 2. Atualizar a AD e implementar o software de migração de users e recursos entre AD's; 3. Migrar os postos de trabalho das atuais *Active Directory's* do MTSSS para a nova *Active Directory*. *Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.35 Sede do ISS em Lisboa	Consolidar os postos de trabalho de 12 edifícios do ISS para um único. Instalação de novas infraestruturas IT: Novo atendimento, salas de Videoconferência, salas de formação, *Corporate* TV. Realizar a reconfiguração, atualização e otimização dos postos de trabalho dos utilizadores. *Pretendia-se consolidar todos os postos de trabalho e instalar todas as novas infraestruturas previstas no projeto até 30.05.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.36 Sistema de gestão do parque de impressão	Realizar as seguintes atividades: 1. Realizar o levantamento e carregamento de todo o parque de equipamentos (impressoras e multifunções); 2. Parametrizar a solução de acordo com os requisitos II; 3. Fazer a Gestão da mudança - Disponibilizar aos parceiros workshops/formação para tirar um melhor partido da solução. *Pretendia-se realizar as atividades previstas até 30.05.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.37 Solução de Contact Center	Realizar a melhoria contínua da solução existente e implementar a nova operação de *contac center* para o ISS Açores. *Pretendia-se implementar 90% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.38 Plano Estratégico de Arquitetura	Elaborar o documento de visão estratégica para evolução da arquitetura dos sistemas de informação. *Pretendia-se concretizar 90% das atividades previstas até 30.09.2019. Elaborou-se o documento de definição do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS PESI 2020 2022 com os contributos dos departamentos, tendo a iniciativa obtido uma execução de 83%. – Objetivo não cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.39 Gestão de dependências entre binários	Realizar migrações *maven* dos projetos Java, JEE, BPM, OSB, Liferay e Microsoft. *Pretendia-se concretizar 90% das atividades previstas até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.40 Ferramentas Seguras	Aplicar um modelo de containerização, comunicação segura e procedimentos de Plano de Continuidade do Negócio (PCN) com segurança da informação às Ferramentas de Integração Contínua (FIC). *Pretendia-se concretizar 90% das atividades previstas até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.41 Ferramentas Integradas e de Comunicação	Integrar as Ferramentas de Integração Contínua (FIC) com ferramentas de gestão de conhecimento e comunicação. *Pretendia-se concretizar 90% das atividades previstas até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.42 Auditoria Aplicacional *Big Data*	Conceber e desenvolver a solução que vai permitir a migração, on the fly, dos dados de auditoria aplicacional em base de dados para uma solução Big Data. *Pretendia-se concretizar 90% do projeto até 31.12.2019. Por constrangimentos vários – relacionados com alocação do técnico responsável a outras prioridades e falta de concordância relativamente a solução a adotar – não foi possível cumprir o plano inicial, pelo que a iniciativa obteve uma execução de 67% – Objetivo não cumprido.*	🔴
2.43 Monitorização Produtiva	Integrar as *frameworks* e aplicações com as ferramentas de monitorização (MOL, EventFabric e CA Team Center). *Pretendia-se concretizar 60% das atividades previstas até 31.12.2019. Esta iniciativa foi cancelada por carência de recursos humanos.*	Cancelada
2.44 Automação	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da automação: 1. Automação das tarefas de aprovisionamento de ambientes, desde o nível sistema operativo até ao nível aplicacional, para a execução das aplicações de negócio - completar em 2019 o âmbito global da iniciativa definida em 2018 (60%); 2. Estudo, definição de solução e piloto com 2 projetos para automação da componente de base de dados (40%). *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.45 Testes de Integração Automáticos	Concretizar as seguintes atividades no âmbito dos testes de integração automáticos: 1. Testes automáticos de integração com base na prática BDD - completar em 2019 o âmbito global da iniciativa definida em 2018 [80%]; 2. Aprovisionamento automático de utilizadores internos nos vários ambientes para testes automáticos [20%]. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.46 Gestão de Configurações Centrais	Gerir as configurações no processo de entregas, permitindo a produtização e alargamento da ferramenta (e respetivos processos associados) a todos os projetos de negócio e RCA's. *Pretendia-se concretizar 90% das atividades previstas até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.47 Multimódulo	Gerir o ciclo de vida de cada projeto como um único produto, independente do número de módulos tecnológicos que o compõem. *Pretendia-se concretizar 90% das atividades previstas até 31.12.2019. Esta iniciativa foi cancelada por reestruturação ou decisão técnica.*	Cancelada
2.48 *Reports* e Documentos	Concretizar as seguintes atividades no âmbito dos Reports e Documentos: 1. CIMO-PDF: apoio à adoção por parte dos projetos (web e SISS); 2. Porte do SSN para FraW Reports; 3. Integração com a solução de Gestão Documental Corporativa; 4. Extrair, para solução a definir, todos os documentos da BD Oracle. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.49 Evolução do Servidor Aplicacional	Estratégia e implementação para as aplicações SISS, GFCT e PTSS. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.50 *Frameworks* Aplicacionais	Concretizar as seguintes atividades no âmbito das *Frameworks* Aplicacionais: 1. Evolução e Consolidação das *Frameworks* (*Web, Batch, Mobile, Client, Server, Soap, IIESCommons*); 2. Arquitetura, desenho e implementação ou apoio ao desenvolvimento de soluções de cariz transversal e/ou tecnológico. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.51 Revisão do Processo Gestão de Entregas e colaboração ativa na Revisão da Metodologia	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do Processo de Gestão de Entregas: 1. Atualizar o processo de gestão de entregas à luz da metodologia mais ágil e das ferramentas em uso na organização; 2. Definição de um referencial metodológico atual, baseado nas premissas de agilidade, que se adapte aos novos desafios da organização bem como às mudanças tecnológicas dos últimos anos. *Pretendia-se concretizar 50% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.52 Portal Informativo da Comissão Nacional para a Proteção de Crianças e Jovens em Riscos (CNPCJR)	Desenvolver um Portal Informativo para CNPCJR considerando o âmbito acordado com o parceiro. *Pretendia-se disponibilizar o portal informativo em produção até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.53 Portal Informativo Carta Social (do Gabinete de Estratégia e Planeamento)	Desenvolver um Portal Informativo Carta Social do Gabinete de Estratégia e Planeamento considerando o âmbito acordado com o parceiro. *Pretendia-se disponibilizar o portal informativo em produção até 31.08.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.54 Portal Informativo Programa Regressar	Desenvolver um Portal Informativo relativo ao Programa Regressar, considerando o âmbito acordado com o parceiro. *Pretendia-se disponibilizar o portal informativo em produção até 28.02.2019. A iniciativa foi cancelada por orientações superiores (Tutela ou outros).*	Cancelada
2.55 Novo Portal Segurança Social	Concluir o desenvolvimento do novo Portal Segurança Social. *Pretendia-se disponibilizar o portal informativo em produção até 31.08.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.56 Evolução do Sistema de Informação Assessoria Técnica a Tribunais	Evolução funcional do ramo de negócio Tutelar Cível. *Pretendia-se concretizar 70% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.57 Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA)	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do SIGA: 1. Evolução do sigaApp para incluir as funcionalidades marcação de atendimento; 2. Evolução funcional decorrente de necessidades novos clientes; 3. Melhorias solicitadas pelos clientes, incluindo alteração gráfica das dispensadoras, alteração de perfis, módulo de auditoria e segurança de dados, alteração do display do painel SIGA; 4. Evolução da arquitetura e infraestrutura de suporte; 5. Consolidação do módulo de estatísticas. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.58 Gestão de Fundos de Compensação	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da Gestão de Fundos de Compensação: 1. Evolução funcional para dar resposta a Pedidos de Alteração pendentes; 2. Consolidação aplicacional: upgrade para a versão mais recente da FraW e evolução na comunicação com o Módulo Integrado de Canais de Pagamento (MICAP); 3. Nova página de suporte institucional. *Pretendia-se concretizar 70% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.59 Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES)	Implementar a 1ª Fase do projeto, que consiste no Formulário da 1ª tipologia. *Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas, até 20.03.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.60 Segurança Social Direta - Evolução da arquitetura e infraestrutura de suporte	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da Evolução da arquitetura e infraestrutura de suporte da SSD: 1. Participação nos trabalhos de implementação da nova infraestrutura para retirar layer TMG; 2. Eliminar dependências servidor 6.5. 3. Eliminar layer WS do .net. *Pretendia-se concretizar 60% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.61 Gestão de Utilizadores e Segurança (GUS)	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do GUS: 1. Completar fase 2 do projeto PCUC. 2. Assegurar resposta aos pedidos de alteração mais críticos endereçados pelos parceiros. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.62 Testes de Segurança	Concretizar as seguintes atividades no âmbito dos testes de segurança: 1. Resposta às solicitações dos projetos desenvolvidos de acordo com o padrão Visão 2.0. 2. Testes de Segurança a aplicações Web numa perspetiva externa. 3. Testes de Segurança a aplicações dos parceiros em contexto SaaS. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.63 Metodologia e Processo de Acreditação	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da Metodologia e Processo de Acreditação: 1. Revisão do kit de integração e atualização da respetiva documentação de suporte na xWiki. 2. Revisão da metodologia de testes e processo de acreditação, por forma a adaptar-se à adoção prevista de uma metodologia Agile no processo de desenvolvimento. 3. Reforço e enriquecimento da documentação ao nível da metodologia e estratégia dos testes de segurança. 4. Implementação de um portal para Testes Não Funcionais (TNF) com o registo e histórico de todas as execuções por projeto. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.64 Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos (PCIRPC)	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do PCIRPC: 1. Consolidação da aplicação e entrada em exploração a nível nacional; 2. Apoio à fase de digitalização massiva. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.65 Solução de Arquivo Digital	Realizar as atividades de estudo, definição e conceção da solução de arquivo digital. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. Esta iniciativa foi cancelada por carência de recursos humanos.*	Cancelada
2.66 App Segurança Social + Próxima	Assegurar as evoluções funcionais programadas. *Pretendia-se concretizar 80% das atividades previstas até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.67 Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico	Instalar e configurar a solução de correio eletrónico no centro de processamento de dados (CPD) alternativo. *Pretendia-se implementar a solução até 30.07.2019. esta iniciativa foi cancelada por dependência de aquisição de bens ou serviços.*	Cancelada
2.68 Evolução da rede de comunicações do MTSSS	Operacionalizar o novo contrato de comunicações e implementar as novas funcionalidades do mesmo. *Pretendia-se migrar 85% dos locais para o novo contrato até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.69 Evolução do sistema de gestão da rede de comunicações do MTSSS	Implementar uma ferramenta de controlo e gestão de infraestrutura de comunicações. *Pretendia-se implementar a ferramenta até 31.07.2019. – Objetivo Cumprido.*	●
2.70 Upgrade da infraestrutura LAN dos organismos do MTSSS	Adquirir e substituir *switchs* de LAN em fim de vida nos organismos do MTSSS.	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	Pretendia-se realizar a aquisição e implementação até 31.12.2019. Até à data indicada apenas foi possível terminar o processo de aquisição, tendo a iniciativa obtido uma execução de 90%. – Objetivo não cumprido.	
2.71 Evolução do Plano de Continuidade de Negócio (PCN)	Rever e atualizar o PCN com o objetivo de integrar novas aplicações e agilizar os procedimentos de ativação, tirando partido de novas funcionalidades tecnológicas. *Pretendia-se concluir a revisão e atualização do PCN até 31.10.2019. Esta iniciativa foi cancelada por dependência de aquisição de serviços.*	Cancelada
2.72 Evolução do Sistema de Gestão de Bases de Dados Relacional (SGBDR) de suporte às Bases de Dados do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)	Realizar upgrades de versão e migração de dados do SGBDR do SISS, em todos os ambientes, de acordo com a diretiva Regulamento Geral de Proteção de Dados. *Pretendia-se concluir os upgrades e a migração dos dados até 31.07.2019. esta iniciativa foi cancelada por reestruturação ou decisão técnica.*	Cancelada
2.73 Consolidação de Bases de Dados SQLServer	Racionalizar os recursos afetos a Bases de Dados e consolidação de Bases de Dados *SQLServer* em infraestrutura centralizada. *Pretendia-se concluir a consolidação das Bases de Dados até 31.12.2019. Esta iniciativa foi cancelada por carência de recursos humanos.*	Cancelada
2.74 Automatização de tarefas de administração de sistemas	Automatizar tarefas de Administração de Sistemas. *Pretendia-se implementar a automatização das tarefas até 30.09.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.75 Implementar infraestrutura de suporte ao Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP)	Adquirir e implementar a infraestrutura dos ambientes não produtivos para adequação do SIF ao SNC-AP. *Pretendia-se adquirir e implementar a infraestrutura dos ambientes não produtivos até 31.12.2019. Por motivos relacionados com a demora no processo aquisitivo e a não entrega de equipamentos até ao final do ano, não foi possível concretizar todas as atividades previstas, tendo a iniciativa obtido uma execução de 90%. – Objetivo não cumprido.*	🔴
2.76 Evolução da plataforma Big Data	Implementar uma nova arquitetura e ambientes não produtivos para a plataforma Big Data. *Pretendia-se implementar a nova arquitetura até 30.11.2019. Esta iniciativa foi cancelada por dependência da aquisição de bens ou serviços.*	Cancelada
2.77 Implementação do projeto *Electronic Exchange of Social Security Information* (EESSI)	Passar a produção do Access Point (AP) e *Reference Implementation for National Applications* (RINA) e apoio aos parceiros do Instituto de Informática no suporte aplicacional. *Pretendia-se realizar a entrada em produção até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.78 Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística	Adequar a monitorização no Centro de Controlo e Operações (CCO) em conformidade com catálogo de serviços do Instituto de Informática e respetivos SLAs definidos. *Pretendia-se concluir a adequação da monitorização até 31.12.2019. Concluiu-se a adequação da monitorização no CCO para 84 aplicações do catálogo de serviços, num total de 140, pelo que a iniciativa teve uma execução de 75%. – Objetivo não cumprido.*	●
2.79 Deteção automática de Vulnerabilidades	Adquirir e implementar uma solução de deteção automática de vulnerabilidades. *Pretendia-se implementar a solução até 31.11.2019. Concluiu-se a instalação e configuração da solução de gestão de vulnerabilidades, foram criados os acessos de users privilegiados e executados scans aos IPs (Taguspark, DC_Lisboa e DC_Viseu), não tendo sido possível implementar a solução, pelo que a iniciativa obteve uma execução de 85%. – Objetivo não cumprido.*	●
2.80 Definição do Modelo do *Security Operation Center* (SOC)	Definir o modelo de gestão do SOC, considerando: a descrição das funções, modelo, articulação com outros processos de gestão, identificação de recursos humanos, logísticos e técnicos. *Pretendia-se definir o modelo do SOC até 31.12.2019. Foi elaborado o draft do modelo de gestão do SOC, pelo que a iniciativa obteve uma execução de 75% - Objetivo Não Cumprido*	●
2.81 Avaliação de cenários de evolução da infraestrutura aplicacional, aquisição e implementação	Avaliar soluções de infraestrutura existentes no mercado e sua adequabilidade à arquitetura aplicacional do II, proceder à aquisição e instalação. *Pretendia-se implementar a solução até 30.10.2019. Até à data indicada apenas foi possível concluir o processo de aquisição, tendo a iniciativa atingido uma execução de 80%. – Objetivo não cumprido.*	●
2.82 Implementar soluções para cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados	Implementar produtos Oracle de encriptação de dados, gestão de chaves de encriptação e *database vault*. *Pretendia-se implementar os produtos até 30.09.2019. Esta iniciativa foi cancelada por reestruturação ou decisão técnica.*	Cancelada
2.83 Evolução do projeto Sistema de Informação Financeira (SIF) para S4HANA	Instalar e configurar os ambientes não produtivos para adequação do Sistema de Informação Financeira (SIF) ao Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP). *Pretendia-se implementar os ambientes não produtivos até 30.09.2019. Esta iniciativa foi cancelada por dependência da aquisição de bens ou serviços.*	Cancelada
2.84 Automatização de *deployments* (Base de dados e Aplicacional)	Automatizar *deployments* aplicacionais (incluindo .NET) e a componente de base de dados em produção e Plano de Continuidade de Negócio (PCN). *Pretendia-se automatizar o deployments até 30.11.2019. Esta iniciativa foi cancelada por carência de recursos humanos.*	Cancelada

