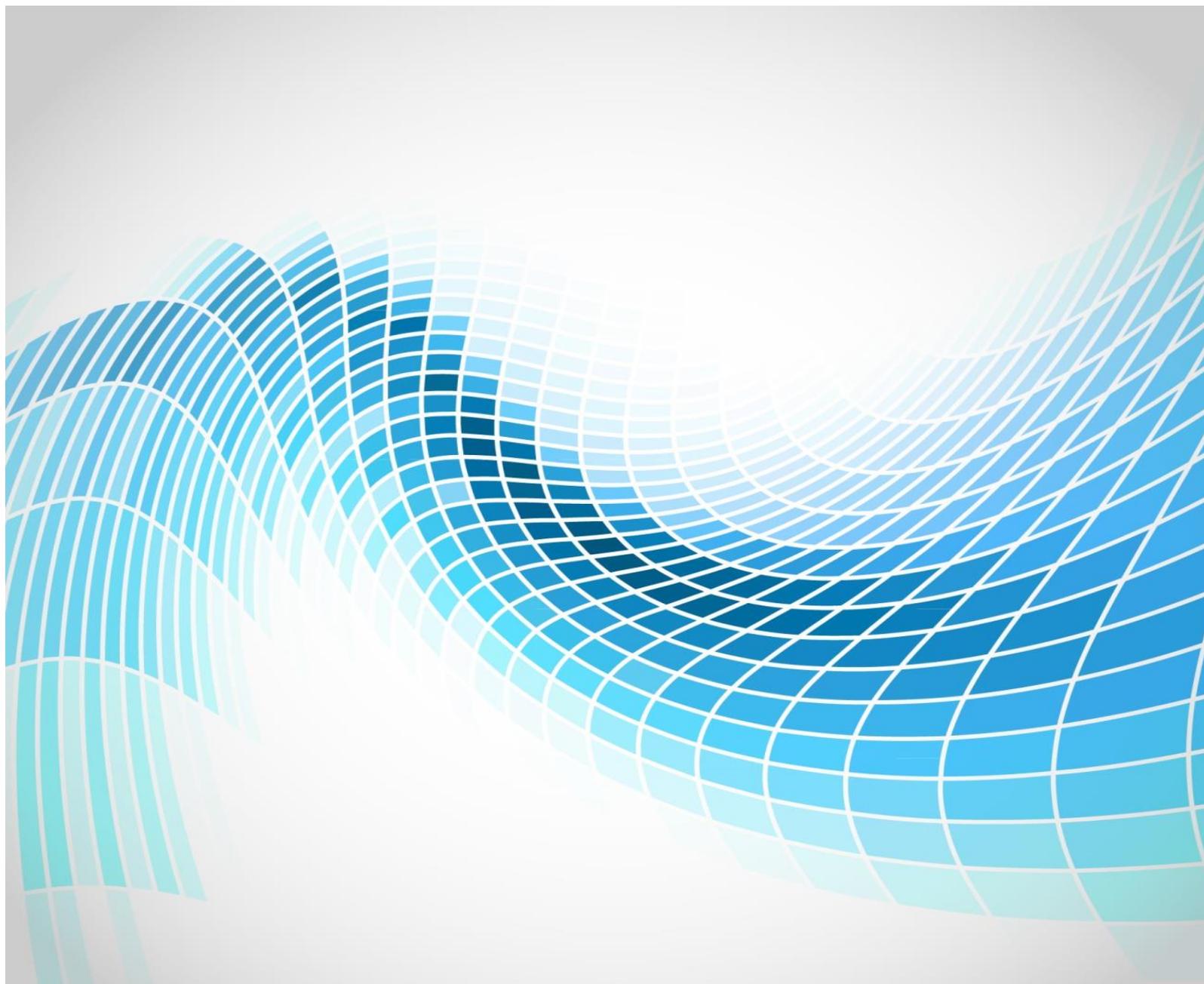


# PLANO DE ATIVIDADES

---

## 2021



**INSTITUTO  
DE INFORMÁTICA**  
CONFIANÇA E INOVAÇÃO



#### **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](mailto:ii@seg-social.pt)

[www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)

#### **COORDENAÇÃO**

Conselho Diretivo

#### **CONCEÇÃO TÉCNICA**

Área de Qualidade e Auditoria

#### **DATA DE EDIÇÃO**

Fevereiro 2021

*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

<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<b>1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA</b>	<b>9</b>
1.1 ENQUADRAMENTO	9
1.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA	11
1.2.1 POLÍTICA	12
1.3 ATRIBUIÇÕES	13
1.4 ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	13
1.5 ESTRUTURA ORGÂNICA	15
1.6 MODELO ORGANIZACIONAL	19
1.7 STAKEHOLDERS	20
1.8 SERVIÇOS	27
<b>2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS PARA O ANO 2021</b>	<b>31</b>
2.1 METODOLOGIA E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO	31
2.2 ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	33
2.3 ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO MTSS	36
2.4 PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2020-2022	38
2.5 PLANO ESTRATÉGICO DE SEGURANÇA 2020-2022	42
2.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA	45
2.7 OBJETIVOS OPERACIONAIS	50
2.8 OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	52
2.9 PROJETOS ESTRATÉGICOS POR OBJETIVO OPERACIONAL	57
2.10 INICIATIVAS OPERACIONAIS POR UNIDADE ORGÂNICA	68
2.11 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	80
<b>3 RECURSOS DISPONÍVEIS</b>	<b>84</b>
3.1 RECURSOS HUMANOS	84
3.1.1 POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS	85
3.1.2 COMPETÊNCIAS CHAVE	86
3.1.3 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS PELAS ÁREAS	88
3.1.4 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS POR NÍVEL ACADÉMICO	88
3.1.5 PLANO DE FORMAÇÃO	89
3.2 RECURSOS FINANCEIROS	91
3.2.1 ORÇAMENTO GLOBAL 2021	91
3.2.2 DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO POR AGRUPAMENTOS ORÇAMENTAIS	91
3.2.3 CANDIDATURAS A FINANCIAMENTOS	93
<b>ANEXOS</b>	<b>95</b>
1. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	96
2. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	98
3. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	105
4. ARTICULAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO MTSS E OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO II	129

# Índice de Figuras

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO MTSSS, DE ACORDO COM DESPACHO Nº892/2020.....	9
FIGURA 2 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....	11
FIGURA 3 - ATRIBUIÇÃO DE PELOURS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	14
FIGURA 4 - ORGANIGRAMA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. ....	15
FIGURA 5 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	19
FIGURA 6 - <i>STAKEHOLDERS</i> DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. ....	20
FIGURA 7 - MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. ....	27
FIGURA 8 - CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	55
FIGURA 9 - EVOLUÇÃO DO Nº DE EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P., POR REFERÊNCIA A 01 DE JANEIRO .....	85
FIGURA 10 - DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO DOS EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. ....	86
FIGURA 11 - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR FUNÇÃO .....	87
FIGURA 12 - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR DEPARTAMENTO/ÁREA .....	88
FIGURA 13 - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR HABILITAÇÕES LITERÁRIAS .....	89
FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO 2021 POR TIPOLOGIA .....	90
FIGURA 15 - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2021 .....	104

# Índice de Tabelas

TABELA 1 - POLÍTICA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO .....	12
TABELA 2 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	16
TABELA 3 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	17
TABELA 4 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	18
TABELA 5 - EIXOS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DO PESI 2020-2022 .....	41
TABELA 6 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO ...	51
TABELA 7 - INICIATIVAS DO DAD POR OBJETIVO ESTRATÉGICO .....	69
TABELA 8 - INICIATIVAS DO DAGI POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	70
TABELA 9 - INICIATIVAS DO DAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	72
TABELA 10 - INICIATIVAS DO DAU POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	73
TABELA 11 - INICIATIVAS DO DGA POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	75
TABELA 12 - INICIATIVAS DO DOGP POR OBJETIVO ESTRATÉGICO .....	76
TABELA 13 - INICIATIVAS DO DGC POR OBJETIVO ESTRATÉGICO .....	77
TABELA 14 - INICIATIVAS DA AQA POR OBJETIVO ESTRATÉGICO .....	78
TABELA 15 - INICIATIVAS DA AACDCS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO .....	79
TABELA 16 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA .....	81
TABELA 17 - MEDIDAS DA ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO DIGITAL DA SEGURANÇA SOCIAL.....	82
TABELA 18 - Nº DE AÇÕES DE FORMAÇÃO PREVISTAS PARA 2021 E DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA.....	90
TABELA 19 - ORÇAMENTO GLOBAL 2021 VS ORÇAMENTO GLOBAL 2020 .....	91
TABELA 20 - DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO GLOBAL 2021 VS 2020 POR AGRUPAMENTO.....	93
TABELA 21 - CANDIDATURAS AO PORTUGAL 2020 .....	94
TABELA 22 - GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS.....	97
TABELA 23 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 .....	113
TABELA 24 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 .....	124
TABELA 25 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 .....	127
TABELA 26 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 .....	128

## Sumário Executivo

Em 2020 o mundo inteiro foi confrontado com uma das maiores pandemias a nível mundial. A Segurança Social e, em particular, o Instituto de Informática foi obrigado desde o primeiro momento a reinventar-se na sua forma de trabalhar e a encontrar rapidamente, soluções de produtividade e teletrabalho para as necessidades de mais de 10.000 utilizadores, bem como a operacionalizar em tempo recorde as medidas de apoio às famílias e às empresas, tirando o máximo partido da evolução tecnológica.

