

Glossário de definições e acrónimos

Versão 6.0

Os direitos de autor deste trabalho pertencem ao Instituto de Informática e a informação nele contida encontra-se classificada em conformidade com a política interna de segurança da informação (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 Instituto de Informática, em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação, 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 deste documento representam versões não controladas.

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

O presente documento agrega todas as definições e acrónimos utilizados nos documentos produzidos pelo Instituto de Informática, I.P. no âmbito da sua atividade.

Termo ou Acrónimo	Descrição
AA	Área de Acreditação do Instituto de Informática
AAE	Área de Aplicações Estruturais do Instituto de Informática
AC	Área de Clientes do Instituto de Informática
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável decorrente de uma auditoria interna, de uma reclamação ou de uma constatação de um colaborador.
Ação de Melhoria (AM)	Ação com vista a aumentar a capacidade para satisfazer um requisito. Geralmente decorrem da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, de diagnósticos ou de autoavaliações ou de sugestões de colaboradores.
Ação Preventiva (AP)	Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.
ACSS	Administração Central do Sistema de Saúde
AD	Active Directory
AD	Área de Desenvolvimento do Instituto de Informática
ADSE	Direcção-Geral de Protecção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública
AF	Subsistema de Agregados Familiares
Agentes	Quem faz o atendimento telefónico no Service Desk
AGP	Área de Gestão de Pessoas do Instituto de Informática
AI	Área Infraestruturas do Instituto de Informática
AIN	Análise de Impacto do Negócio
Altitude UAgent Window	Ferramenta disponível para o Agente para permitir a sua autenticação no atendimento telefónico.
AMA	Agência para a Modernização Administrativa, IP
AO	Área de Organização do Instituto de Informática
AO	Alterações Orçamentais
AP	Administração Pública
AP	Área de Produtos do Instituto de Informática
APDD	Área de Produção e Divulgação de Dados do Instituto de Informática
APG	Associação Portuguesa de Gestores e Técnicos de Recursos Humanos
API	Área de Produtividade e Inovação do Instituto de Informática
APQ	Associação Portuguesa para a Qualidade
APS	Área de Protecção Social do Instituto de Informática
AQA	Área da Qualidade e Auditoria do Instituto de Informática
ARC	Área de Receitas e Contas do Instituto de Informática

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
Área de Acolhimento (de colaboradores externos)	Área ou Departamento responsável pela gestão dos projetos/serviços a que os colaboradores externos são afetos.
Área segura	Espaço delimitado, por barreiras estruturais (paredes, portas, etc.) e/ou barreiras de segurança, constituído por um ou mais espaços físicos contíguos entre si, possuindo a mesma classe de segurança.
AS	Ação Social
ASA	Área de Suporte Aplicacional do Instituto de Informática
ASP	Área de Sistemas de Pensões do Instituto de Informática
Assessment	Avaliação da conformidade face a uma determinada norma ou referencial
Assinatura digital	Mecanismo baseado em sistemas criptográficos assimétricos, mediante o qual é gerado um par de chaves assimétricas exclusivas e dependentes entre si, uma das quais privadas e outra pública, que permite: <ul style="list-style-type: none"> • Ao titular usar a chave privada para declarar a autoria e concordância do documento eletrónico; e • Ao destinatário usar a chave pública para verificar se a assinatura foi criada mediante o uso da correspondente chave privada e se o documento foi alterado após ter sido assinado.
Assistência	Suporte que pode ser contratado a fornecedores externos para fornecimento de parte da infraestrutura de TI.
Assistente	Colaborador do Centro de Contacto ou Service Desk, pertencente à equipa de apoio ao Utilizador e cuja função se enquadra na 1ª linha de atendimento ao utilizador.
ASU	Área de Suporte ao Utilizador do Instituto de Informática
AT	Acidente de Trabalho
Atividade	Ação executada por um ou mais intervenientes no processo por forma a atingir um determinado resultado.
Ativo	Qualquer recurso com valor humano ou tecnológico (quantificável ou não) que seja indispensável ao funcionamento da Segurança Social e que permita garantir os objetivos propostos
Audit Trail	Sequência cronológica de registos, nos quais é possível identificar as ações efetuadas nos sistemas de informação pelos utilizadores autorizados.
Auditoria	Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.
Avaliado	Colaborador cujo desempenho é avaliado pelo seu superior hierárquico (avaliador).
Avaliador	Colaborador que avalia o desempenho de um colaborador que depende de si funcionalmente (avaliado).
Barreiras de segurança	Pessoas (vigilantes, rececionistas, etc.) e/ou dispositivos (mecânicos, eletrónicos ou eletromecânicos) que controlam o acesso a uma área segura. A instalação ou robustez das

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	barreiras está associada à classe de segurança da área
Baseline	Conjunto de Informação de Configuração associada ao todo ou a parte da Infraestruturas e a um determinado momento no tempo. Este tipo de “Imagem” instantânea serve para realizar comparações ou reposições de componentes de infraestrutura A posteriori.
BD	Base de dados
BDC	Back Up Domain Controller
BIA	Análise de Impacto no Negócio (Business Impact Analysis)
BS	Balanço Social
BSC	Balanced Score Card
BSI	British Standardization Institution
C2E	Committed to Excellence
CAB	Comité de Gestão de Alterações (Change Advisory Board).
CAB/EC	Comité de Gestão de Alterações/Comité de Emergência (Change Advisory Board/Emergency Committee).
Cadastro	Registo dos atributos base de gestão da relação de trabalho, ao nível dos tempos, processamento de vencimento e de SHST
CAF	Common Assessment Framework
CARH	Coordenador da Área de Recursos Humanos
CCA	Conselho Coordenador de Avaliação
CCD	Centro de Cultura e Desporto da Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo
CCP	Código dos Contratos Públicos
CCSI	<p>O Conselho Coordenador da Segurança da Informação (CCSI) da Segurança Social é o responsável máximo por todo o processo de gestão da segurança da informação. O CCSI é constituído pelos representantes dos Conselhos Diretivos dos Organismos abrangidos pelo Âmbito do SGGSI-SS (II 007.001).</p> <p>É responsabilidade do CCSI nomear um Gestor da Segurança da Informação ao qual será delegado o processo de análise e gestão do risco. O Gestor da Segurança da Informação é ainda o responsável por assegurar a implementação do plano de tratamento de riscos bem como a efetividade dos controlos identificados para mitigação dos riscos.</p>
CD	Conselho Diretivo do Instituto de Informática ou de outro Instituto do MSSS
CDB	Base de Dados de Capacidade (CDB – Capacity Database). A Base de Dados da Gestão de Capacidade deve conter todos os dados técnicos de monitorização, de negócio e de níveis de serviço, históricos e atuais, que suportam o processo de Gestão de Capacidade.
CDF	Aplicação que permite a Consulta dos dados das Finanças
CDist	Centro Distrital da Segurança Social.
Centro de Contacto	Ponto único de contacto entre os prestadores dos serviços e