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.85 Melhoria da gestão de datacenters	Criar matriz de inventário de bastidores e equipamentos nos datacenters e interligação com o Processo de Gestão de Configurações. *Pretendia-se criar a matriz de inventário até 30.06.2019. esta iniciativa foi cancelada por reestruturação ou decisão técnica.*	Cancelada
2.86 Migração acesso Internet do Taguspark para o Datacenter	Avaliar o impacto, definir plano e efetuar migração do acesso Internet do Taguspark para o Datacenter. *Pretendia-se efetuar a migração até 31.12.2019. Esta iniciativa foi cancelada por reestruturação ou decisão técnica.*	Cancelada
2.87 Nova arquitetura para o Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) e a Segurança Social Direta (SSD)	Implementar nova arquitetura do Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) e da Segurança Social Direta (SSD) usando a tecnologia *Always On* e assegurando redundância dos vários componentes dos serviços. *Pretendia-se implementar a nova arquitetura até 31.12.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.88 Proceder à consolidação dos centros de dados da Autoridade para as Condições de Trabalho	Proceder à consolidação do centro de dados da Autoridade para as Condições de Trabalho. *Pretendia-se consolidar o centro de dados até 31.07.2019. Esta iniciativa foi cancelada por dependência da aquisição de bens ou serviços.*	Cancelada
2.89 Definir modelo e estratégia de implementação para a solução de *Cloud* do MTSSS	Definir o modelo e estratégia de implementação de uma solução de *Cloud* com vista a dotar as equipas internas com capacidade de self-service no aprovisionamento de recursos de computação, *storage* e *networking*. *Pretendia-se definir o modelo e implementar a solução até 31.12.2019. Esta iniciativa foi cancelada por reestruturação do planeamento (passagem a atividade corrente, ou dar origem a novos projetos).*	Cancelada
2.90 Implementar *Object Storage*	Instalar e configurar Solução de *Object Storage* (ECS) para os vários ambientes do II (incluindo PCN). *Pretendia-se implementar a solução até 31.07.2019. – Objetivo Cumprido.*	🟢
2.91 Criar ligações VoIP Interministeriais	Implementar interligações VoIP interministeriais de acordo com a disponibilidade de infraestrutura e condições técnicas dos Ministérios (Justiça - IGFEJ, piloto de ligação VoIP interministerial via PTT - ESPAP e interligação com ACT). *Pretendia-se implementar o projeto até 31.12.2019. A ligação ao Ministério da Justiça (IGFEJ) foi concluída, no entanto não foi possível efetuar a ligação com a ACT, tendo a mesma ficado dependente da finalização da mudança dos circuitos do II e do ACT para a operadora NOS. A iniciativa obteve uma execução de 80%. – Objetivo não cumprido.*	🔴