O mundo mudou e trouxe-nos novos desafios. A crise pandémica veio demonstrar que a tecnologia e o digital irão desempenhar um papel ainda mais importante na recuperação da economia, obrigando à redefinição de estratégias.

A transformação digital que já estava em curso na Segurança Social, ganhou nos últimos meses novos contornos e obrigou-nos a repensar a estratégia de forma a ficarmos mais fortes, ágeis, resilientes e seguros.

A simplificação e melhoria dos serviços prestados, a inovação e modernização administrativa, a racionalização e eficiência na gestão dos recursos públicos, a aposta na Segurança da Informação, assim como a capacitação e desenvolvimento das competências dos nossos recursos, têm sido encarados como fatores estratégicos para operacionalizar a transição digital na Segurança Social, numa lógica de aproximação aos cidadãos e empresas, suportadas em soluções tecnológicas inovadoras e diferenciadoras que promovem a eficácia do Sistema de Segurança Social e a eficiência da sua gestão.

O atual contexto veio acelerar a transição digital que estava em curso na Segurança Social, pelo que no ano de 2021 haverá um reforço dos serviços digitais na Segurança Social Direta, na área das pensões e prestações sociais, mas também ao nível dos serviços disponíveis para cumprimento de obrigações declarativas e contributivas e de novos canais de pagamento.

Tendo presente o princípio do *only-once* e a eficiência na gestão de prestações sociais, continuaremos a reforçar os processos de troca de informação com outras áreas governativas, como por exemplo a Saúde, Justiça e Finanças.

A promoção da eficiência dos serviços TIC, será este ano alcançada através de 4 eixos de atuação, designadamente, infraestrutura digital, sendo reforçada a estratégia de utilização da *cloud* – quer seja pública ou privada, a conectividade e disponibilidade, em que vamos dar os primeiros

passos em soluções de *edge solutions*, o reforço da monitorização e alarmística, essencial quando disponibilizamos serviços online 24x7x365 dias e da automação de um conjunto de atividades relacionadas com administração de sistemas e o ciclo de desenvolvimento e testes.

No atual contexto, a inovação assume fator chave na transição digital das organizações, pelo que será dada continuidade à promoção de iniciativas de inovação, quer de cariz tecnológico, através da introdução de solução de Inteligência Artificial, Automação ou de soluções de analítica avançada, quer de cultura organizacional, como sejam a realização de sessões informais para apresentação e discussão de temas e de tecnologias emergentes, bem como será elaborado um plano estratégico de inovação.

A sustentabilidade organizacional continuará a assumir um papel central em 2021. Este ano será marcado pela implementação do Sistema de Gestão da Conciliação, de acordo com a NP4552, assim como serão intensificadas as iniciativas no âmbito da responsabilidade social e ambiental, no quadro da adesão do Instituto de Informática à Aliança Objetivos de Desenvolvimento Sustentável Portugal.

No ano de 2021, será essencial garantir a disponibilidade da Segurança Social Direta e da generalidade dos serviços disponibilizados aos cidadãos/empresas e utilizadores institucionais, pelo que também a operacionalização do novo Plano de Continuidade de Negócio assumirá um carácter estruturante da garantia do funcionamento do sistema.

Desde o início da pandemia que se verificou um aumento dos ataques informáticos, pelo que em 2021, a operacionalização do Plano Estratégico de Segurança da Informação assume particular relevância, de forma a prevenir estas ameaças, proteger a informação residente no Sistema de Informação da Segurança Social e criar mecanismos de deteção e reação a ameaças.

Em consequência da crise sanitária, também ao nível dos recursos humanos, será necessário apostar em novas formas de gestão, de forma a assegurar a motivação e satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional. Riscos como a intensificação do trabalho, níveis de stress e isolamento profissional são temas desafiantes para os próximos tempos, os quais temos de minimizar através da implementação de um conjunto articulado de iniciativas.

Na elaboração do plano de atividades foram envolvidos todos os departamentos e áreas do Instituto que, conjuntamente com o Conselho Diretivo, identificaram as iniciativas e

compromissos a assumir pelo Instituto de Informática, I.P. no ano de 2021, em função dos objetivos estratégicos e operacionais, relevando para o efeito o definido em sede de PESI do MTSSS e do PEII do Instituto de Informática, I.P.

Depois desta crise sanitária, a nossa organização será certamente diferente! O ano de 2021 vai certamente colocar à prova a nossa capacidade de resiliência, mas à semelhança dos anos anteriores, só podemos encarar o futuro com a convicção de que estamos a trabalhar para uma Segurança Social mais moderna, mais ágil, mais eficiente, mais próxima dos cidadãos e das empresas e capaz de responder aos novos desafios sociais e económicos.

Approvado

# I. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA



# 1 O Instituto de Informática

## 1.1 Enquadramento

O Instituto de Informática é um instituto público, que se encontra sob superintendência e tutela da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (Decreto-Lei n.º 251-A/2015 de 17 de dezembro).

A Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social tem por missão:

*“Formular, conduzir, executar e avaliar as políticas de emprego, de formação profissional, de relações laborais e condições de trabalho, solidariedade e segurança social, bem como a coordenação das políticas sociais de apoio à família, crianças e jovens em risco, idosos e natalidade, de inclusão das pessoas com deficiência, de combate à pobreza e de promoção da inclusão social.”*

O Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social prossegue as suas atribuições por via de um conjunto de serviços integrados na administração direta do Estado, de organismos integrados na administração indireta do Estado e de outras estruturas.

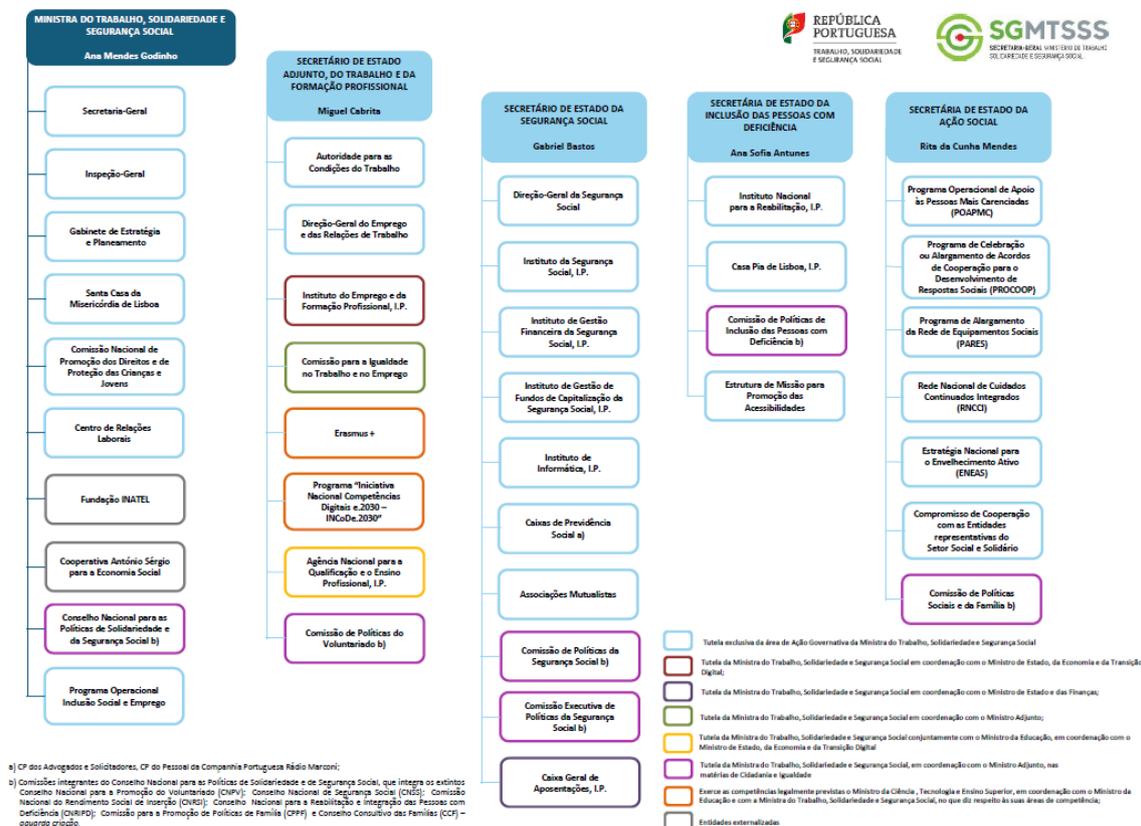


Figura 1 - Organograma do MTSSS, de acordo com Despacho nº892/2020

O Instituto de Informática, I.P. é parte integrante dos organismos da Administração Indireta do Estado (DL nº167-C/2013, de 31 de dezembro, com as alterações introduzidas pelo DL nº 28/2015, de 10 de fevereiro).