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
(CDC) ou Service Desk	os seus utilizadores. O seu principal objetivo é gerir, coordenar e resolver incidentes no menor tempo possível, garantindo que nenhuma solicitação é perdida, esquecida ou ignorada.
Centro de Contacto (CDC) ou Service Desk	Ponto único de contacto entre os prestadores dos serviços e os seus utilizadores. O seu principal objetivo é gerir, coordenar e resolver incidentes no menor tempo possível, garantindo que nenhuma solicitação é perdida, esquecida ou ignorada.
CF	Complemento de Função
CF	Controlador Financeiro MSSS
Chave biométrica	Informação utilizada pelo mecanismo de autenticação, baseado na identificação de características físicas ou fisiológicas de diversas partes do corpo humano, por exemplo: olhos, palma da mão, impressão digital, retina, íris, entre outros. Este mecanismo é fundamentado na premissa que cada indivíduo é único e possui características físicas distintas.
Chave de acesso	Informação utilizada pelo mecanismo de autenticação, tal como, password, chave biométrica, ou outros, que permite validar a autenticidade do utilizador no sistema.
CI	<i>Configuration Item</i> . Qualquer componente que necessita ser gerido no sentido de entregar um serviço de IT. A designação CI tipicamente inclui serviços de IT, Hardware, Software, Edifícios, Pessoas e Documentação Formal, como por exemplo, um Processo, um Procedimento ou um SLA.
CIATE	Cartão de Identificação de Acessos e Tempos no Edifício
CIT	Contrato Individual de Trabalho
Cliente	Entidade utilizadora dos serviços disponibilizados, de acordo com o Catálogo de Serviços do Instituto de Informática Todos as instituições a quem o Instituto de Informática disponibiliza serviços.
Cliente Externo	Entidade utilizadora dos serviços do Instituto de Informática, externa à Segurança Social (Entidades Empregadoras, Pessoas Singulares).
Cliente Interno	Entidade utilizadora dos serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática, pertencente à Segurança Social (ISS, I.P. e IGFSS, I.P.)
CMDB	<i>Configuration Management Database</i> . Base de dados que contem todos os detalhes relevantes de cada CI e detalhes importantes das relações entre CI's. O nível de detalhe numa CMDB depende dos objetivos desta e da necessidade de informação que tem de estar acessível.
CMMI	Capability Maturity Model Integrated
CNA's	Coordenadores Nacionais das Aplicações do ISS, I.P.
CNP	Centro Nacional de Pensões
CNPRP	Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais
CobiT	<i>Control Objectives for Information and related Technology</i> ⁽¹⁾ ;

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	conjunto de boas práticas na forma de um modelo de domínios e processos, que apresenta atividades numa estrutura lógica e flexível, e que representam o consenso de peritos e estão fortemente centradas sobretudo mais em controlos do que na execução, e apoiam a otimização dos investimentos em TI, garantem a prestação de serviços e facultam métricas que permitem avaliar desvios quando estes ocorrem.
Código malicioso	Termo genérico associado a todo o tipo de software desenvolvido com o intuito de colocar em causa um dos atributos de segurança da informação (confidencialidade, integridade e/ou disponibilidade), tal como vírus, worms, trojan horses, adware, spyware, ou outro software malicioso indesejado
Colaborador Externo	Colaborador de uma entidade externa que preste serviços, de carácter permanente ou não, nas instalações de Instituto de Informática I.P., ao abrigo de um contrato de prestação de serviços, ou funcionário de outro organismo do MTSS que colabore com as equipas do Instituto de Informática, no âmbito de projetos/serviços (p.ex., CNA's, membros das EGA, etc.)
Colaborador Interno	Colaborador com um vínculo contratual com o Instituto de Informática I.P, que execute as funções de acordo com o contrato previamente celebrado.
Confidencialidade	Propriedade de a informação não ser disponibilizada ou divulgada a indivíduos, entidades ou processos não autorizados
Controlo	Forma de gerir o risco, incluindo políticas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. Também usado como um sinónimo de proteção ou contra medida.
Controlo de acessos físico	Mecanismo que visa limitar a entrada nas áreas seguras apenas a pessoas devidamente autorizadas. Este controlo pode ser exercido recorrendo a meios eletrónicos, eletromecânicos, físicos, biométricos e / ou por pessoas pertencentes ao Instituto de Informática, I.P. devidamente identificadas e autorizadas.
Controlo de acessos lógicos	Termo genérico utilizado para referenciar o mecanismo através do qual um sistema controla a interação entre os utilizadores e os recursos de sistema, implementando para isso um conjunto de políticas de segurança definidas com base nos requisitos de negócio ou legais.
Correção	Ação para eliminar uma não conformidade detetada
CPA	Subsistema de Controlo do Processo Administrativo
CPA	Subsistema de Controlo do Processo Administrativo
CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco	Serviço Aplicacional que prossegue o objetivo estratégico de conceber e implementar sistemas de diagnóstico e de informação a nível nacional, sustentados em critérios de qualidade que permitam obter dados rigorosos sobre a situação das crianças e dos jovens, e que sejam