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.92 Dashboards para Testes Automatizados	Implementar *dashboards*, relatórios e evidências dos testes automáticos executados nos vários ambientes com persistência em BD. [100%] *Pretendia-se concretizar 80% do âmbito definido até 31.12.2019. Esta iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos para a sua concretização.*	Cancelada

Para Aprovação

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
3.1 Reformulação dos relatórios de monitorização	Reformular relatórios de monitorização dos serviços disponibilizados aos parceiros. *Pretendia-se garantir a aprovação superior das propostas de relatórios de monitorização dos serviços prestados até 31.03.2019. – Objetivo cumprido.*	●
3.2 Implementação do SGFORM – Sistema de Gestão da Formação	Instalar, parametrizar e iniciar a utilização do Sistema de Gestão da Formação. *Pretendia-se instalar, parametrizar e dar início à utilização do Sistema de Gestão da Formação até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	●
3.3 Certificação do Instituto de Informática enquanto entidade formadora	Adaptar práticas e instrumentos da atividade de formação e elaborar e submeter a candidatura do Instituto a Entidade Formadora Certificada. *Pretendia-se elaborar e submeter a candidatura a Entidade Formadora Certificada até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	●
3.4 Exercícios de cibersegurança	Coordenar a participação do II,IP nos exercícios de cibersegurança. *Pretendia-se executar o ciberExercício ExNCS2019 e CiberPERSEU 2019 até 30.11.2019 – Objetivo cumprido.*	●
3.5 *Webletter* de parceiros	Lançar uma *Webletter* destinada aos parceiros, em articulação com o DGC. *Pretendia-se elaborar a proposta de webletter nº 0 até 30.12.2019 para validação do CD. Esta iniciativa foi cancelada por reestruturação ou decisão técnica.*	Cancelada
3.6 Reformulação da Imagem do Edifício II	Realizar um projeto de decoração interior e exterior do edifício abrangendo: 1. Interior: atualizar a imagem das placas identificativas de salas e gabinetes; 2. Exterior: Produção de novo totem em substituição do que foi retirado com as obras exteriores de reforço da cobertura da garagem, com atualização da imagem e colocação do lado da cancela. *Pretendia-se executar todas as atividades aprovadas até 30.11.2019 – Objetivo cumprido.*	●
3.7 Opii: Ideia(s) vencedora(s)	Implementar a(s) ideia(s) vencedora(s) do Opii e Lançar Campanha Opii 2019. *Pretendia-se implementar as 4 fases previstas no regulamento de acordo com cronograma anual e até 30.12.2019 – Objetivo cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
3.8 Efetuar candidatura SAMA no âmbito da Conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	Efetuar candidatura ao Aviso SAMA nº 03/SAMA2020/2019 para dar cumprimento ao objetivo de implementação e cerificação acreditada de um sistema de gestão da conciliação através da norma portuguesa NP4552:2016. *Pretendia-se submeter a candidatura SAMA no âmbito da Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar até ao dia 19.07.2019 – Objetivo cumprido.*	●
3.9 Plano para a diversidade	Elaborar e implementar um autodiagnóstico de diversidade e respetivo relatório de resultados. *Pretendia-se entregar o relatório de autodiagnóstico até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	●
3.10 Implementação do Sistema de Reciclagem *Instituto + Sustentável*	Implementar o sistema de reciclagem e campanha de sensibilização para um Instituto + Sustentável (reciclagem, poupança e reaproveitamento). *Pretendia-se concretizar 4 ações até 30.11.2019 dando resposta à Resolução do Conselho de Ministros nº 141/2018 – Objetivo cumprido.*	●
3.11 Comemorações dos 20 anos de Instituto	Implementar um Plano de Comunicação para as iniciativas a desenvolver no âmbito dos 20 anos do Instituto. *Pretendia-se concretizar 5 ações inseridas no Plano, até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	●
3.12 Otimização do Plano de Segurança	Implementar oportunidades de melhoria sinalizadas no Relatório do Simulacro de Incêndio realizado em 2018 (ações melhorias identificadas da exclusiva responsabilidade do II). *Pretendia-se implementar 80% das melhorias identificadas até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	●
3.13 Gestão do Imobilizado	Garantir a atualização dos dados do imobilizado, executando as seguintes tarefas em cada área geográfica: 1. Inventário, Cadastro e etiquetagem dos Bens Móveis de acordo com a distribuição geográfica; 2. Valorização dos Bens Móveis pelo Justo Valor; 3. Integração dos dados resultantes dos Pontos 1 e 2 no módulo AA, integrado no SIF-SAP; 4. Preparação de um manual de procedimentos de gestão dos bens móveis. *Pretendia-se garantir a atualização da totalidade dos dados no módulo AA, integrado no SIF-SAP, ao nível da localização (morada e sala) e estabilização de procedimentos que garantam a sua monitorização até 30.12.2019. – Objetivo cumprido.*	●

Para Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
3.14 Modelo de Custeio de Serviços e Produtos	Implementar um modelo que permita o apuramento do custo dos serviços do Instituto de Informática, IP., através da concretização das seguintes fases: 1. Definição das regras de distribuição dos custos indiretos de funcionamento (20%); 2. Levantamento e recolha da afetação dos custos com o pessoal (10%); 3. Equivalências/Distribuição dos 20000 imobilizados pelos novos centros de custo (20%); 4. Parametrização SIF (funcionamento efetivo do módulo de CO) (25%); 5. Implementação e realização de testes (15%); 6. Produção do 1º Relatório (10%). *Pretendia-se concretizar a totalidade das fases descritas até 31.12.2019. Até à data indicada concluiu-se a definição das regras de distribuição dos custos indiretos de funcionamento, efetuou-se o levantamento e recolha da afetação dos custos com o pessoal, e iniciou-se a equivalência/distribuição dos bens imobilizados pelos novos centros de custo e a sua parametrização em SIF, pelo que a iniciativa obteve uma execução de 72% - Objetivo Não Cumprido.*	🔴
3.15 Reformulação do Sistema Gestão Integrado: Diagnóstico e Implementação	Rever e reformular os processos da cadeia de valor. Realizar auditorias internas para verificar a conformidade do SGI perante as principais normas de referência. *Pretendia-se realizar a aceitação de todos os entregáveis da fase de fecho do projeto até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	🟢
3.16 Programa Inovação	Dar continuidade ao programa de Inovação, através: 1. Da realização de um estudo da cultura de inovação, aberto a todos os colaboradores do Ministério; 2. Relatório sobre as ideias apresentadas em concursos dos anos anteriores; 3. Elaboração de um novo modelo de Inovação no II alinhado com o programa de transformação digital no âmbito do SAMA 2020. *Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	🟢
3.17 *Dashboard* de indicadores do Instituto de Informática	Disponibilizar um conjunto de indicadores de gestão referentes às atividades do II e a atividades sob supervisão/acompanhamento da Área de Qualidade e Auditoria no âmbito da Cadeia de Valor. *Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	🟢
3.18 Workplace Strategy	Definir uma estratégia para o local de trabalho, focada nas necessidades atuais e futuras das pessoas, no seu bem-estar, reforçando o seu compromisso com a organização. *Pretendia-se concluir o diagnóstico e definir uma estratégia até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	🟢