APROVADO

## 1.2 Missão, Visão, Valores e Política

<p><b>Missão</b></p> 	<p><b>A missão reflete o propósito da organização e deve estar enquadrada com o seu objetivo social.</b></p> <p>De acordo com o Decreto-lei nº 167-C/ 2013, de 31 de dezembro, o Instituto de Informática, I.P. tem por Missão:</p> <p>“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.”</p>
<p><b>Visão</b></p> 	<p><b>A visão representa a direção na qual a organização pretende caminhar e como esta pretende ser percebida pelo público.</b></p> <p>A Visão do Instituto de Informática é:</p> <p>“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.”</p>
<p><b>Valores</b></p>    	<p><b>Os valores da organização são os princípios que representam as suas convicções e orientam tanto a sua conduta coletiva como a conduta dos seus colaboradores, tendo um papel preponderante na obtenção dos objetivos a que se propõe.</b></p> <p>O Instituto de Informática tem os seguintes Valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Inovação</b> - Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a Administração Pública.</li> <li>▪ <b>Confiança</b>- Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.</li> <li>▪ <b>Competência</b>- Valorizamos os contributos das pessoas, promovendo a comunicação e o trabalho em equipa. Juntos, conseguimos um trabalho de excelência.</li> <li>▪ <b>Transparência</b>- Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.</li> </ul>

Figura 2 - Missão, visão e valores do Instituto de Informática

### 1.2.1 Política

A atividade do Instituto de Informática, I.P. é orientada pela Política do Sistema Integrado de Gestão 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	
<b>Partes Interessadas</b>	O Instituto de Informática, I.P. tem como objetivo da sua atividade criar valor para as Partes Interessadas, promovendo uma relação de confiança, através da disponibilização de soluções que correspondam às expectativas, estabelecendo para o efeito as parcerias e os acordos adequados.
<b>Pessoas</b>	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.
<b>Comunicação</b>	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.
<b>Melhoria Contínua</b>	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.
<b>Processos para a Excelência e Inovação</b>	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.
<b>Requisitos legais</b>	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.

Tabela 1 - Política do Sistema Integrado de Gestão

### 1.3 Atribuições

São **atribuições** do Instituto de Informática, I.P.:

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

### 1.4 Órgãos do Instituto de Informática, I.P.

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

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

#### *O conselho diretivo*

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

Conforme o Decreto-lei n.º 196/2012 de 23 de agosto, compete ao conselho diretivo dirigir e orientar a ação dos órgãos e serviços do Instituto de Informática, 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 1115/2020, publicada no DR n.º 211/2020, Série II, de 29 de outubro de 2020, determinou a atribuição dos pelouros nos membros do Conselho Diretivo, da forma que se representa abaixo.

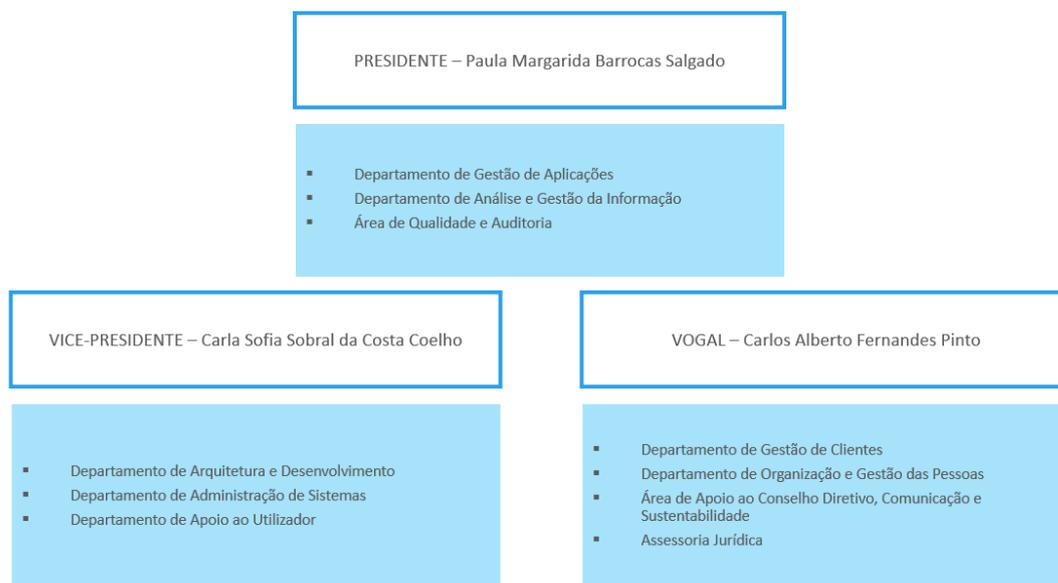


Figura 3 - Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P.

### *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 Instituto de Informática, I. P., e nas tomadas de decisão do conselho diretivo.

## 1.5 Estrutura Orgânica

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

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

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

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

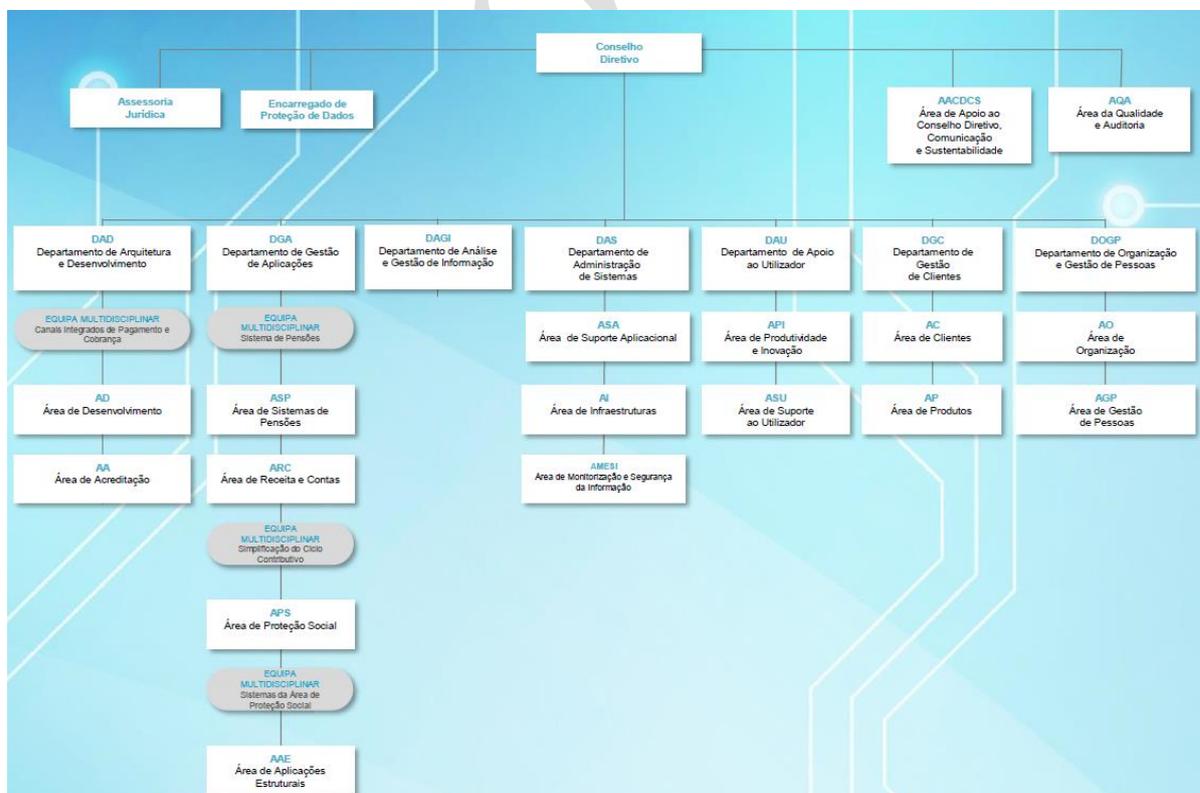


Figura 4 - Organograma do Instituto Informática, I.P.