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	simultaneamente facilitadores da celeridade das intervenções para a promoção e proteção dos seus direitos.
CPD	Centro de Processamento de Dados
CPM	Corporate Performance Management
CQ	Comissão da Qualidade
CSI	Comissão de Sistemas de Informação
CSI	Complemento Solidário para Idosos
CSSRAM	Centro de Segurança Social da Região Autónoma da Madeira
CT	Código do Trabalho
CTI	Computer Telephone Integration
DAD	Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento do Instituto de Informática
Dados	Representação formal de matéria não trabalhada a partir da qual é gerada informação pelo seu processamento ou interpretação
DAGI	Departamento de Análise e Gestão de Informação do Instituto de Informática
DAS	Departamento de Administração de Sistemas do II, I.P
Datamart	Base de dados desenvolvida e orientada para a disponibilização de informação de apoio à decisão
DAU	Departamento de Apoio ao Utilizador do II, I.P
dd-hh-mm-ss	Dia, hora, minuto, segundo
Dep.	Departamento
DES	Subsistema de Desemprego
Desempenho/Performance	Avaliação da Performance na prestação de um serviço quando comparada com metas previamente definidas (eg: Tempo de resposta, velocidade de acesso, etc.).
Destinatários	Entidades com acesso aos relatórios mensais e anuais da evolução dos indicadores
DEV	Sistema Desenvolvimento
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações do II, I.P
DGAEP	Direção Geral da Administração e Emprego Público
DGC	Departamento de Gestão do Cliente do II, I.P
DGES	Direção Geral do Ensino Superior do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
DGITA	Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGO	Direção-Geral do Orçamento
DGSS	Direção Geral da Segurança Social
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
Diagnóstico ou Autoavaliação	A Autoavaliação ou Diagnóstico é uma avaliação cuidadosamente ponderada, de que resulta uma opinião ou juízo de valor quanto à eficácia e à eficiência da organização

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	e quanto à maturidade do sistema de gestão. É normalmente desempenhada pela própria gestão da organização. O intuito da autoavaliação ou diagnóstico é proporcionar à organização uma orientação baseada em factos, tendo em vista o investimento de recursos para a sua melhoria. No Instituto de Informática são utilizados 2 modelos para a autoavaliação ou diagnóstico: o modelo de excelência da EFQM e o modelo de maturidade do COBIT®.
Disaster Recovery	Plano de Recuperação
Disponibilidade	Percentagem de horas de serviço acordadas com o Cliente durante os quais o componente ou o serviço estão disponíveis.
Dispositivos amovíveis	Dispositivo externo e transportável com capacidade de armazenamento de informação (CD's, disquetes, DVD, USB, discos externos e iPods)
Distr.	Distribuição do Orçamento Inicial
Doc	Abreviatura de Documento
DOC	Departamento de Orçamento e Conta do IGFSS.IP
Documentação externa	Toda a documentação de origem externa ao Instituto de Informática
Documentação interna	Toda a documentação cuja elaboração e aprovação é da responsabilidade do Instituto de Informática
Documento	Informação e respetivo meio de suporte
DOE	Prestações por Doença
DOGP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas do II, I.P
DP	Diretores de Departamento do Instituto de Informática
DR	Declaração de Remunerações
DRI	Declaração de Remunerações por Internet
DRI/SS	Declaração de Remunerações via Internet/Segurança Social
DRO	Declaração de Remunerações On-Line
DRSSRAA	Direção Regional de Segurança Social da Região Autónoma dos Açores
DSL	Definitive Software Library – Biblioteca de Software Definitivo. A DSL contém as cópias de todo o software controlado pela organização, incluindo o software adquirido, bem como, o software desenvolvido.
DW	Datawarehouse
EasyVista	Solução de Gestão por Processos IT
EE	Entidade empregadora
Eficácia	Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados
Eficiência	Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados
EFQM	European Foundation for Quality Management

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
EGA's	Estruturas de Gestão de Acessos, do ISS, I.P.
EO	Estrutura Organizativa – Posição hierárquica e funcional em que se localiza o colaborador na organização
Equipa Auditora (EA)	Equipa composta por um coordenador e auditores técnicos e/ou peritos com atributos pessoais e competência para realizar auditorias.
Erro Conhecido	É um incidente ou problema cuja causa é conhecida e que foi identificada uma solução temporária ou definitiva. A solução definitiva poderá requerer uma alteração, contudo, em qualquer evento continuará a ser chamado de Erro Conhecido até que a situação esteja corrigida definitivamente com o pedido de alteração.
ERSS	Entidade Relevante para a Segurança Social
ETSI	A Equipa Técnica de Segurança da Informação do Instituto de Informática é responsável por apoiar operacionalmente a gestão da segurança de informação.
e-valoRH	O Sistema de Gestão do Capital Humano abrange as áreas de Recursos Humanos referentes à Administração de Pessoal, Desenvolvimento do Capital Humano e também a um Portal do Colaborador.
Evento	Qualquer ocorrência na Infraestrutura, monitorizada pela operação
Evento (de segurança da informação)	Ocorrência identificada do estado de um sistema, serviço ou rede, que indique uma possível violação da política de segurança da informação ou falha de controlos, ou uma situação previamente desconhecida, que possa ser relevante para a segurança da informação.
Evidência	Prova documental ou pericial que se destina a comprovar a ação de um determinado indivíduo
Extensões	ID(s) da Central Telefónica que identificam os telefones dos agentes e os N ^o (s) telefone dos pilotos
Ferramenta de gestão de riscos	Ferramenta aplicacional utilizada no Instituto de Informática para suportar a atividades de análise e gestão dos riscos.
Ferramenta Informática	Soluções aplicacionais disponíveis e utilizadas na ARH e por todos os colaboradores do Instituto de Informática, que suportam o Sistema de Informação de Recursos Humanos, nas vertentes de base de dados de registos de identificação e qualificação dos colaboradores e dos movimentos de manutenção e atualização, bem como os processos colaborativos associados ao Portal do Colaborador
FGS – Fundo de Garantia Salarial FGS	Componente do SISS de apoio às atividades de apreciação dos requerimentos, controlo do procedimento administrativo, pagamento dos créditos e recuperação de créditos Fundo de Garantia Salarial
Fiabilidade	Prevenção de falhas e capacidade para manter operacionais os serviços e os componentes.
FMEA	Failure modes and effects analysis (FMEA) é uma metodologia para a identificação de potenciais não conformidades no ciclo de vida dos serviços, tendo em vista a