Para Aprovação

Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
4.1 Atividade de envolvimento institucional	Elaborar proposta de atividade que envolva todos os colaboradores com carácter formativo e de envolvimento institucional. *Pretendia-se concretizar as atividades conducentes à elaboração de proposta para envio a CD até 30.04.2019 – Objetivo cumprido.*	🟢
4.2 Modelo Perfis de Competências	Realizar as seguintes tarefas: 1. Apresentação e aprovação final dos perfis de competências (10%); 2. Atualização do Manual de Funções (40%); 3. Desenho e elaboração do modelo de gestão por competência (50%). *Pretendia-se concretizar a totalidade das tarefas descritas até 31.12.2019. Concluíram-se as atividades 1 e 2 e foram atribuídas as funções previstas no manual de funções aos/às trabalhadores/as do II, pelo que a iniciativa teve uma execução de 55%. – Objetivo não cumprido.*	🔴
4.3 Reforço da formação na área das TIC	Definir, implementar e monitorizar a execução do plano de formação anual por forma a incrementar a formação em TIC. *Pretendia-se assegurar a execução de 90% das ações de formação na área das TIC – Objetivo cumprido.*	🟢
4.4 Plano de Formação Anual	Concretizar o Plano de Formação Anual. *Pretendia-se assegurar a execução de 90% do Plano de Formação – Objetivo cumprido.*	🟢
4.5 Dinamizar iniciativas de promoção de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	Realizar iniciativas de promoção de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar (3 subiniciativas). *Pretendia-se implementar três iniciativas até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	🟢
4.6 Promoção do bem estar no local de trabalho e comportamentos saudáveis	Realizar sessões de esclarecimento e campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem-estar no local de trabalho (3 subiniciativas). *Pretendia-se implementar três iniciativas até 31.12.2019 – Objetivo cumprido.*	🟢
4.7 Promoção da alteração do posicionamento remuneratório dos trabalhadores do II	Identificar e processar as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório decorrentes da avaliação de desempenho do biénio 2017/2018 no mês seguinte ao termo do processo de avaliação de desempenho do trabalhador. *Pretendia-se efetuar o processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do processo de avaliação de desempenho do trabalhador, para 90% dos trabalhadores – Objetivo cumprido.*	🟢

Para Aprovação

7.3. Questionário do CCAS – Avaliação do Sistema de Controlo Interno 2019

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			O Instituto de Informática tem implementado um Sistema de Gestão Integrado, com base nas principais normas de referência de mercado ao nível da Gestão Serviços, Gestão da Qualidade, Gestão da Segurança da Informação e Gestão de Risco. Tem por base um conjunto de políticas, processos, procedimentos, planos, controlos que orientam toda a atividade do Instituto de Informática no cumprimento da sua missão e visão, tendo adotado a *framework* de gestão Modelo de Excelência da EFQM. O Sistema de Gestão Integrado é também certificado nas normas ISO/IEC 20000-1 (Gestão de Serviços), ISO/IEC 27001 (Gestão Segurança da Informação) e ISO 9001 (Gestão da Qualidade).
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			O Instituto de Informática define anualmente, no momento da elaboração do Relatório de Revisão pela Gestão, o seu Programa de Auditorias, Avaliações e *assesments* a realizar às atividades do Instituto e ao Sistema de Gestão Integrado. (Apresentam-se no ponto 5.2. as ações de auditoria interna e externa que decorreram durante o ano de 2019.) Está identificada, é atualizada e divulgada periodicamente a legislação aplicável aos processos da cadeia de valor do Instituto de Informática e à sua atividade. A boa gestão é assegurada mediante o definido em sede dos processos internos do Instituto, como por exemplo, ao nível do Processo de Planeamento, Processo Gestão Financeira e Orçamental, Processo Gestão Risco, Processo Gestão Aquisições e dos Procedimentos Auditoria Interna, Monitorização do Desempenho Organizacional e da Cadeia de Valor, Procedimento de ACPM. Neste âmbito, e de acordo com o definido no Manual dos Indicadores são elaborados relatórios trimestrais de acompanhamento do desempenho da organização e divulgados a toda a organização. No final de cada ano é também elaborado o Relatório de Revisão pela Gestão onde se apresenta, de forma sistemática, os principais resultados alcançados e são identificados os objetivos, metas e iniciativas a realizar para o ano seguinte.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			As habilitações da equipa de controlo e auditoria estão definidas no Procedimento Auditorias Internas, onde é descrita a forma de planear e realizar auditorias internas de modo a determinar se o Sistema de Gestão Integrado está conforme com os requisitos das normas, standards e *frameworks* aplicáveis nesta matéria e se está implementado e mantido com eficácia contribuindo para a melhoria contínua do Instituto, de acordo com a

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				política de melhoria contínua em vigor. Este procedimento tem por base a norma NP ISO/IEC 19011 "Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão". Para além das atividades necessárias à elaboração de auditorias internas, em que se inclui a "avaliação dos auditores internos", este procedimento determina ainda os pré-requisitos dos auditores, nomeadamente ao nível de: escolaridade, experiência profissional total, formação como auditor, experiência em auditorias e competências comportamentais. É atualizada periodicamente a "tabela de auditores internos", com as competências adquiridas ao nível das certificações e do número de horas de auditoria realizado para cada ano. Os auditores internos que constituem a bolsa de auditores pertencem ao Mapa de Pessoal do Instituto de Informática.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			O Plano de Integridade e Transparência estabelece um conjunto de princípios e de regras, de natureza ética e deontológica - tendo subjacente uma lógica de *compliance* e *accountability* - destinadas à prossecução da missão do Instituto de Informática, I.P. O Plano de Integridade e Transparência integra 5 instrumentos: 1) o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que visa garantir a proteção dos princípios de interesse geral, pelos quais o Instituto de Informática pauta o desenvolvimento da sua atividade, tais como a prossecução do interesse público, da igualdade, da proporcionalidade, da transparência, da justiça, da imparcialidade, da boa-fé e da boa administração, tendo presentes as possíveis condutas e atitudes (por ação ou omissão) dos diversos agentes; 2) o Código de Ética e Conduta do Instituto, através do qual o Instituto estabelece normas que incluem práticas de ética e conformidade regulamentar; 3) o Regulamento de Utilização da Informação, que se constitui como um instrumento regulador, no estrito cumprimento das obrigações de confidencialidade e de sigilo; 4) o Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação, que tem como objetivo estabelecer diretrizes e regular a utilização dos recursos tecnológicos, bem como atribuir responsabilidades e definir direitos e deveres dos utilizadores; 5) e o Código de Conduta de Fornecedores, através do qual se pretende que todos aqueles que estabelecem relações contratuais com o Instituto de Informática, no domínio, designadamente, da aquisição de bens e serviços, tenham um comportamento preventivo, no sentido do cumprimento de regras importantes no

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				âmbito da legislação laboral, da proteção da igualdade e não discriminação, e do correto agir comercial. Globalmente, o Plano de Integridade e Transparência visa potenciar o desempenho individual e o comportamento em equipa, elevar o clima de confiança e aperfeiçoar os relacionamentos internos e externos, contribuindo para o reforço dos valores legalmente consagrados e publicamente divulgados do Instituto de Informática, I.P. Estão também definidos e divulgados os valores do Instituto de Informática, e que se descrevem: 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.); e transparência (Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.). Seguimos os princípios aplicáveis ao Serviço Público: prossecução do interesse público, da legalidade, da justiça e imparcialidade, da igualdade, da proporcionalidade, da colaboração e boa-fé, da informação e qualidade, da lealdade, da integridade, da competência e responsabilidade. Quer o Plano de Integridade e Transparência, quer os valores do Instituto encontram-se divulgados na intranet. Para além disso, existe um curso e-learning "Tecnologias de Informação com Integridade e Transparência" que tem como objetivos familiarizar os colaboradores, internos e externos, do Instituto de Informática, I.P. com o Plano de Integridade e Transparência do Instituto, dando a conhecer os instrumentos que integram o Plano e os princípios que devem orientar a conduta dos profissionais da organização.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			O Instituto de Informática considera a formação e o desenvolvimento profissional dos seus trabalhadores como um pilar fundamental e determinante para a melhoria contínua da qualidade de desempenho dos mesmos e, consequentemente, dos serviços prestados. Neste sentido, tem vindo a integrar nos últimos anos, no seu Plano de Atividades um objetivo estratégico "Promover o Desenvolvimento de Competências", que se traduz em identificar *GAPs* ao nível do desenvolvimento de competências de recursos humanos do Instituto, e levar a cabo ações de formação específicas e adequadas a cada perfil. O Plano de Formação Anual é elaborado nesta lógica, iniciando-se com o diagnóstico de necessidades de