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

<b><u>Departamento</u></b>	<b>Principais competências</b>
<b>Arquitetura e Desenvolvimento</b>	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.
<b>Gestão de Aplicações</b>	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.
<b>Análise e Gestão de Informação</b>	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.
<b>Administração de Sistemas</b>	Compete ao Departamento de Administração de Sistemas, abreviadamente designado por DAS, gerir as infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação e assegurar a administração e monitorização de sistemas, bem como assegurar a proteção de dados e a segurança da informação.
<b>Apoio ao Utilizador</b>	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.
<b>Gestão do Cliente</b>	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.
<b>Organização e Gestão das Pessoas</b>	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.

Tabela 2 - Principais competências dos departamentos do Instituto de Informática, I.P.

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

<u>Área</u>	Principais competências
<b>Qualidade e Auditoria</b>	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 integrado de gestão no âmbito do desenvolvimento e da política de melhoria contínua do Instituto Informática, I.P.
<b>Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade</b>	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.

Tabela 3 - 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 4 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente: a Equipa multidisciplinar para o Sistema de Pensões; a Equipa multidisciplinar SCC (Simplificação do Ciclo Contributivo); a Equipa multidisciplinar CIPAC (Canais Integrados de Pagamento e Cobrança) e a Equipa Multidisciplinar Sistemas da Área de Proteção Social.

<b><u>Equipa</u></b> <b><u>Multidisciplinar</u></b>	<b>Principais competências</b>
<b>Sistema de Pensões</b>	<p>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.</p>
<b>Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC)</b>	<p>Compete a esta equipa desenvolver e implementar o(s) projeto(s) associados à “Simplificação do Ciclo Contributivo”: Simplificação do processo de enquadramento de um trabalhador por conta de outrem; Criação de modalidades de contribuição distintas; Simplificação do processo declarativo das entidades empregadoras em duas vertentes; Apuramento da obrigação contributiva de cada entidade empregadora a partir das várias fontes de informação; Lançamento em conta corrente da obrigação contributiva mensal para os vários enquadramentos e nas componentes de cotização e contribuição, assim como o reconhecimento a crédito das reduções contributivas; Emissão automática de documentos de pagamento para entidades empregadoras, para pagamento da contribuição mensal, com a discriminação explícita dos vários componentes a pagar e obrigatoriedade de pagamento usando a referência providenciada; Adoção de novas modalidades de pagamento como o débito direto ou o IBAN virtual; Reconhecimento em conta corrente das diversas componentes devidas pelas entidades empregadoras e respetiva contabilização no sistema de informação financeira.</p>
<b>Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPAC)</b>	<p>Compete a esta equipa dar resposta aos novos desafios e necessidades de atualização e inovação nos canais de pagamento da Segurança Social, procurando, por um lado, simplificar e agilizar o pagamento das prestações sociais e pensões aos cidadãos, dentro dos prazos definidos, e, por outro, ser mais eficiente e versátil ao nível da cobrança de contribuições e outros valores que lhe são devidos.</p>
<b>Sistemas da Área de Proteção Social</b>	<p>Compete a esta equipa dar resposta a um conjunto de projetos críticos para a atividade da Segurança Social, de forma a minimizar o elevado risco associado a alguns dos projetos da APS e assegurar uma estratégia de progressão sustentada para os projetos da área de proteção social.</p>

Tabela 4 - Principais competências das equipas multidisciplinares do Instituto de Informática, I.P.

## 1.6 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 os Departamentos, Áreas e Equipas, organizados hierarquicamente.

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:

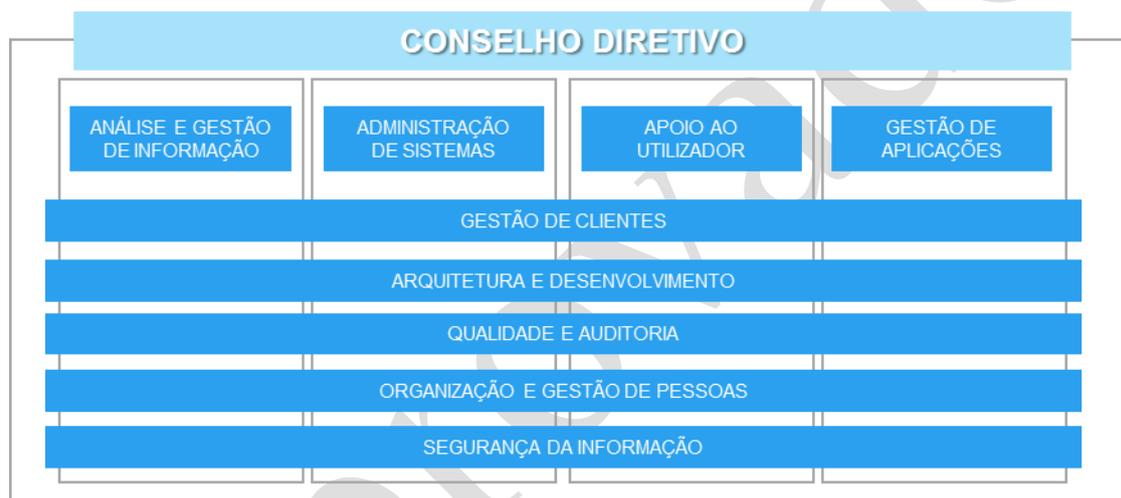


Figura 5 - Estrutura Matricial do Instituto Informática, I.P.

## 1.7 Stakeholders

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 6 - 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;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens;
- Centro de Relações Laborais;
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego;
- 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.;
- Casa Pia de Lisboa, I.P.;
- Estrutura de Missão para Promoção das Acessibilidades;
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego
- Caixa Geral de Aposentações, I.P.;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.;
- Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.

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:

- Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA;
- Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM.
- Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública;
- Administração Central do Sistema de Saúde;
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Autoridade de Gestão do Programa Operacional de Capital Humano;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Centro de Gestão da Rede informática do Governo;
- Direção Geral das Autarquias Locais;
- Direção Geral de Energia e Geologia;
- Direção Geral de Estatísticas da Educação e da Ciência;
- Direção Geral do Orçamento;
- Direção Geral do Tribunal de Contas;
- Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais;
- Inspeção Geral das Finanças;
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Instituto de Ação Social das Forças Armadas;

- Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.;
- Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P (ADSE) – Instituto Público de Gestão Participada;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO-ISE);
- Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO-APMC);
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde;
- Turismo de Portugal, I.P.;
- Polícia de Segurança Pública;
- Câmara Municipal de Almada.

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 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, salienta-se o protocolo de colaboração com o Conselho de Finanças Públicas, mantendo-se os protocolos de colaboração anteriormente estabelecidos com o Banco de Portugal, o Instituto Nacional de Estatística, 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, e no estabelecimento de redes de parcerias, preservando-se o protocolo de cooperação, celebrado em 2017, com o Gabinete Nacional de Segurança/Centro Nacional de Cibersegurança, com o objetivo de promover as capacidades nacionais de cibersegurança, a troca de conhecimento e a partilha de experiências entre as entidades envolvidas.

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.

Em termos de grupos de trabalhos, importa realçar a participação do Instituto, em vários **grupos de trabalho multidisciplinar**:

- **Sistema Nacional Contabilidade-Administração Pública**, enquanto participação da Segurança Social como entidade piloto;
- **Intercâmbio Eletrónico de Dados da Segurança Social (EESSI)**, acompanhamento da conceção e implementação do sistema informático, que ajudará os organismos de Segurança Social de toda a UE a proceder à troca de informações de forma mais rápida e segura, como estabelecido nos regulamentos da UE em matéria de coordenação da Segurança Social;
- **Grupo de Trabalho entre Organismos do MTSSS** (Despacho n.º 1300/2016, de 13 de janeiro), que tem por objetivo identificar e propor as medidas e mecanismos necessários para garantir o **registo** no sistema de informação da Segurança Social de todos os **atos interruptivos e suspensivos da prescrição de dívida**, bem como rever as regras e os procedimentos para a contagem dos **prazos de prescrição de dívida**, por forma a assegurar que estão integralmente garantidas todas as condições legais para o reconhecimento da prescrição de dívida;
- **Grupo de Trabalho entre Organismos do MTSSS** (Despacho n.º 1300/2016, de 13 de janeiro), com a missão de efetuar o levantamento de todas as **recomendações** no âmbito da dívida relevada na **conta da segurança social**, formuladas pelo Tribunal de Contas e por outras entidades com competências inspetivas, e elaborar um relatório com o ponto de situação da análise e implementação de cada uma das recomendações e respetivo plano de ação. Este grupo é ainda responsável por acompanhar a implementação das recomendações, de acordo com o plano de ação definido;
- **Grupo de trabalho para o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio** (Despacho n.º 2244/2020, de 17 de fevereiro), para avaliação da operacionalidade e eficácia dos

mecanismos de aplicação do sistema, tendo em vista assegurar um contínuo reforço dos mecanismos de proteção aos cidadãos com deficiência.