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	definição e implementação de ações preventivas. “Failure modes” quer dizer todas as formas, ou modos, em que qualquer coisa pode falhar, especialmente com impacto na satisfação dos clientes e na prestação do serviço. “Effects analysis” refere-se ao estudo das consequências dessas falhas. As falhas são prioritizadas de acordo com a criticidade e com a probabilidade de ocorrência e com a facilidade de deteção. (in www.asq.org)
Frequência	Periodicidade de recolhas do indicador por unidade de tempo
FSC	(Forward Schedule of Changes) Plano de Alterações.
Função SLM	Service Level Manager Gestor de Níveis de Serviço
GAP	Gestão Administrativa de Pessoal – Sub – Processo do processo GESTÃO das PESSOAS da cadeia de valor do II,IP
Gateway	Sistema de interligação de duas ou mais redes com diferentes protocolos de comunicação, de modo que seja possível transferir informações entre ela. Normalmente operam em uma ou mais das quatro camadas do modelo OSI.
GC – Gestão de ContribuiçõesGC	Componente do SISS responsável pela Gestão e tratamento de todos os movimentos a crédito e a débito de Entidades Empregadoras e Não Empregadoras. Gestão de Contribuições
GD	Gestão Documental
GEP	Gabinete de Estudos e Planeamento do MSSS
GesRisP	Subsistema de Gestão de Riscos Profissionais
GGI	Gabinete de Gestão de Informação do ISS, I.P.
GMD	Subsistema de Gestão de Modelos de Documentos
GMT	Greenwich Mean Time é a hora solar no Meridiano de Greenwich, também designada por UT1 por referência ao tempo UTC
GNS	Gestão de Níveis de Serviço
GO	Função Técnica(o) de Gestão Orçamental
GP	Gestão de Projeto
GPS	Global Positioning System
GR	Subsistema de Gestão de Remunerações
GRC	Governance, Risk and Conformance (Governança, Risco e Conformidade)
GRH	Gestão de Recursos Humanos
GRS	Gestão de Regras de Sistema
GT	Gestão de Tesourarias - Gestão dos processos de Front-Office e de Back-Office das Tesourarias da Segurança Social.
GTE – Gestão de Taxas	Componente do SISS que automatiza grande parte das

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
Especiais	atividades do processo de atribuição e manutenção de taxas de contribuição à Segurança Social (mais favoráveis às Entidades Empregadoras, garantindo a gestão das mesmas conforme as regras estabelecidas).
GTT	Gestão do Tempos de Trabalho
GTX	Gestão de Taxas
GUS	Subsistema Transversal que assegura a gestão de utilizadores do sistema de informação da Segurança Social e a realização de operações de acordo com os níveis de segurança definidos.
I.P.	Instituto Público
ID	Interlocutor Distrital do ISS, I.P.
Identificador de utilizador (user-id)	Meio através do qual um utilizador prova a sua identidade no sistema a que está a tentar aceder e que permite suportar a responsabilização do utilizador pelas ações efetuadas no sistema.
IdQ	Subsistema de Identificação e Qualificação que permite a identificação nacional única de todas as entidades que estabeleçam relação relevante com a Segurança Social e também a caracterização da relação (qualificação) que as entidades relevantes estabelecem com a Segurança Social.
IEFP, I.P.	Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.
IGF	Inspeção-Geral de Finanças
IGFCSS	Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.
IGFSS, I.P.	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
IGMTS	Inspeção- Geral do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
IHT	Isenção de Horário de Trabalho
Instituto de Informática	Instituto de Informática, I.P.
Impacto	É a medida do efeito de um Incidente nos níveis de Operacionalidade do Cliente
Impacto do activo	Quantificação do ativo relativamente aos atributos de segurança – Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade.
IN	Incentivos à Natalidade
INA	Instituto Nacional de Administração
Incidente	É uma interrupção ou degradação da qualidade na prestação de um serviço de IT.
Incidente (de segurança da informação)	Evento isolado ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, com uma probabilidade significativa de comprometer os ativos e/ou as operações do Instituto de Informática e de ameaçar a segurança da informação.
Incidente ou Problema grave	Corresponde a situações classificadas com nível de Prioridade 1 (Urgência alta e Impacto Alto)
INE	Instituto Nacional de Estatística
Informação	Todos os dados passíveis de serem processados com o