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				formação que contribuem para a identificação das competências necessárias ao cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais do Instituto e conclui-se com a avaliação da satisfação das formações realizadas, num primeiro momento, e com a avaliação da eficácia das referidas formações, no ano seguinte ao da sua realização. Todo este ciclo formativo está suportado no Regulamento Interno de Formação, documento em que se contextualizam as condições e os procedimentos relativos à formação profissional no Instituto, tornando-os acessíveis, claros e conhecidos por todos os trabalhadores, e que visa garantir uma monitorização mais eficaz e eficiente do processo formativo. Para além dos documentos identificados, encontra-se em desenvolvimento no Instituto o Projeto de Modelo de Gestão por Competências, com vista à adoção de uma metodologia que pretende salientar as competências dos trabalhadores, e o seu desenvolvimento, como uma das dimensões estratégicas da Política de Gestão de Pessoas. A aplicação deste modelo pretende garantir um maior rigor nos processos de recrutamento e seleção de pessoas para a função, na gestão e no planeamento de carreira, na avaliação dos desempenhos (SIADAP) e na gestão da formação e no desenvolvimento de competências. Neste âmbito, em 2019, foi atualizado o Manual de Funções do Instituto de Informática, que se constitui como o suporte base, a nível macro, da descrição de todas as funções necessárias à prossecução da missão do Instituto e para a futura apresentação do Portefólio de Competências e posterior implementação do modelo de Gestão por Competências. As 51 funções identificadas foram alinhadas, articuladas e enquadradas nas áreas e estruturas organizacionais e no Plano Estratégico do Instituto, numa primeira fase, e agregadas de acordo com os processos da cadeia de valor do Instituto de Informática, numa segunda fase. As situações descritas estão consideradas no Processo de Gestão das Pessoas, que foi também revisto durante o ano de 2019, e no qual estão definidas e documentadas as atividades desenvolvidas no âmbito da gestão de recursos humanos, ao nível da gestão estratégica e operacional das pessoas ao serviço da organização, concretamente: no subprocesso Formação e Desenvolvimento de Competências (cuja finalidade é desenvolver e melhorar as competências dos colaboradores através do diagnóstico de necessidades de formação, da operacionalização e avaliação da satisfação e eficácia das ações de formação realizadas, e da qualificação de entidades formadoras); e no subprocesso Avaliação de Desempenho (cujo objetivo é avaliar e reconhecer o desempenho dos colaboradores,

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				com base no estabelecimento de objetivos individuais, alinhados com os objetivos da respetiva área funcional, e com as competências requeridas para as funções desempenhadas, em conformidade com o planeamento previsto para o ciclo avaliativo).
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Semanalmente o Conselho Diretivo reúne em despacho com os Departamentos, com o objetivo de realizar a monitorização da concretização da estratégia e definir eventuais ajustes necessários. Existem também reuniões periódicas definidas, regra geral mensalmente, entre dirigentes e gestão de topo, e sempre que se verifique necessário. Anualmente, realiza-se a reunião de Revisão pela Gestão, designada reunião anual global (*Kick off*), onde são sistematizados os principais resultados do ano anterior, identificadas as medidas a tomar e apresentados os principais objetivos e metas para o ano em vigor. Existem ainda reuniões periódicas no âmbito do Comité da Segurança de Informação e da Comissão da Qualidade.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Controlo permanente da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do Instituto, assegurado pelo Fiscal Único, nomeado por despacho de 22 de maio de 2014, por suas excelências os Ministro de Estado e das Finanças e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, encontrando-se as respetivas competências determinadas na Lei-Quadro dos Institutos Públicos (Lei n.º 3/2004, 15 janeiro). 1. Iniciou, em novembro de 2019, um processo de auditoria ao sistema e aos procedimentos de controlo interno das operações de execução do orçamento do II, I.P., conduzido pela Inspeção geral do MTSSS; 2. A auditora externa, de acompanhamento de Certificação do Sistema de Gestão Integrado, nas normas ISO/IEC 20000-1:2015 (Gestão de Serviços TI) e ISO/IEC 27001:2013 (Gestão de Segurança de Informação); 3. Auditoria à Arquitetura Global de Referência, visando a deteção e análise de vulnerabilidades do Sistema de Informação da Segurança Social, levada a cabo por entidade externa; 4. Auditoria de Segurança, com o objetivo de analisar os requisitos de segurança implementados ao longo do ciclo do desenvolvimento, levada a cabo por entidade externa; 5. Diagnóstico ao Sistema Gestão Integrado, levada a cabo por entidade externa; 6. Diagnóstico do Sistema ao nível da Proteção de Dados: Regulamento Europeu de Proteção de Dados, levada a cabo por entidade externa -

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Em conformidade com a Lei Orgânica (Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto) e os Estatutos do Instituto de Informática, I.P. (Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril).
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100% dos colaboradores que reúnem os requisitos legais para o efeito foram objeto de avaliação no âmbito do SIADAP 3.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			A percentagem de colaboradores que recebeu formação em 2019 foi de 88%, de acordo com o Relatório de avaliação da satisfação da formação de 2019.
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Manual do Sistema de Gestão Integrado; Manual de Funções; Manual de Segregação de Funções; Manual de Assiduidade Manual de Avaliação de Fornecedores; Manual de Utilização de Áreas Seguras; Manual de Identidade Corporativa; Regulamento de acesso ao estacionamento; Regulamento Colaboradores do Ano, Projeto do Ano e Prémio Carreira; Regulamento de Atribuição e Utilização de Telefone Móvel para Uso Oficial; Regulamento de identificação e controlo de acessos; Regulamento do programa Inovação; Regulamento Interno de Formação; Regulamento de deslocações e ajudas de custo; Regulamento do Horário de trabalho. Para além dos manuais e regulamentos identificados, existem várias instruções de trabalho e procedimentos, associados aos processos da cadeia de valor, nomeadamente: Controlo da informação documentada; Revisão pela gestão; Ações corretivas; Auditorias Internas; Monitorização do desempenho da cadeia de valor; Definir e monitorizar o desempenho organizacional; Entrada e saída de colaboradores; Validação de documentos financeiros; Gestão de Expediente; Pedidos de Serviço de Parceiros;

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				Tratamento de Incidentes Graves; Classificação de Prioridades de Problemas; Investigação e Diagnóstico em DAS - Administração de Sistemas SAP; Avaliação Técnica para a realização de Auditorias Operacionais; Controlo de acessos físicos; Controlo de acesso privilegiados; Controlo de acessos à rede; Deteção, prevenção e recuperação face a código malicioso; Gestão de Identidades e Acessos; Gestão de Chaves e Certificados Digitais; Gestão de Incidentes de Segurança da Informação; Manuseamento da informação; Proteção de informação enviada por via eletrónica; Proteção da documentação dos Sistemas de Informação/TI; Refrescamento de ambientes não produtivos; Revisão e Monitorização de log's; Salvaguarda de informação; Tratamento de Pedido de Dados Pessoais; Utilização aceitável de Hardware e Software.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Encontra-se definida no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, 08 junho, conjugado com n.º 3 do artigo 38.º Lei n.º 3/2004, 15 janeiro.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Para conceção do Projeto de Orçamento anual, o Instituto de Informática elabora um plano anual de aquisições, que suporta a memória descritiva das necessidades orçamentais apresentadas à Tutela e IGFSS, I.P.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Nas áreas de negócio e administrativas tem sido feita a afetação dos efetivos em função das necessidades, verificando-se por vezes a rotatividade de funções. No entanto, no sentido de dar resposta à preocupação permanente de ocupação pontual de postos de trabalho vagos do mapa de pessoal, o Instituto procura recrutar externamente especialistas de informática, técnicos de informática e também técnicos superiores para as áreas eminentemente tecnológicas, através de recurso a mobilidade interna à Administração Pública. Só deste modo é possível o obter reforço imediato em áreas específicas, como assegurar condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços.