Importa igualmente realçar a representação do Instituto em Grupos de Trabalho na área da **Segurança da Informação**:

- **CIBER PERSEU**, participação no exercício de Ciberdefesa “CIBER PERSEU”, promovido pelo Exército Português, que tem como objetivo exercitar e avaliar a capacidade de resposta do Exército (e infraestruturas críticas identificados pelo Exército) face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional que possam afetar a sociedade civil e soberania do Estado português;
- **Resiliência Cibernética**, participação no Grupo de Estudos sobre esta temática organizado pelo IDN (Instituto de Defesa Nacional);
- **Grupo de Trabalho** criado no âmbito do **Despacho 9552/2019, de 22 de outubro**, que estabelece o modelo de governação relativo à implementação da política de cibersegurança no âmbito da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. O Instituto de Informática participa em reuniões neste âmbito, com o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS) e com os organismos do MTSSS.

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

- **Rede “PorTodos”** - Rede para a Sustentabilidade do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que pretende ser um meio privilegiado para promover, nos serviços e organismos do Ministério, a adoção de uma cultura para a sustentabilidade, encarada numa perspetiva estratégica e tendente a criar benefícios competitivos e sustentáveis para as organizações. O Instituto integra a Equipa Dinamizadora, que gere a Rede;
- **Rede RSO PT** - A Rede Portuguesa para a Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT) é uma estrutura informal de organizações, públicas, privadas e da economia social,

que promove a Responsabilidade Social das Organizações através da troca de experiências e da partilha de conhecimentos entre os seus membros. Desde novembro de 2019 e até novembro de 2021 o Instituto, em conjunto com a Câmara Municipal de Loures, assumiu a Coordenação da Rede. Integra, ainda, a Comissão de Acompanhamento que gere a Rede e coordena o Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Práticas Laborais, que produz documentação e organiza eventos no âmbito desta temática;

- **APPDI - Carta da Diversidade** - A Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão faz a gestão da Carta da Diversidade, que o Instituto subscreveu em 2016. As organizações signatárias desta Carta assumem a Diversidade como um imperativo ético e um princípio orientador da sua atuação interna e externa, fazendo parte dos seus valores e da sua identidade institucional. O Instituto de Informática faz parte do Grupo de Responsabilidade Social que pretende promover a partilha de boas práticas entre os dignatários da Carta;
- **Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS)** - Grupo criado por algumas organizações públicas, privadas e da economia social do concelho de Oeiras, parceiras do POS. Este grupo, além de prestar apoio à equipa do Programa, que o coordena, partilha e divulga boas práticas e serviços e promove campanhas de solidariedade;
- **Aliança ODS Portugal** - Surgiu para dar resposta ao ODS 17 (Parcerias para a Implementação dos Objetivos), aprovado na Agenda 2030 das Nações Unidas, em 2015. A sua missão é sensibilizar, informar, concretizar, monitorizar e avaliar a contribuição das organizações signatárias para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável;
- **Plataforma Para a Integridade** - Criada em articulação com o *UN Global Compact* e as organizações signatárias da *Call to Action* Anticorrupção, compromisso para cumprimento do *ODS16 – Paz, Justiça e Instituições eficazes e promoção do Princípio 10 do Global Compact*, de acordo com o qual “as organizações devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno”, contempla vários grupos de trabalho para dar cumprimento aos seus propósitos. O Instituto aderiu ao Grupo Técnico 2 - Recomendação da OCDE sobre Integridade Pública.

- **IGen – Fórum Organizações para a Igualdade** - Fórum criado por várias organizações para reforçar e evidenciar a sua cultura organizacional de responsabilidade social incorporando, nas suas estratégias e nos seus modelos de gestão, os princípios da igualdade entre mulheres e homens no trabalho e no emprego.

Approvado

## 1.8 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 7 - 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 (ajudã) e através de base de dados de conhecimento.

### Comunicações

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

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. e sobre áreas de conhecimento estratégicas/organizacionais.

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.

## 2. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS



## 2 Estratégia e Objetivos para o ano 2021

### 2.1 Metodologia e Mecanismos de Participação

Sendo a atividade do Instituto de Informática, I.P. orientada pela Política do Sistema Integrado de Gestão, contemplando uma gestão por processos, a elaboração do Plano de Atividades foi realizada de acordo com as atividades previstas no Processo de Planeamento. Globalmente, estas atividades incluem:

- A definição, recolha e carregamento das iniciativas a realizar em cada ano junto de todos os departamentos e áreas, em estreita articulação com o Conselho Diretivo, garantindo o alinhamento das iniciativas operacionais a realizar, com as orientações estratégicas e objetivos aplicáveis à Administração Pública em geral e à Área Governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social em particular, instanciados em vários documentos estratégicos tais como: o Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS (PESI), a Lei das Grandes Opções (LGO), o Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII), entre outros. A definição das iniciativas é realizada tendo por base um conjunto de reuniões realizadas entre os departamentos/áreas e o Conselho Diretivo, sendo que as mesmas são posteriormente carregadas na aplicação Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII).
- O registo da informação que caracteriza todas as iniciativas, no Sistema Gestão do Instituto de Informática, que é validada por cada um dos seus responsáveis, ou seja, pelos vários colaboradores a quem foi atribuída a responsabilidade de implementar uma determinada atividade ou projeto no decorrer do ano, em alinhamento com os seus objetivos individuais e de departamento/área.
- A compilação de todos os contributos dos departamentos/áreas, que passa não só pela identificação das iniciativas a realizar como também dos grupos de trabalho em que o Instituto de Informática irá estar representado, dos recursos necessários (humanos, materiais), do plano de formação, etc., garantindo a coerência da informação.
- A elaboração do Plano de Atividades e do respetivo QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) para o ano em apreço, em função das diretrizes estratégicas e em alinhamento com as prioridades definidas pelo Conselho Diretivo.
- A validação da documentação por parte dos Dirigentes e aprovação por parte do Conselho Diretivo.
- O envio para respetiva análise, validação e aprovação por parte da Tutela.

- A divulgação do Plano de Atividades e QUAR a toda a organização por meio da sua disponibilização na intranet, da publicação de uma notícia na *We''letter* e da sua partilha nas reuniões de equipa realizadas periodicamente pelos vários departamentos/áreas.
- O registo mensal da execução de cada uma das iniciativas inscritas no Sistema Gestão do Instituto de Informática, por cada um dos seus responsáveis.
- O acompanhamento mensal e reporte trimestral das mesmas (Relatório de Monitorização do Desempenho Organizacional), e do Plano de Atividades e do QUAR, sendo os resultados disponibilizados na intranet e partilhados em sede de reuniões realizadas para o efeito entre a gestão de topo e os dirigentes.

Esta metodologia permite ao Instituto definir linhas de ação (*guidelines*), prioridades e projetos estruturantes que deverão orientar a sua atuação, bem como delinear um Plano de Atividades mais consistente, baseado em estratégias de planeamento e de monitorização mais consolidadas e disseminadas por todas as unidades orgânicas, levando à valorização e responsabilização dos intervenientes na comunicação de resultados.

Este processo permite a monitorização e avaliação do Plano de Atividades, traduzindo-se no acompanhamento do desempenho de todas as Unidades Orgânicas do Instituto de Informática, I.P., com o intuito de assegurar o cumprimento dos objetivos fixados, identificando tendências e desvios, e adotando medidas corretivas adequadas atempadamente.

Trata-se de um processo que se pretende inclusivo e participativo, em que todas as partes interessadas devem assumir uma propriedade partilhada.

## 2.2 Orientação Estratégica Global

A atividade do Instituto de Informática, I.P., desenvolvida com o desígnio de levar a cabo a missão que lhe está acometida, é influenciada por diversos fatores, de ordem externa e interna, nomeadamente o contexto económico, social e financeiro do país e da União Europeia, o contexto ambiental e legal, bem como as tendências internacionais de mercado das TIC, e as grandes linhas de orientação do governo.

Este é um contexto cada vez mais desafiante em função da crise sanitária mundial em que vivemos, com todos os impactos negativos ao nível económico e social, a exigir a implementação de políticas públicas que mitiguem os impactos negativos e potenciem a estabilização e recuperação da economia, da confiança e dos rendimentos das famílias e empresas. Neste sentido, exigem-se serviços públicos de qualidade, que concretizem as suas atribuições de forma eficiente, com recursos humanos capacitados, motivados, que apostem na inovação como forma de encontrar, a todo o tempo, as melhores respostas aos desafios e a um contexto em permanente mudança.

O Instituto de Informática tem assim o compromisso de garantir não só a sustentabilidade do Sistema de Segurança Social, como também de garantir a sua resiliência, evolução e atualização tecnológica, colocando ao seu serviço um conjunto de ferramentas cada vez mais eficazes, eficientes e economicamente sustentáveis e visando, a prestação de mais e melhores serviços aos cidadãos e às empresas.