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	intuito de gerar conhecimento para o seu recetor.
Input	Dados inseridos num sistema de informação para futuro processamento. As fontes inserção podem ser o teclado, discos rígidos, etc.
Input para o indicador	Fonte de informação utilizada para a recolha
INR	Instituto Nacional da Reabilitação do MTSS
Instrução de trabalho	Modo documentado e especificado de realizar uma atividade ou um conjunto de tarefas
Integridade	Propriedade de proteção da precisão e completude dos ativos
Interpretação dos valores	Tendência desejável para os valores obtidos
ISCTE	Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa
ISMS	Information Security Management System (Sistema de Gestão de Segurança da Informação)
ISO	International Standardization Organization
ISO 26000	Standard Internacional com diretrizes para a implementação da Responsabilidade Social nas Organizações, a lançar em 2010 pela ISO – International Organization for Standardization
ISO 27001	Norma internacional ISO/IEC 27001:2005 – Requisitos dos sistemas de gestão de segurança da informação ⁽¹⁾
ISO 27002	Norma internacional ISO/IEC 27002:2005 - Código de boas práticas para gestão da segurança da informação ⁽²⁾
ISO/IEC	International Standards Organisation / International Electrotechnical Commission
ISS, I.P.ISS	Instituto da Segurança Social, I.P.
IST	Instituto Superior Técnico
IT	Tecnologias de Informação
IT Governance	Modelo de Governo das Tecnologias de Informação
ITIL	Biblioteca de infraestruturas de TI: conjunto de melhores práticas que abrangem as orientações do OGC (Office of Government Commerce) e do BSI (British Standards Institution).
ITPT	O subsistema de Impedimentos Temporários para o Trabalho permite o registo, a análise e o processamento de prestações do âmbito da Doença e da Parentalidade.
ITSM (Information Technology Service Management)	Information Technology Service Management Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação
itSMF	The Information Technology Service Management Forum
Legislação	Conjunto de diplomas legais definidores das regras aplicáveis ao planeamento e orçamentação dos Recursos Humanos/elaboração do Mapa de Pessoal (MP) com a caracterização dos Postos de Trabalho necessários (PTn) à prossecução das atividades para o ano em causa, ao Recrutamento e Seleção de candidatos e à celebração de Contrato de Trabalho em Funções Públicas (CTFP) entre o II

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	e o(s) candidato(s) aprovado(s) para preencher PTn do MP. Destaca-se do conjunto da legislação aplicável: - Lei n.º 12 -A/2008 de 27 de Fevereiro Regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas; - Lei n.º 59/2008 de 11 de Setembro Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas; - Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de Janeiro - regulamenta a tramitação do procedimento concursal nos termos do n.º 2 do artigo 54.º da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro (LVCR).
LEO	Lei do Enquadramento Orçamental
Lista de Verificação	Lista com o conjunto de questões e requisitos a avaliar durante a auditoria.
Log	Registo de uma operação realizada num sistema no qual é possível identificar a data de ocorrência e o evento que a despoletou.
Manual da Qualidade	Documento que especifica o sistema de gestão integrado do Instituto de Informática (sistema de gestão da qualidade, sistema de gestão da segurança de informação e sistema de gestão de serviços de TI do Instituto de Informática)
Manutenção	Capacidade para restaurar a operação normal de serviços ou componentes.
MATERN	Prestações por Maternidade
MCG	Médica de Clínica Geral
MD	Memória Descritiva fundamentando os Orçamentos e Revisões aos Orç.
MEC	Ministério da Educação e Ciência
Medição, algoritmo	Forma de cálculo do indicador
Método de recolha	Forma ou método e local de recolha do indicador
MF	Manual de Funções
MIA	Subsistema que permite manter a informação necessária à identificação das regras do Sistema de Informação da Segurança Social.
Milestones	Datas-chave e de referência dentro do plano de projeto
MISI	Gabinete Coordenador do Sistema de Informação do Ministério da Educação
Modelo RACI	Modelo utilizado para clarificar os diferentes papéis intervenientes nos processos e estabelecer as respetivas responsabilidades. O modelo RACI define-se da seguinte forma: [R] – Responsável pela execução. Trabalha “fisicamente” na realização da tarefa. Aceita as diretrizes definidas no processo. [A] – Aprovação, Autorização e Responsável para o nível hierárquico superior. Responsável final pela realização da atividade identificada. Deve garantir a realização da mesma e

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	a qualidade do seu resultado. Se for necessário, assegura a existência dos meios e recursos necessários. Dependendo do caso, pode ser requerido para autorizar e/ou validar o trabalho. [C] – Consultado. Facilita informação para a execução da atividade ou tarefa identificada. Assessora durante a execução. Dependendo do caso, pode ser requerido para avaliar as ações como passo prévio a execução. [I] – Informado da evolução da atividade, antes, durante ou depois da sua realização.
MP	Mapa de Pessoal
MPCN	Manual do Plano de Continuidade de Negócio
MS-Project	Plataforma de gestão de projetos da Microsoft contemplando, entre outras, as seguintes componentes de gestão de projetos: desenvolvimento de planos, associação de recursos a tarefas e acompanhamento de progresso do plano.
MSSS	Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
MT	Medicina do Trabalho
MTSS	Antiga designação do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
N/A	Não Aplicável
Não Conformidade	Não satisfação de um requisito
NAS	Network Attached Storage
NDS	Núcleo de Desenvolvimento de software
NIF	Número de Identificação Fiscal
NIPC	Número de Identificação de Pessoa Coletiva
NISS	Número de Identificação da Segurança Social
NLI	Núcleo Local de Inserção
Nome do Indicador	Denominação do indicador
NP 4469-1:2008	Norma Portuguesa – Requisitos de um Sistema de Responsabilidade Social: referencial para a implementação de Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social
NTP	Network Time Protocol – Protocolo para sincronização de relógios de equipamentos em redes TCP/IP
OE	Orçamento de Estado
OI	Orçamento Inicial
OLA (Operational Level Agreement)OLA	Acordo de Níveis de Serviço Interno que tem como objetivo documentar as atividades e os tempos de resposta para suportar um ou mais serviços disponibilizados a Clientes (Operational Level Agreement)- Acordo de Níveis Operacionais.
ONI	Organismo Nacional de Informática
Orç.	Orçamento
OU	Organization Unit
Output	Resultado da interação entre os inputs e os processos de um sistema