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			No Manual de Funções (que, conforme referido anteriormente, se constitui como o suporte base da descrição de todas as funções necessárias à prossecução da missão do Instituto, e para a futura apresentação do Portfólio de Competências e posterior implementação do modelo de Gestão por Competências) encontram-se sistematizadas e descritas as 51 funções atuais do Instituto de Informática, tendo sido elaborada uma Ficha para cada função, considerando: 1. Enquadramento organizacional da função (1.1. Sumário: Breve definição da função. Apresentação da finalidade da função; 1.2. Missão: Apresentação dos objetivos específicos da função; 1.3. Contributo: Relação da função com os objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico do Instituto Informático. Necessita de revisão a cada novo Plano Estratégico apresentado); 2. Descrição da função (2.1. Atividades regulares: Descrição genérica de todas as atividades habituais e previstas na atividade normal ao longo do dia ou da semana, sem particularizar tarefas específicas. As atividades apresentadas podem não ser executadas por todos os titulares da função, atentas as responsabilidades atribuídas a cada trabalhador a cada momento; 2.2. Atividades periódicas: Descrição genérica das atividades executadas em períodos regulares (semanal, mensal, trimestral, semestral, anual), como, por exemplo reuniões, relatórios, atualizações previstas, etc.; 2.3. Conhecimentos: Conhecimentos teóricos (saber-saber) associados à função; 2.4. Soluções e ferramentas: Materiais e ferramentas tecnológicas de suporte às atividades e responsabilidades da função); 3. Perfil de competências (3.1. Habilitações escolares: Habilitações escolares preferenciais ou obrigatórias; 3.2. Formação profissional: Formação preferencial. Esta formação pode já ser detida pelo titular de função ou deve ser alvo de formação assegurada pelo Instituto em sede de análise de necessidades de formação; 3.3. Experiência profissional: Experiência anterior preferencial, mas não obrigatória; 3.4. Línguas: Conhecimento preferencial em línguas, adequadas à função e às atividades a executar). Para além do descrito anteriormente importa referir que na *Intranet* do Instituto de Informática se disponibilizam todos os processos, procedimentos e respetivas responsabilidades, aplicáveis ao sistema de gestão integrado: a cadeia de calor, constituída por um conjunto de processos e procedimentos tem identificadas as atividades e realizar, os papéis/funções e o grau de responsabilidade de cada um nas referidas tarefas através da definição de tabelas RACI. Dentro de

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				cada processo e procedimento estão também claramente identificados os inputs e outputs assim com a relação com outros processos/procedimentos. Num grau de detalhe mais fino estão também definidas e divulgadas um conjunto de instruções de trabalho, direcionadas às equipas operacionais.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Sim, para além do referido na resposta anterior, acresce que para cada um dos processos da cadeia de valor estão definidos e são monitorizados um conjunto de indicadores de eficácia, eficiência e qualidade que se encontram vertidos no Manual de Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos e cujos resultados podem ser consultados a todo o momento na intranet, sendo também elaborados e divulgados trimestralmente o Relatório de Desempenho da Cadeia de Valor de forma a contribuir para a análise de tendências e implementação de ações corretivas.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			Constam dos processos do Sistema de Gestão Integrado, e encontram-se disponibilizados na *intranet.* Os circuitos dos documentos são suportados pela ferramenta *Smartdocs* e existe ainda o Procedimento de Controlo da Informação documentada, sendo que também ao nível dos processos, cuja base de operacionalização é a ferramenta de ITSM, os *workflows* estão implementados. Também a informação descrita nos processos e procedimentos indicam a forma como deve ser gerida e transmitida a informação documentada.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Integrado no PIT - Plano de Integridade e Transparência. Publicado no site institucional e na *Intranet* do Instituto de Informática.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			Monitorização com uma periodicidade semestral, onde se faz o ponto de situação sobre as ações a implementar ou já implementadas e em execução. Em 2019 foi elaborado um relatório de avaliação anual, tendo sido implementadas 99,8% das medidas previstas. No âmbito da sua divulgação e promoção interna, foi garantida a sensibilização aos colaboradores do Instituto, através da realização de ações de formação, reflexão e sensibilização, e da aplicação trimestral de 1 questionário sobre o tema: Código de Ética e Conduta.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			SIF (Sistema de Informação Financeira); SCEP (Sistema Central de Encargos Plurianuais); Smartdocs (Sistema de gestão documental); SGVE (Sistema de Gestão do Parque de veículos do Estado); GESVENGRH; IDM (*Identity Management*).

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Existe integração entre as ferramentas e possibilidade de cruzamento de informação.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			O Instituto de informática tem implementado um Sistema Gestão Integrado que engloba as vertentes de Gestão de Serviços de Tecnologias da Informação (NP EN ISO 20000-1), Gestão de Segurança da Informação (NP EN ISO 27000), Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001) e Gestão da Responsabilidade Social (NP 4469-1), encontrando-se também reconhecido pelo Modelo de excelência da EFQM. A implementação e certificação nestes referenciais normativos e boas práticas implica a assunção de compromissos por parte do Instituto, tendo sempre em vista, no seu modelo de governação, o cumprimento das políticas, dos princípios (partes interessadas, pessoas, comunicação, melhoria contínua, processos para a excelência e inovação, requisitos legais) e dos requisitos definidos para a "boa gestão" e a prestação de um serviço público de excelência e sustentável. Neste âmbito é garantido que: • São documentadas e divulgadas dentro da organização a Política global para o Sistema Integrado e as Políticas próprias respeitantes às vertentes de Gestão de Serviços e de Segurança da Informação; • É disponibilizada às partes interessadas relevantes a Política global para o Sistema Integrado, através da página *web* do serviço; • São realizadas periodicamente auditorias ao Sistema de Gestão Integrado e elaborados diagnósticos, documentados através de relatórios, abrangendo as vertentes de Segurança da Informação, de Gestão de Serviços e Qualidade do Sistema de Gestão Integrado; • São realizados, desde há 12 anos consecutivos, testes de segurança ao Sistema de Informação de forma identificar possíveis vulnerabilidades do Sistema e garantir a sua correção; • São realizadas, com periodicidade anual, auditorias aos *items* de configuração; • São realizadas, com periodicidade anual, os Relatórios de Revisão pela Gestão, abrangendo a análise e o tratamento de todas as entradas e saídas requeridas pelas normas de referência; • Existem mecanismos documentados para gestão da informação documentada, controlo de não conformidades, ações corretivas, preventivas e de melhoria. • Existe, uma metodologia documentada e implementada de avaliação e tratamento dos riscos; • É efetuado o controlo dos processos através da sua monitorização mensal, recorrendo a indicadores para os quais são estabelecidas metas, sendo os desvios significativos identificados e tratados através de ações consideradas apropriadas.

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				Considera-se que o Sistema de Gestão do Instituto de Informática se constitui como uma ferramenta que lhe permite prestar serviços que satisfaçam os requisitos dos seus clientes e das demais partes interessadas relevantes. Nestes termos, considera-se que os sistemas descritos dão garantia de fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			Sim: SISS (Sistema de Informação da Segurança Social) - é retida informação de suporte à decisão através do SESS (Sistema de Estatísticas da Segurança Social); Sgi (Sistema de Gestão de Iniciativas) - é retirada informação de desempenho da organização; Intranet – retirada informação de desempenho da Cadeia de Valor; SIF (Sistema de Informação Financeira) - vários módulos sobre pagamentos, orçamento, compras, etc.; ITSM (*Information Technology Service Management* ou Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação) - dados sobre pedidos de alteração, incidentes, pedidos de serviço, problemas, gestão de configurações, catálogo serviços, etc.; GESVENGRH – vencimentos, categorias e funções dos trabalhadores, férias e faltas (ausências), formação.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			O Instituto de Informática tem implementado e certificado um Sistema de Gestão de Segurança da Informação, de acordo com a norma NP EN ISO 27001 (Sistema de Gestão da Segurança de Informação), encontrando-se implementados todos os controlos do Anexo A da referida norma. Neste âmbito existem as Políticas e os Procedimentos que visam garantir que estão instituídas todas as condições de segurança, constituindo-se como alguns exemplos: a) a política de Segurança da Informação, que tem como objetivo definir os princípios gerais a ser aplicados pelo Organismo aos ativos de informação por si geridos, considerando as normas, standards e requisitos legais aplicáveis, permitindo a adoção de padrões de segurança e de boas práticas na gestão da segurança da informação; b) a Política de Gestão de Acessos, cujo objetivo é definir um conjunto de regras e princípios que permitam o controlo de acessos, físicos e lógicos, tendo como base os requisitos de negócio e de segurança da informação, evitando acessos não autorizados à informação e aos sistemas de informação sob responsabilidade do Instituto, apoiando e orientando a definição, operacionalização de processos, procedimentos,