Na elaboração do Plano de Atividades 2021, foram levados em consideração os principais fatores externos que poderiam condicionar as opções operacionais e estratégicas a tomar, salientando as orientações inscritas nos seguintes instrumentos estratégicos:

- Programa do XXII Governo Constitucional 2019-2023;
- Lei das Grandes Opções 2021-2023;
- Programa Nacional de Reformas 2016-2022;
- Estratégia Portugal 2030;
- Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023
- Proposta de Orçamento de Estado para 2021;
- Plano de Ação para a Transição Digital;
- Plano de Recuperação e Resiliência - Recuperar Portugal 2021-2026 – Plano preliminar;
- Estratégia *Cloud* para a Administração Pública.

Assim, considerando a necessidade de dar resposta às necessidades emergentes que decorrem das transformações económicas e sociais, e que exigem novas e integradas respostas, o pensamento estratégico elaborado para o Instituto de Informática, I.P. procurou garantir o alinhamento entre a sua missão, visão e valores, mas também o alinhamento com as políticas públicas traçadas para a Administração Pública, procurando contribuir para a:

- Garantia de serviços públicos digitais de qualidade, acessíveis a todos os cidadãos;
- Maior simplificação, integração e modernização dos serviços da Administração Pública;
- Disponibilização de novos serviços públicos digitais;
- Diversificação, reforço e melhoria dos serviços prestados digitalmente;
- Reforço da investigação, desenvolvimento e inovação nas TIC e nos modelos de gestão;
- Intensificação da desmaterialização de procedimentos administrativos;
- Evoluir para atendimento omnicanal e alargamento a novos canais de atendimento;
- Racionalização e partilha de recursos;
- Qualificação e motivação dos recursos humanos;
- Reforço do *governance* da tecnologia, e da segurança dos sistemas e dos dados;
- Garantia da sustentabilidade da Segurança Social.

Estes princípios estão também na base da Estratégia TIC 2020 (promovendo uma racionalização e concentração da função informática na Administração Pública, aproveitando economias de escala, com ganhos de eficácia e de eficiência); do Programa Simplex (através do qual importa promover uma maior utilização das tecnologias de informação em todos os organismos públicos e nos diversos serviços que estes disponibilizam, assegurando a reconversão de processos para o universo digital, bem como apostar na formação e valorização dos trabalhadores em tecnologias de informação e digitalização), entre outros, e foram considerados no trabalho realizado por vários grupos de carácter interministerial, dos quais o Instituto de Informática, I.P. faz parte.

Neste contexto destaca-se a participação do Instituto de Informática, I.P. no **Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP – CTIC**. Este grupo de grupo de projeto, criado em 2016, assegura a coordenação interministerial das propostas estratégicas para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública.

Com a prorrogação do seu mandato, até 2023, fica assegurada a continuidade da coordenação dos trabalhos em curso no âmbito da Estratégia TIC 2020, permitindo aprofundar a transformação digital da Administração Pública e avançar no processo de adoção de soluções

de computação em nuvem (*cloud*) pela generalidade dos serviços públicos, de forma estruturada. Pretende-se também que a aquisição e entrega de serviços de TIC à Administração Pública seja mais ágil, simplificando a alocação dos recursos de TIC, e reforçando a cibersegurança e privacidade ao incluir os requisitos de segurança “*by default*” e “*by design*”.

Acresce, ainda neste âmbito, a articulação com a **Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA)**, por forma a aprofundar a transformação digital da Administração Pública através da conjugação entre a tecnologia e os processos de negócio dos serviços públicos, preparando as mudanças com visão partilhada e de forma coordenada. A RIMA coordena, ao nível político e técnico, a operacionalização da Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023, em articulação com cada área governativa, garantindo o acompanhamento da execução das medidas que a concretizam e a publicação dos resultados, com transparência.

## 2.3 Orientações Estratégicas do MTSSS

Não tendo sido indicados novos objetivos estratégicos para o MTSSS, no que se refere ao triénio 2020-2023, adotamos as mesmas linhas estratégicas de orientação, definidas para o período anterior (2016-2019).

Nestes termos, e com base nas linhas estratégicas traçadas para a Administração Pública, foram definidas as Orientações Gerais, transversais a todos os Ministérios da Administração Pública, e as Orientações Específicas a atribuir a cada um de acordo com a sua área(s) de intervenção, cabendo ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social atuar de forma a:

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

O MTSSS definiu assim 8 Objetivos Estratégicos para o quadriénio 2016-2019, 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, e que se traduzem em:

- Objetivo Estratégico 1 - “Reforçar a inclusão e a coesão social implementando uma estratégia de combate à pobreza e à exclusão social, melhorando a proteção social e reduzindo as desigualdades.”
- Objetivo Estratégico 2 - “Promover o emprego sustentável e de qualidade assente numa estratégia de aprendizagem ao longo da vida.”
- Objetivo Estratégico 3 - “Combater a precaridade, impulsionando um crescimento sustentável.”
- Objetivo Estratégico 4 - “Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social.”
- Objetivo Estratégico 5 - “Promover a inclusão e o exercício de cidadania das pessoas com deficiência ou incapacidade.”
- Objetivo Estratégico 6 - “Incrementar e desenvolver a produção e difusão interna e externa de estudos, de informação estatística, científica e técnica, adequando o seu conteúdo às necessidades existentes no MTSSS.”

- Objetivo Estratégico 7 - “Coordenar e aprofundar as relações do MTSSS no âmbito dos assuntos europeus e internacionais, no quadro dos objetivos fixados pela política externa portuguesa e tendo em vista a prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030.”
- Objetivo Estratégico 8 - “Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS, tornando-os mais eficientes e ajustados aos recursos existentes e mais próximos dos cidadãos e das empresas, numa gestão mais transparente, ágil e eficaz no cumprimento dos seus objetivos.”

Destes 8 objetivos estratégicos, o **Objetivo Estratégico 4 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social** e o **Objetivo Estratégico 8 - Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS**, têm particular impacto e relevo na definição da estratégia do Instituto de Informática, I.P., 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, I.P. está obrigado, enquanto organismo e servidor público. Senão vejamos:

- O **objetivo estratégico 4** 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.
- O **objetivo estratégico 8** 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.

## 2.4 Plano Estratégico dos Sistemas de Informação 2020-2022

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

A orientação estratégica definida no PESI é revista a cada triénio, permitindo dessa forma uma reavaliação das principais linhas estratégicas a adotar nessa área. A última revisão foi concluída em 2020, com a elaboração do PESI para o período de 2020-2022.

O Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2020-2022 traduz assim o conjunto de ações a desenvolver com vista a:

- Alinhar os investimentos em Tecnologias de Informação e Comunicação com os objetivos estratégicos do MTSSS, e com as orientações estratégicas para a Administração Pública,
- Desenvolver as políticas e arquiteturas para as TIC como suporte às necessidades de negócio e objetivos dos vários organismos;
- Potenciar a boa gestão dos recursos humanos e materiais;
- Identificar o portefólio futuro de aplicações e das iniciativas/projetos a desenvolver.

Com a elaboração do PESI 2020-2022 é 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 organismos do MTSSS e os principais interlocutores do Instituto de Informática, I.P. na definição e construção da estratégia, através da realização de reuniões, *workshops* e aplicação de questionários às principais partes interessadas.

O PESI 2020-2022 tem na sua base um conjunto de linhas de orientação estratégica para as TIC, emanadas por um conjunto de documentos estratégicos definidos para a Administração Pública, no âmbito das TIC e da modernização administrativa (Estratégica TIC 2020; PGETIC - Plano Global Estratégico para a Racionalização e Redução de Custos com as Tecnologias de Informação e de

Comunicação; Simplex; Agenda Portugal Digital), que traduzem um conjunto de princípios basilares:

- Governação, segurança, resiliência e privacidade dos dados e sistemas;
- Transformação digital da AP;
- Eficiência, usabilidade e inclusão;
- Reforço das competências e partilha de recursos;
- Racionalização, simplificação e modernização administrativa.

Foram igualmente considerados e analisados um conjunto de normativos legais, enquanto linhas de orientação no âmbito da Segurança do ciberespaço, das infraestruturas, da informação e da proteção de dados pessoais, e que são aplicáveis aos organismos da Administração Pública e à área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (RCM n.º 92/2019, que define a Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023; Quadro Nacional de Referência para a CiberSegurança; Lei n.º 58/2019, que assegura a execução do RGPD; RCM n.º 41/2018, que define orientações técnicas para a Administração Pública em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação relativos a dados pessoais; Despacho n.º 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; Lei n.º 46/2018, que estabelece o regime jurídico da segurança do ciberespaço.) Da análise destes normativos legais realçamos os principais temas a considerar:

- Resiliência dos serviços, sistemas de informação e infraestruturas;
- Gestão de ativos tendo por base um pensamento baseado em risco;
- Políticas e modelos de governação dos sistemas de segurança da informação;
- Controlos e meios técnicos que visam reforçar a segurança da informação e a resiliência dos sistemas;
- Formação e sensibilização sobre as temáticas de segurança da informação e proteção de dados.