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
PA	Plano de Atividades
PADI	Processo de Avaliação de Desempenho Individual
Partes interessadas – “Stakeholder”	<p>Pessoa ou grupo com interesse no desempenho e no sucesso do Instituto de Informática</p> <p>Nota: Um grupo pode compreender uma organização, partes da mesma ou mais que uma organização.</p> <p>Exemplos: Clientes, utilizadores dos SI, colaboradores, fornecedores, Governo, organismos da Administração Pública, cidadãos.</p> <p>Todos os organismos do MTSS, cidadãos, empresas e outras organizações e organismos, que são influenciados ou sobre os quais a prestação dos serviços pelo Instituto de Informática tem impacto.</p>
PAS	Publicly Available Specification
Password	Informação secreta utilizada para controlar o acesso a um recurso. É geralmente utilizada em conjunto com a identificação de um utilizador em mecanismos de autenticação.
PCN	Plano de Continuidade do Negócio
PDE	Prova de Deficiência
Pedido de Serviço	É um pedido de informação, de aconselhamento, de acesso a, ou de alteração a um serviço de IT.
Pedido do cliente	<p>Documento, fax, mensagem de correio eletrónico, ata de reunião, ..., onde o cliente faz chegar ao Instituto de Informática as suas necessidades de âmbito estratégico.</p> <p><u>Nota:</u> os pedidos do cliente, com o âmbito coberto pelo processo da Gestão da Relação com o Cliente, podem ser recebidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pelo CD do Instituto de Informática - por um dos Departamentos (Diretor de Departamento, Coordenador de Área, Gestor de Projeto, Gestor de Processo), - que deverá reencaminhar para o Diretor do Departamento que gere a relação com o cliente em específico.
PEI	Plano de Emergência Interno
Perfil de acesso	Conjunto de privilégios permitidos entre um sujeito (utilizador) e um objeto (recurso) considerando as políticas de fluxo de informação definidas.
Perímetro de segurança	Fronteira entre duas áreas com classes de segurança distintas. A área com a classe de segurança mais restrita deve estar dotada de mecanismos e controlos de segurança que permitem proteger os ativos nelas existentes.
PESISS	Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social
PF	Subsistema de Proteção Familiar
PFQD	Plano de Formação, Qualificação e Desenvolvimento do Instituto de Informática

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
PG	Subsistema de Prestações Gerais
PIDDAC	Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central
Pilotos	Pontos de entradas das chamadas telefónicas
PIR	(Post Implementation Review) - Revisão Pós Implementação.
Plano Aq.	Plano de Aquisições e Contratos
Plano de auditoria	Descrição das atividades e dos preparativos de uma auditoria
Plano de Capacidade	Plano que documenta a atual performance da infraestrutura e os requisitos esperados de modo a permitir a entrega dos serviços de acordo com os níveis acordados.
POAP	Programa Operacional da Administração Pública
POAT	Programa Operacional de Assistência Técnica
POCISSSS	Plano Oficial de contas das Instituições do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social
Pool de Recursos	Conjunto de colaboradores internos ou externos, integrados em projetos do Instituto de Informática. Fazem parte da Pool todos os colaboradores internos afetos ao DSASSR, ASR e ADSBD. No caso dos recursos externos, a gestão dos contratos de prestação de serviços celebrados com as respetivas entidades externas é da responsabilidade do DASET, embora a gestão operacional destes recursos seja da responsabilidade da Área ou Departamento responsável pelo projeto a que os mesmos estão afetos no momento.
POPH/QREN	Plano Operacional do Potencial Humano do Quadro de Referência Estratégica nacional
POSI-IST	Pós-graduação em Sistemas de Informação do IST
PPC	Programa de Procedimentos Concursais
PRACE	Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado
PRC	Prova de Rendimento
PRD	Sistema Produtivo
Prev.	Previsão de Execução Orçamental
PRHAP	Plataforma de Recursos Humanos da Administração Pública
Prioridade	É a medida utilizada para identificar a importância relativa de um Incidente em função da Urgência e do Impacto.
Privilégios	Ação que um perfil de acesso pode realizar sobre os ativos de informação.
Probabilidade de ocorrência	Possibilidade da vulnerabilidade de um ativo ser explorada por uma ameaça
Problema	Causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes. Um Problema deve ser classificado como um Erro Conhecido quando é identificada a causa desconhecida de um ou mais Incidentes e o método para a resolução do Incidente.
Procedimento	Forma instituída para a execução de uma ou mais atividades do processo. Modo documentado e especificado de realizar um processo