Para Aprovação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				instruções de trabalho e arquiteturas de sistemas de informação; c) a Política de Gestão de Ativos, através da qual o organismo se compromete a gerir os ativos da organização, definindo as responsabilidades e controlos apropriados para a proteção dos mesmos. A Política de Gestão de Ativos abrange todos os ativos (físicos e lógicos), devendo ser implementadas medidas de controlo de acordo com os riscos de segurança da informação associados. Estes controlos devem reger-se por orientações e critérios que tenham em consideração o registo e inventariação dos ativos e a responsabilidade pela atualidade e aplicação de medidas de controlo apropriadas. Como exemplo de alguns Procedimentos relacionados com estas políticas, destacamos: Controlo de acessos físicos; Controlo de acessos privilegiados; Controlo de acessos à rede; Deteção, prevenção e recuperação face a código malicioso; Gestão de Identidades e Acessos e Manuseamento da informação, entre outros.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de *backups*)?	X			Existe no Instituto um procedimento de Salvaguarda de informação que visa Garantir a operacionalidade e segurança dos backups dos dados geridos pelo Instituto de Informática, incluindo requisitos de proteção e retenção, assim como os correspondentes mecanismos de recuperação e definição das medidas de proteção para as cópias de segurança (tapes), em repouso.
4.7 A segurança na troca de informações e *software* está garantida?	X			O acesso aos sistemas de informação é apenas realizado por utilizadores credenciados, estando instituídos vários procedimentos que pretendem garantir a segurança na troca de informações e *software*, e que se identificam: • Procedimento de Utilização aceitável de Hardware e Software , em que se definem os limites de utilização aceitável da infraestrutura tecnológica de hardware e software por parte dos utilizadores, descrevendo as regras e atividades necessárias para a atribuição e/ou disponibilização de recursos partilhados e instalação de software nas estações padrão. Este procedimento aplica-se à infraestrutura tecnológica comum partilhada pelos utilizadores dos sistemas de informações da rede comum de comunicações e serviços gerida pelo Instituto de Informática, nomeadamente no que diz respeito à utilização de capacidade de armazenamento, e utilização e produtos de software nas estações padrão; • Procedimento de Proteção da Informação enviada por Via Eletrónica, em que se identificam os requisitos de segurança no envio de informação por via eletrónica. Este procedimento tem como objetivo garantir que as trocas de informações com entidades externas têm os controlos adequados de segurança e estão devidamente autorizadas. Este procedimento

Para Aprovação

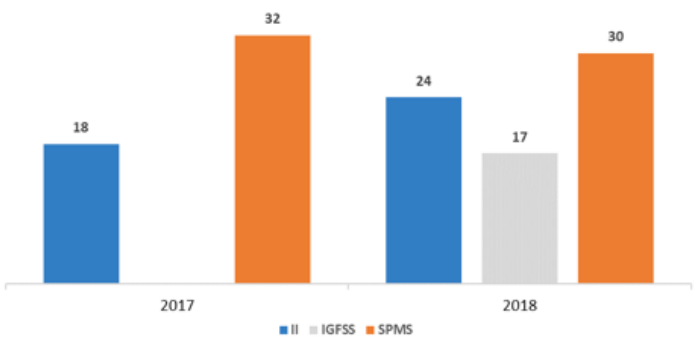
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	aplica-se a toda a informação enviada por via eletrónica, no âmbito de trocas de dados automatizadas referentes a processos de negócio; • Procedimento Proteção da documentação dos Sistemas de Informação/TI, que tem como objetivo disponibilizar informação acerca da localização e acesso aos artefactos necessários à criação e manutenção dos sistemas informáticos do Instituto de Informática.

Para Aprovação

7.4. Indicadores Benchmarking

Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

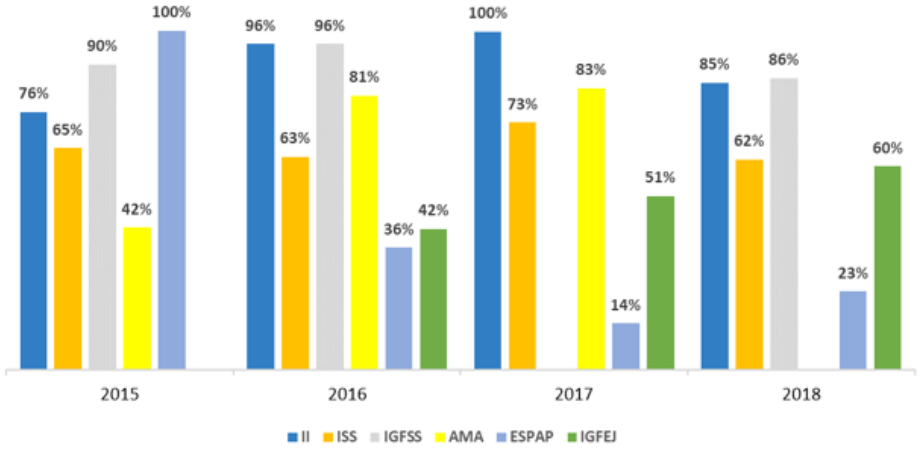
1. PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES (Nº MÉDIO DE DIAS)



Fonte: Relatórios de Atividades dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2017, 2018); IGFSS (2018) e SPMS (2017 e 2018).
Informação não disponível relativamente a: ISS; IGFCSS; AMA; ESPAP; IGFEJ.

2. COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS (%)



Fonte: Relatórios de Atividades, QUAR e Balanços Sociais dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: São consideradas ações de formação interna e externa.
Dados disponíveis relativamente a II (2015, 2016, 2017, 2018); ISS (2015, 2016, 2017, 2018); IGFSS (2015, 2016, 2018); AMA (2015, 2016, 2017); ESPAP (2015, 2016, 2017, 2018) e IGFEJ (2016, 2017, 2018).
Informação não disponível relativamente a: IGFCSS e SPMS.

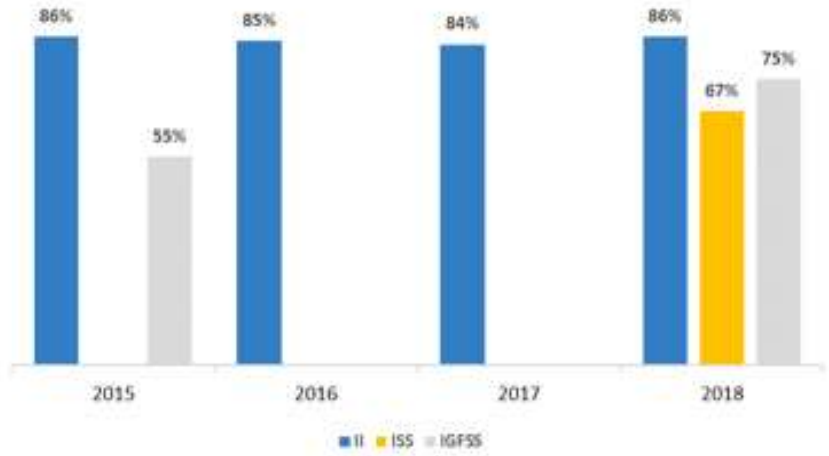
Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

3. ABSENTISMO (%)

Fonte: Relatórios de Atividades e Balanços Sociais dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018); IGFSS (2015, 2016, 2018); AMA (2015, 2016); ESPAP (2016, 2017, 2018) e IGFEJ (2016, 2017, 2018).
Informação não disponível relativamente a ISS; IGFCSS; SPMS.

4. SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES (%)



Fonte: Relatórios de Atividades dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2015, 2016, 2017, 2018); ISS (2018) e IGFSS (2015, 2018).
Informação disponível mas não comparável da ESPAP (2017): aufere o "Grau de satisfação global de colaboradores" em escala (1-5) e não em taxa (%).
Informação não disponível relativamente a IGFCSS; AMA; IGFEJ; SPMS.

Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

5. GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5)

Fonte: Relatórios de Atividades, QUAR e Planos de Ação dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018); ISS (2015, 2016, 2017, 2018); ESPAP (2015, 2016, 2017, 2018).
Informação disponível mas não comparável relativamente a IGFSS; AMA; IGFEJ; SPMS.
Informação não disponível relativamente a IGFCSS.
Apresentam-se os dados comparativos do II com o ISS e ESPAP. O II mede o "grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados"; o ISS mede a "pontuação agregada obtida em inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço"; a ESPAP mede o "grau de satisfação do cliente com os serviços Partilhados da ESPAP".