Neste sentido, da reflexão estratégica proveniente de toda a análise de diagnóstico efetuado ao contexto atual do MTSSS, foram identificados 4 Eixos Estratégicos, que deverão nortear todas iniciativas/projetos a implementar ao nível dos Sistemas de Informação e Comunicação do MTSSS neste triénio:

- **Eixo I – Integração e Interoperabilidade**, visa promover a centralização dos ativos tecnológicos dos organismos do MTSSS, com vista à melhoria da sua gestão, assegurando a sua continuidade e disponibilidade, 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 do 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 novas práticas. Adicionalmente visa o desenvolvimento e alocação dos recursos humanos, no âmbito das competências TIC, alinhado com as necessidades do MTSSS e com as necessidades pessoais e profissionais das pessoas.
- **Eixo IV – Segurança da Informação e Proteção de Dados**, visa promover a definição e implementação de políticas, estratégias e modelos de governação, que garantam o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização do MTSSS, garantindo o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e a implementação das melhores práticas no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.

A cada um dos eixos descritos, foram associadas Iniciativas estratégicas, que procuram identificar as estratégias a prosseguir, perfazendo um total de 17 iniciativas estratégicas. Cada Iniciativa estratégica, desdobrou-se, ainda, em iniciativas operacionais.

Eixo I Integração e interoperabilidade	Eixo II Inovação e competitividade	Eixo III Otimização de recursos	Eixo IV Segurança da Informação e Proteção de Dados
<p><b>IE 1.1</b> Consolidar o modelo de governação e estratégia das TIC</p> <p><b>IE 1.2</b> Desenvolver serviços de interoperabilidade com a AP</p> <p><b>IE 1.3</b> Desenvolver serviços de interoperabilidade entre os organismos do MTSSS e as empresas</p> <p><b>IE 1.4</b> Desenvolver soluções para a consolidação e partilha de informação no MTSSS</p>	<p><b>IE 2.1</b> Simplificar os serviços eletrónicos e aproximar o MTSSS aos cidadãos e empresas</p> <p><b>IE 2.2</b> Consolidar a arquitetura aplicacional garantindo a sua atualização tecnológica</p> <p><b>IE 2.3</b> Garantir a atualização tecnológica da arquitetura técnica e da infraestrutura</p> <p><b>IE 2.4</b> Disponibilizar soluções de mobilidade</p> <p><b>IE 2.5</b> Promover a inovação</p>	<p><b>IE 3.1</b> Reforçar a capacidade de controlo interno e a eficiência da operação</p> <p><b>IE 3.2</b> Partilhar recursos e soluções tecnológicas</p> <p><b>IE 3.3</b> Racionalizar comunicações de voz e dados no MTSSS</p> <p><b>IE 3.4</b> Adotar soluções <i>Cloud</i></p> <p><b>IE 3.5</b> Capacitar RH TIC</p>	<p><b>IE 4.1</b> Estruturação e capacitação da Segurança no II, I.P.</p> <p><b>IE 4.2</b> Resposta às ameaças e combate ao cibercrime</p> <p><b>IE 4.3</b> Liderança e Cooperação pela Segurança e Proteção de Dados no MTSSS</p>

Tabela 5 - Eixos e Iniciativas Estratégicas do PESI 2020-2022

## 2.5 Plano Estratégico de Segurança 2020-2022

Decorrendo do definido no PESI 2020-2022, e em particular no alinhamento com o Eixo IV - Segurança da Informação e Proteção de Dados, procedeu o Instituto de Informática à elaboração do **Plano Estratégico de Segurança 2020-2022 (PES)**.

A elaboração do PES 2020-2022 tem na sua base um conjunto de linhas de orientação estratégica para as TIC no âmbito da segurança da informação, em particular:

- a Resolução de Conselho de Ministros nº 92/2019 que define e aprova a Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023;
- a Estratégia para a Cibersegurança definida pelo Governo Central, para toda a Administração Pública, refletida no Regulamento Geral de Proteção de Dados, no Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança e na Resolução de Conselho de Ministros nº 41/2018;
- o Despacho n.º 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.

Este documento tem por finalidade suportar a missão e a visão do Instituto de Informática I.P., ao definir e propor, ao nível da Segurança da Informação e da Proteção de Dados, as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, que garantam o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS, tendo em conta as necessidades de eficiência e economia de recursos e bens, a proteção dos dados dos titulares e da segurança da informação e a minimização dos riscos, cruciais à sustentabilidade do Instituto de Informática.

Neste sentido, cabe ao Instituto de Informática o cumprimento de todos os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis à sua atividade, nomeadamente ao nível de: desenvolvimento seguro (desde a conceção dos sistemas de informação até à sua transição, disponibilização e manutenção); controlo e gestão de acessos aos serviços e sistemas; proteção dos dados contra modificações, perda, furto ou divulgação não autorizada, a redundância, disponibilidade e resiliência dos sistemas, etc.

O Plano Estratégico para Segurança de Informação permitirá ao Instituto de Informática:

- Alinhar os investimentos em Tecnologias de Informação e Comunicação com os objetivos estratégicos do Instituto em matéria da Segurança da Informação dos seus serviços e sistemas;
- Desenvolver as políticas e Arquitetura de Segurança da Informação de acordo com as boas práticas de cibersegurança e as principais tendências de mercado no setor das TIC;
- Potenciar a boa gestão dos recursos humanos e materiais;
- Identificar o portefólio futuro de aplicações/ferramentas e das iniciativas/projetos a desenvolver;
- Promover o envolvimento e compromisso das principais partes interessadas.

Neste sentido, e proveniente da análise e diagnóstico ao contexto interno e externo do Instituto de Informática e da reflexão estratégica efetuada sobre os principais referenciais legais, regulamentares e normativos aplicáveis foram identificadas 4 Iniciativas Estratégicas (IE), que irão nortear toda a ação do Instituto de Informática ao nível da Segurança da Informação e Proteção dos Dados nos próximos anos:

- **IE Estruturação e capacitação da Segurança**, visa robustecer o Instituto de Informática ao nível da Segurança da Informação para que este possa assegurar a construção, gestão e operação de sistemas informáticos, numa lógica de serviços comuns partilhados e assegurar a articulação com os organismos do MTSSS, promovendo a cooperação com o CNCS e o alinhamento com a ENSC.
- **IE Estruturação e capacitação da Proteção de Dados**, visa robustecer o Instituto de Informática ao nível da Proteção de Dados, garantindo a aplicação do conceito de “*privacy by default*” desde a fase de conceção dos seus serviços e sistemas, e abrangendo todo o ciclo de vida dos serviços disponibilizados.
- **IE Resposta às ameaças e combate ao cibercrime**, visa reforçar a capacitação do Instituto de Informática ao nível da deteção, reação e prevenção de ciberataques; definir e implementar mecanismos de comunicação com as principais partes interessadas, relativamente a eventos de cibersegurança e proteção de dados pessoais.
- **IE Liderança e Cooperação pela Segurança e Proteção de Dados no MTSSS**, visa alavancar a articulação intrainstitucional e interinstitucional, com vista a garantir a

cibersegurança das redes e dos sistemas de informação das entidades da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Approvado

## 2.6 Objetivos Estratégicos do Instituto Informática

Tomando em consideração as orientações estratégicas 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 2020-2022), o Instituto de Informática irá proceder à revisão da sua estratégia, corporizada no Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII), para o triénio 2021-2023.

Atualmente, mantém-se o Posicionamento Estratégico do Instituto de Informática, I.P., que se considera alinhado com os principais instrumentos estratégicos em vigor, e que se traduz em 4 Objetivos Estratégicos:



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



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



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



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



### **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 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, 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 está intimamente relacionada com a sustentabilidade organizacional e, portanto, também elemento essencial não só para cumprir a sua Missão, como também para dar cumprimento a linhas estratégicas definidas para toda a Administração Pública. Assim o Instituto de Informática aposta em formas de promover a conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar, de promover o bem-estar no local de trabalho e de reforçar a igualdade no tratamento de homens e mulheres.

Assim, o repensar a organização interna em alinhamento com a oferta digital, a consolidação dos processos associados à cadeia de valor com vista a obter melhor desempenho, o foco na obtenção de ganhos de eficiência e eficácia quer 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 e da responsabilidade social 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.

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.

Considerando os objetivos estratégicos definidos, o Instituto de Informática, I.P. entende que a avaliação do seu desempenho organizacional, por meio do alcance de objetivos de eficácia, eficiência e qualidade, será realizado tendo por base os objetivos, indicadores e metas apresentados no ponto seguinte.