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
Processo	Conjunto de atividades inter-relacionadas ou inter-atuantes que transformam entradas em saídas.
Programa de auditoria	Conjunto de uma ou mais auditorias planeadas para um dado período de tempo e dirigidas a uma finalidade específica
PS	Prémio de Senioridade
PSE	Prova de Situação Escolar
PSISS	Política de Segurança da Informação
PSISS -D	Política Detalhada de Segurança da Informação
PT	Postos de Trabalho
PV	Processamento de Vencimentos
PVCS	(Polytron Version Control System)- Ferramenta de Suporte à Gestão de Versionamentos dos Entregáveis do Ciclo de Vida do Desenvolvimento Aplicacional
QP	Quadros de Pessoal
QREN	Quadro de Referência Estratégica Nacional
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
R4E	Recognised For Excellence
RA	Relatório de Atividades
RCIATE	Regulamento do Cartão de Identificação e Acessos e Tempos no Edifícios
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
RCTFP	Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas
RDEP	Diretor de Departamento ou Coordenador de Área
Reclamação	<p>Uma reclamação consiste na manifestação, por escrito (exemplos de suportes: carta, fax, mensagem de correio eletrónico, ...), da insatisfação com o serviço prestado pelo Instituto de Informática. Poderá ser utilizado um template específico para o efeito, integrado no processo de Gestão da Relação com o Cliente.</p> <p>A reclamação pode decorrer do não cumprimento de um SLA acordado com o cliente.</p> <p>O conceito de reclamação deve ser acordado com os clientes.</p> <p>A resposta à reclamação deve ser dada no prazo máximo de 15 dias de acordo com o artigo 38º do Decreto-Lei nº 135/99 de 22 de Abril.</p> <p>Em caso de não concordância entre as partes quanto à sua resolução, qualquer reclamação pode ser escalada para o Conselho Diretivo do Instituto de Informática.</p>
Recurso (de processamento da informação)	Qualquer sistema, serviço ou infraestrutura de processamento da informação, ou as instalações físicas que os abriguem.
Rede de comunicação	Conjunto de equipamentos ativos (equipamentos de comunicação que interligam diferentes troços de uma rede. eg. Switches e Routers) e passivos (equipamentos de comunicação de rede que asseguram o transporte do sinal. eg. cablagem, antenas e repetidores)
Registos	Documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	evidências das atividades realizadas (são também considerados os registos externos oriundos do Cliente e Fornecedores).
REL	Abreviatura de Relação ou Lista
REPCI	Responsável da Equipa de Planeamento e Controlo Interno
Requisito	Necessidade ou expectativa, expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
Responsável de Processo	Descrição da função de acordo com o Manual de Funções nos Processos incluídos na Cadeia de Valor do Instituto de Informática Caso sejam os processos de negócio da Segurança Social a responsabilidade pelas atividades descritas neste procedimento é partilhada entre o Responsável pela manutenção do subsistema aplicacional e o Coordenador Nacional do ISS, I.P. do subsistema nacional.
Responsável pela Ação	Colaborador do Instituto de Informática responsável pela definição, planeamento, implementação e controlo da ação corretiva, preventiva e de melhoria
Responsável pelo cliente	Pessoa a quem o Conselho Diretivo do Instituto de Informática delega a competência e legitima para gerir a relação com um cliente do Instituto de Informática Diretores dos Departamentos do Instituto de Informática a quem o CD do Instituto de Informática delegou a competência e legitimou para gerir a relação com os clientes do Instituto de Informática, nos âmbitos das respetivas atribuições – Portaria nº 635/2007 de 30 de Maio O responsável último por cada Cliente é o membro do CD Sponsor de cada Departamento / Projeto. Esta responsabilidade é extensível à Gestão da Satisfação de cada Cliente.
Rev.	Revisão (ões) Orçamental (ais)
Revisão	Atividade realizada para determinar a pertinência, adequabilidade e eficácia do que estiver em causa para atingir os objetivos estabelecidos
RFC (Request for Change)	(Request for Change) Pedido de Alteração. Pedido formal de autorização de alteração, e que deve incluir a informação necessária à sua avaliação, como sejam a descrição da alteração, componentes afetados, necessidade de negócio, estimativas de custo, avaliação de risco, recursos necessários e estado de aprovação.
RH	Recursos Humanos
RHD	Recursos Humanos Desenvolvimento
RHP	Recursos Humanos Produtivo
RHT	Recursos Humanos Testes
Risco	Multiplicação entre o valor de impacto e a probabilidade de uma ameaça materializar-se sobre um ativo
RN	Documento Regras de Negócio
RP	Regime de Prevenção
RP	Responsável de Projeto do II, I.P

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
RPC	Responsável Projeto por parte do Cliente
RPO	Ponto de recuperação objetivo (Recovery Point Objective). Ponto no tempo em que os dados devem ser restaurados.
RSI	Subsistema de Rendimento Social de Inserção
RSM	Recrutamento, Seleção e Mobilidade
RTO	Tempo de recuperação objetivo (Recovery Time Objective). Tempo que decorre entre a ocorrência do evento, até que o processo de negócio volte a estar novamente disponível.
SA 8000	Padrão internacional auditável baseado em normas internacionais de direitos humanos e leis do trabalho, nacionais, que definem requisitos para a implementação de sistemas de responsabilidade social
SAF – Sistema de Apoio à Fiscalização	Componente do SISS de suporte à gestão de toda atividade inspectiva de Pessoas Singulares (na vertente prestacional e contributiva), Entidades Empregadoras e Instituições Particulares de Solidariedade Social e Outros Equipamentos (IPSSOEs).
SAP	Soluções para Gestão de “Negócios” – Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados
SAP-RH	Ferramenta informática de suporte à Gestão dos Recursos Humanos
SCI	Sistema de Controlo Interno
SE	Secretário de Estado
Segurança da Informação	Preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, podendo envolver outras propriedades da informação como a autenticidade, responsabilidade, não-repúdio e fiabilidade
Service Desk	Ponto único de contacto entre os prestadores de serviço e os seus utilizadores. O seu principal objetivo é gerir, coordenar e resolver incidentes no menor tempo possível, garantindo que nenhuma solicitação é perdida, esquecida ou ignorada.
Serviço de Infraestrutura	São serviços de Infraestruturas os serviços de suporte ao SISS, designadamente: Servidores Aplicacionais, Servidores de Base de Dados, Servidores de Autenticação, equipamento de comunicações, Postos de Trabalho-Padrão e Impressoras de Rede.
Serviço não Acionável	Serviço de suporte aos serviços acionáveis
SESS	Sistema de Estatísticas da Segurança Social
SESS	Secretário de Estado da Segurança Social
SETTAS	Sessões de Trabalho Temáticas às Sextas (Equipa de Comunicação e Imagem) do Instituto de Informática
SG	Secretaria-geral do MSSS
SGCPR	Sistema de Gestão de Carreiras e Prática Remunerativa
SGNS (Sistema de Gestão de Níveis de Serviço)	O SGNS é materializado pelas seguintes soluções de monitorização de disponibilidade de serviço; Dashboard de Gestão de Níveis de Serviço – Sistema de consolidação da monitorização dos serviços disponibilizados;