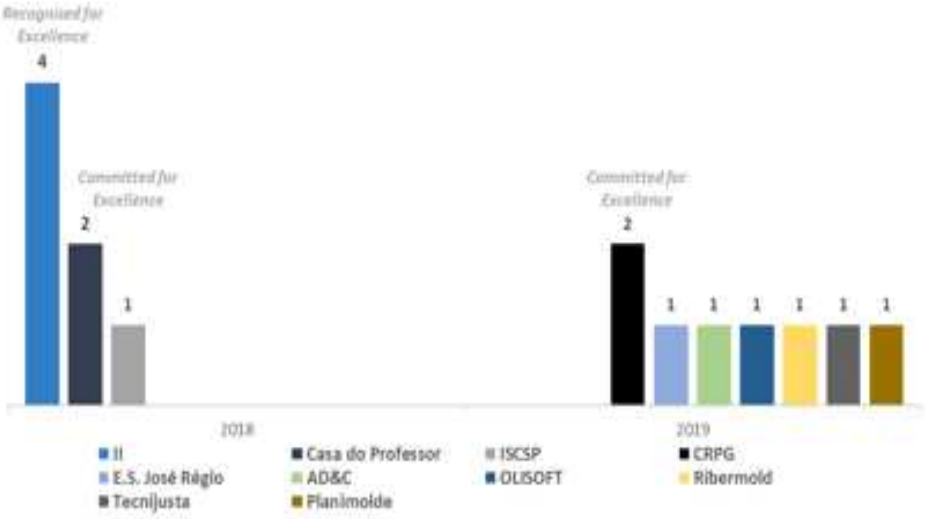
6. RESULTADOS QUAR (%)

Fonte: Relatórios de Atividades e QUAR dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018); ISS (2018); IGFSS (2015, 2016, 2018); AMA (2015, 2016, 2017); ESPAP (2016, 2017, 2018); IGFEJ (2016, 2017, 2018).
Informação não disponível relativamente a IGFCSS; SPMS.

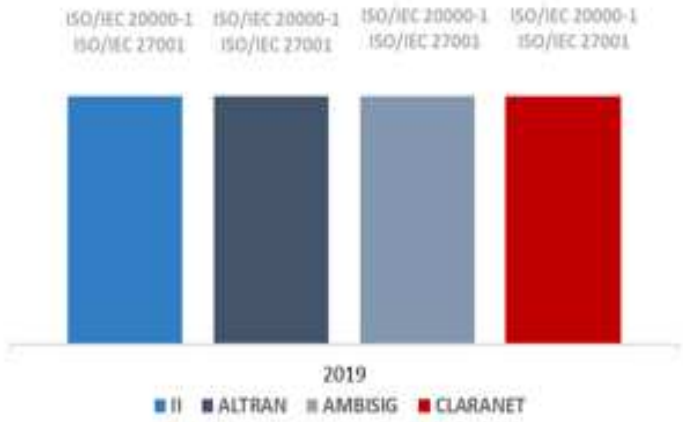
Comparativo Instituto de Informática com outras Organizações Públicas ou Privadas

7. EFQM – Níveis de Excelência (n.º de estrelas) Reconhecimento atribuído no ano pela APQ



Fonte: Informação disponibilizada via email pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ): *Lista de reconhecimentos atribuídos pela APQ.*

8. Certificação simultânea nas normas ISO 27001 e ISO 20000-1 (eiC)



Fonte: Informação disponibilizada via email pela Empresa Internacional de Certificação (eiC).

7.5.Glossário e Acrónimos

Termo ou Acrónimo	Descrição
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
ADS	Autorização de Débito em Conta
ADSE	Instituto Público de Gestão Participada
ÁGORA	Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar e Automatizar
AGP	Área Gestão Pessoas
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
APP	Acordos Planos Prestacionais
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARF	Agregados Familiares
ASCD	Apuramento de Situação e Certificação de Documentos
ASIPDP	Área da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais
BEP	Bolsa Emprego Publico
CARE	Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva
CASA	Caracterização Anual do Sistema de Acolhimento
CD	Conselho Diretivo
CDM	Carregamento e Disponibilização de Movimentos
CIBE	Cadastro do Inventário dos Bens do Estado
CIMO-PDF	Centralização de Impressão massiva de Outputs em PDF
CIMO-XML	Centralização de Impressão massiva de Outputs em XML
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CPCJ	Comissão Proteção de Crianças e Jovens
CO	Contra Ordenações
COO	Cooperação
CSI	Complemento Solidário de 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
DES	Desemprego
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações
DGAL	Direção Geral das Autarquias Locais
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DGO	Direção Geral do Orçamento
DGSS	Direção Geral da Segurança Social
DLA	Determinação de Legislação Aplicável
DOGP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DR	Declaração de Remuneração
DRI	Declaração de Remunerações por Internet
DRO	Declaração de Remunerações Online
DUC	Documento Único de Cobrança
EE	Entidade Empregadora

Para Aprovação

Termo ou Acrónimo	Descrição
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
FGADM	Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FGS	Fundo de Garantia Salarial
FSE	Fundo Social Europeu
FSS	(Fundo de Socorro Social)
GADI	Gestão de Apoios para a Deficiência e Incapacidade
GC	Gestão de Contribuições
GDS	Gestão de Declaração de Serviço
GERA	Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento
GR	Gestão de Remunerações
GREND	Gestão de Rendimentos
GT	Gestão de Tesourarias
GTE	Gestão de Taxas Especiais
IAP	Interoperabilidade na Administração Pública
ID	Subsistema de Identificação
IDQ	Identificação e Qualificação
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
II	Instituto de Informática
IISI	Curso Informação Inicial sobre o Instituto
IMT	Instituto de Mobilidade e Transportes
INA	Instituto Nacional de Administração
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
ISO	*International Standardisation Organisation* - Organização Internacional para a Normalização
ISS	Instituto de Segurança Social, I.P.
ITPT	Interrupção Temporária para o trabalho
ITSM	IT *Service Management*
LCPA	Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso
MB	Multibanco
MOE	Membros de Órgãos Estatutários
MP	Mapa Pessoal
MTSSS	Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social
NP	Norma Portuguesa
ONGPD	Organizações Não Governamentais para a Deficiência
OSS	Orçamento da Segurança Social
PAI	Programa de Acolhimento e Integração
PARES	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
PCUC	Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos
PDCA	*Plan-Do-Check-Act*
PEII	Plano Estratégico do Instituto de Informática
PERES	Plano Especial de Redução do Endividamento ao Estado e Segurança Social

Para Aprovação

Termo ou Acrónimo	Descrição
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	Prestações Familiares
PIT	Plano de Integridade e Transparência
PGETIC	Plano Global Estratégico para a Racionalização e Redução dos custos com as TIC
PMP	Prazo Médio de Pagamento
POCISSSS	Plano Oficial de Contabilidade das Instituições do Sistema de Solidariedade e da Segurança Social
PREVPAP	Programa de regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública
PROCOOP	Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais
PSP	Polícia de Segurança Pública
PSPI	Prestação Social para a Inclusão
PTN	Postos de Trabalho Necessários
PTR	Plano de Tratamento de Riscos
PTSS	Portal da Segurança Social
QLF	Qualificação
QREN	Quadro de Referência Estratégica Nacional
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
REVITA	Fundo de Apoio às Populações e à Revitalização das Áreas Afetadas
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
R4E	*Recognized for Excellence*
RFI	Racionalização da Função Informática
RNCCI	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
RPC	Regime Público de Capitalização
RPO	*Recovery Point Objective*
RTO	*Recovery Time Objective*
SAMA	Sistema de Apoios à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEPA	*Single Euro Payments Area* (Área Única de Pagamentos em Euros)
SIATT	Sistema de Informação e Assessoria Técnica aos Tribunais
SIP	Sistema de Informação de Pensões
SG	Secretaria-Geral
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Atendimento
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SIVVD	Sistema de Informação a Vítimas de Violência Doméstica
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SPMC	Serviço de Pagamento por Multibanco e CTT

Para Aprovação

Termo ou Acrónimo	Descrição
SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
SSV	Seguro Social Voluntário
SVI	Sistema de Verificação de Incapacidades
TC	Tribunal de Contas
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicações
THAI	Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação

Para Aprovação

INSTITUTO
DE INFORMÁTICA