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	<p>EasyVista – Solução de IT Management;</p> <p>Solarwinds – solução de Gestão de Comunicações;</p> <p>IP Monitor – Solução de Gestão da Infra-estrutura distribuída;</p> <p>Nagios - Solução de Gestão da Infraestrutura Centralizada.</p>
SGO	Subsistema de Gestão de Outputs
SGQSI	Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação
SGSI-SS	Sistema de Gestão de Segurança da Informação da Segurança Social
Share	Pasta partilhada num disco de rede
SHST	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
SI	Sistema de Informação. Inclui todos os itens de configuração de software e hardware construídos, mantidos e entregues à infraestrutura de TI.
SI/TI	Sistemas de Informação/Tecnologias de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente - subsistema integrado de conta corrente que tem como objetivos a gestão de créditos e débitos enviados pelos vários subsistemas de prestações, assim como a produção da informação necessária a contabilização em SIF.
SIF	Sistema de Informação Financeira - Sistema que suporta todas as operações/transações financeiras e administrativas necessárias ao funcionamento dos organismos da Segurança Social, em todas as atividades para cumprimento da sua missão, sejam elas que cariz operacional ou não.
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SIMPLEX	Programa de Simplificação e Modernização Administrativa e Legislativa
SINUS	Aplicação do Sistema de Informação da Saúde que assegura a troca de informação com o SISS
SIOE	Sistema Integrado de Organização do Estado.
SIP (Service Improvement program)	Plano formal para implementação de melhoramentos num Processo ou Serviço de TI.
SIPSC	Sistema de Informação de Proteção Social de Cidadania
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática	Sistema de apoio à Gestão do Instituto de Informática para o estabelecimento, concretização e controlo da política e dos objetivos da qualidade, da gestão da segurança da informação e da Gestão de serviços de TI
Sistema de Informação	Sistema automatizado, ou mesmo manual, que considere pessoas, máquinas, e/ou métodos organizados para recolha, processamento, transmissão e disseminação de dados que representam informação para o seu utilizador
Six Sigma	Metodologia desenvolvida pela Motorola para a definição de ações preventivas e de melhoria.

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
	(in www.motorola.com)
SLA (Service Level Agreement)SLA	Service Level Agreement (Acordo de Níveis de Serviço)
SLM (Service Level Management)	Gestão de Níveis de Serviço.
SLR (Service Level Requirement)	Requisitos de Nível de Serviço
SNS	Serviço Nacional de Saúde
Solução Definitiva	Método identificado para a resolução de um incidente ou problema, e que endereça a causa base de forma a prevenir a ocorrência de novos incidentes.
Solução Temporária (Work-around)	Método de evitar um incidente ou problema, que permite a reposição do serviço normal, mas que não resolve a causa base que originou o incidente.
SP	Subsídio de Prevenção
SS	Segurança Social
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta - A Segurança Social Direta é o meio de comunicação dos Cidadãos e das Empresas com a Segurança Social, através da Internet.
SSN	Serviço de Suporte ao Negócio
SSTCKPROD01	Servidor para a componente Web do Remedy
ST	Subsídio de Turno
SVI	Subsistema de Verificação de Incapacidades
SVI-P	Módulo de Impedimentos Permanentes do Subsistema de Verificação de Incapacidades
SVI-T	Módulo de Impedimentos Temporários do Subsistema de Verificação de Incapacidades
TBA	A nomear (to be appointed)
TC	Tribunal de Contas
TCO	Trabalhador por Conta de Outrém
TCO	Total Cost of Ownership
TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol – Conjunto de protocolos standard de comunicação em rede
TDRH	Técnico de Desenvolvimento de Recursos Humanos
TEQ	Sistema Testes e Qualidade
Testes de aceitação	Testes formais efetuados pelo cliente final no sentido de determinar se um sistema ou software está de acordo com as especificações funcionais definidas.
THAI	Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação
TI	Tecnologias de Informação
TI & SI	Sistemas de Informação e Tecnologias de Informação

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
TI's	Trabalhadores Independentes
Ticket (TTK)	Registo automático do incidente reportado e de toda a informação associada ao processo da resolução do mesmo.
Tipo de escala	Escala utilizada na representação gráfica do indicador
Tipo de métrica	Métrica utilizada no cálculo do indicador
Together	Ferramenta de Suporte à Análise e Desenvolvimento de Sistemas de Informação
TP	Técnico de Planeamento
TrackRecord	Ferramenta de Suporte às atividades de Acreditação e Testes
Trojan	Programa que para além de executar as funcionalidades para as quais foi implementado, também executa funções maliciosas, sem o conhecimento dos utilizadores.
TSAPI	Nome atribuído à gateway para este tipo de serviço de atendimento
TSHST	Técnico de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
TTK	Ticket
UC	Documento Casos de Uso
UC (Underpinning Contract)	Underpinning Contract – Contrato celebrado com um fornecedor externo.
UDP	User Datagram Protocol – Protocolo da camada de transporte do standard TCP/IP
UP	Unified Process
UPS	(Uninterruptible power supply)- Dispositivos suportados por baterias utilizadas para compensar as falhas no normal fornecimento de energia.
Urgência	É a medida do efeito de um Incidente num ou mais processos de Negócio.
UTC	Universal Time Coordinate é o padrão de tempo universal definido pela União Internacional de Telecomunicações
Utilizador	Utilizador dos serviços do Instituto de Informática, IP, pertencente a um Cliente Interno ou Externo, que contacta diretamente com o Service Desk para reportar um incidente, solicitar um serviço ou fazer um pedido de informação.
VDI	Virtual Desktop Infra Structure
VIEs	Valores Iniciais das Entidades
Vigilante	Funcionário da empresa de segurança privada, responsável pelo controlo de acessos ao edifício.
VoIP	Voz sobre IP
Vulnerabilidade	Fragilidade de um ativo ou grupo de ativos que pode ser explorada por uma ou mais ameaças, causando incidentes de que podem resultar perdas e danos para esses ativos.
Vulnerabilidade de Segurança	Debilidade numa estrutura, sistema, aplicação ou rede passível de ser explorada ou sujeita a má utilização
WebService	Solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes através da rede

Glossário de definições e acrónimos	Versão: 6.0
REG139	Data: 24-10-2014

Termo ou Acrónimo	Descrição
WSPF	<i>Web Services do</i> Subsistema de Proteção Familiar
WSRSI	Web Services do Subsistema de Rendimento Social de Inserção