Approvado

## 2.7 Objetivos Operacionais

Enunciados que estão os objetivos estratégicos e as estratégias a prosseguir pelo Instituto de Informática, I.P., importa agora realizar o seu desdobramento em objetivos operacionais que, sistematizam, enquadram e organizam as iniciativas a desenvolver no ano de 2021, quer tenham a configuração de um projeto/iniciativa ou de uma atividade.

Estes objetivos operacionais, associados aos 4 objetivos estratégicos definidos para o Instituto de Informática, I.P., serão enquadrados mediante os seguintes parâmetros de avaliação:

- **Eficácia** – avalia em que medida um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;
- **Eficiência** – avalia a relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados;
- **Qualidade** – avalia 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
<b>O.E.1</b> - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	<b>O.O.1</b> – Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. <b>O.O.2</b> – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. <b>O.O.3</b> – Assegurar a disponibilidade dos serviços. <b>O.O.4</b> – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	<b>Eficácia</b>
<b>O.E.2</b> - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	<b>O.O.5</b> – Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. <b>O.O.6</b> – Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS. <b>O.O.7</b> – Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.	<b>Eficiência</b>
<b>O.E.3</b> - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	<b>O.O.8</b> – Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SIG. <b>O.O.9</b> – Dinamizar iniciativas de inovação. <b>O.O.10</b> – Assegurar a satisfação dos organismos parceiros. <b>O.O.11</b> – Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.	<b>Qualidade</b>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
<b>O.E.4</b> - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.	<b>O.O.12</b> – Promover o desenvolvimento de competências.	

Tabela 6 - Correspondência entre os Objetivos Estratégicos e Operacionais e os Parâmetros de Avaliação

Pelo exposto, os objetivos, indicadores e metas a incluir no QUAR 2021 (em anexo), assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática, I.P. se propõe dar resposta durante o ano, 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 serão monitorizados periodicamente, no âmbito do processo de planeamento e da avaliação do desempenho organizacional, suportado na aplicação interna designada por “Sistema de Gestão do Instituto de Informática”.

## 2.8 Operacionalização da Estratégia

Para concretização da estratégia, o Instituto de Informática, I.P. alicerça a sua atividade em 5 pilares fundamentais:

- 1 *Liderança*
- 2 *Pessoas*
- 3 *Estratégia*
- 4 *Parcerias e Recursos*
- 5 *Processos, Produtos e Serviços*

### *Liderança*

A estrutura organizacional, na qual assentam os processos de liderança é composta pelo Conselho Diretivo (Presidente, Vice-presidente e Vogal), pelos Diretores de Departamento, Coordenadores de Área, Chefes de Equipa Multidisciplinar e pelos Responsáveis de Processo.

Através desta equipa é realizada a comunicação com a organização, de forma disseminada, com recurso a canais distintos e a variados suportes de informação. A um nível institucional a comunicação e gestão da relação com os parceiros é assegurada pela gestão de topo (CD) e pela gestão intermédia (Diretores e Coordenadores). A um nível operacional é assegurada pelos Responsáveis de Projeto e Equipas Operacionais.

A liderança decorre de abordagens distintas aos vários níveis, suportada nas características pessoais e na experiência dos líderes ou conjunto de líderes, e como resultado da organização e da estrutura funcionais.

Os líderes do Instituto reúnem frequentemente com várias partes interessadas externas, que reconhecem o papel do Instituto e a sua reputação.

### *Pessoas*

As capacidades e as competências das pessoas são desenvolvidas por meio da definição e realização do plano de formação anual, caminhando no sentido do desenvolvimento de um modelo de gestão assente numa matriz de perfis, funções e competências, considerando para o efeito as competências-chave para a organização, e a avaliação de desempenho. É também promovida a participação das pessoas em seminários, conferências, como forma de reforçarem as suas competências profissionais. Ao nível da gestão de recursos humanos é prosseguida uma política de flexibilização dos horários de trabalho e de realização de trabalho à distância, de

modo a facilitar a conciliação entre vida pessoal, familiar e profissional.

### *Estratégia*

O Programa de Governo, as orientações da Tutela, as tendências das TIC, o contexto económico, social, legal e ambiental, assim como as principais necessidades identificadas pelos parceiros do Instituto de Informática, I.P., a par da Missão e Visão são um importante *input* para a definição e revisão da estratégia e dos objetivos estratégicos do Instituto.

O Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) é um elemento de definição estratégica que reúne as expectativas dos *stakeholders*, dos organismos que compõem o MTSSS, de onde emanam as grandes orientações estratégicas e as principais iniciativas a implementar no âmbito da evolução dos Sistemas de Informação e Comunicação.

A revisão da estratégia, e a integração de planos emergentes com base nas novas necessidades dos *stakeholders*, são realizadas ao longo de cada triénio de vigência do PESI e do Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII), através das alterações anuais e dos ajustamentos nos Planos de Atividades.

A visão estratégica do Instituto foi refinada para o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), denominada Visão 2.0, traduzindo esta numa alteração de paradigma ao nível do relacionamento com os cidadãos e empresas, e utilizador institucional, assente na evolução conceptual dos processos e da tecnologia.

### *Parcerias e Recursos*

O Instituto de Informática, I.P. na prossecução dos seus objetivos, aposta no estabelecimento de relações de proximidade com os principais parceiros, potenciando por um lado, o conhecimento das equipas internas ao nível das áreas de negócio do MTSSS, facilitando a interação entre as equipas de projeto, e por outro lado, potenciando o conhecimento interno sobre tendências, melhores práticas e ferramentas na área das TIC.

As necessidades, envolvimento e expectativas das várias partes interessadas são apoiadas num conjunto de processos, parcerias e recursos, procurando obter valor ao nível das práticas de gestão, evolução tecnológica e consolidação dos serviços disponibilizados.

Com os organismos do MTSSS e os restantes organismos da Administração Pública, as relações de parceria são formalizadas através de protocolos com a definição do âmbito e das

responsabilidades de cada uma das partes interessadas.

O Instituto de Informática, I.P. tem uma relação estável com os seus fornecedores que, no âmbito da evolução e da adaptação às mudanças no ecossistema e ao avanço tecnológico e metodológico, têm assumido o papel de parceiros tecnológicos. Este tem sido um fator decisivo para dar resposta à estratégia do MTSSS, a partir de uma governação dos sistemas de informação devidamente alinhada com o contexto envolvente.

### *Processos, Produtos e Serviços*

Enquanto prestador de serviços, o Instituto de Informática, I.P. concebe, gere e melhora os seus processos no âmbito do Sistema Integrado de Gestão (SIG).

O Sistema Integrado de Gestão do Instituto Informática traduz uma combinação de processos, procedimentos e práticas adotadas pelo Instituto, de modo a implementar as políticas, objetivos e estratégia definida pela organização. Operacionaliza-se através de um conjunto de 4 macro atividades, que se encontram relacionadas entre si:

- Planear e Gerir os Recursos;
- Desenvolver e Entregar Serviços;
- Garantir a Disponibilidade e Segurança dos Serviços;
- Resolver Problemas e prestar apoio aos utilizadores.

A cada uma destas 4 macro atividades estão associados um conjunto de processos:



Figura 8 - Cadeia de Valor do Instituto de Informática, I.P.

A Cadeia de Valor é composta por 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.

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 de segurança de informação.

Para além dos processos ligados às macro atividades, existe ainda um processo de Gestão do Risco que atua transversalmente a toda a cadeia de valor.

O processo de Gestão do Risco tem como objetivo geral o alinhamento das práticas de gestão do risco com a política do risco aprovada, e afiançar a existência de uma metodologia de gestão do risco comum a todos os processos e atividades do Instituto, garantindo que os riscos são identificados, avaliados e tratados em todos processos, serviços, projetos no âmbito do SIG.

Os processos do SIG decompõem-se em procedimentos operacionais e contemplam indicadores adequados à medição regular do respetivo desempenho.

Desde o ano de 2008 que o Instituto de Informática, I.P. tem definida a sua Cadeia de Valor, e implementado um processo de melhoria contínua, na observância da metodologia PDCA (Planear-Realizar-Verificar-Agir).

Com a **Política de melhoria contínua** o Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar continuamente o Sistema Integrado de Gestão, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação e Serviços de TI), bem como os produtos e serviços que disponibiliza, através da implementação e da avaliação da eficácia das ações corretivas, preventivas e de melhoria, decorrentes da realização sistemática de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias, e avaliação da satisfação dos parceiros, da gestão de reclamações e da gestão de sugestões de melhoria, feitas pelos colaboradores.

O Sistema Integrado de Gestão é certificado segundo as normas internacionais de gestão de Serviços TI (ISO/IEC 20000 – 1), de Segurança da Informação (ISO/IEC 27001), de Qualidade (ISO/IEC 9001) e reconhecido pelo Modelo de Excelência da EFQM.

Os produtos e serviços desenvolvidos pelo Instituto resultam do cumprimento da sua missão e respectivas atribuições. O Instituto disponibiliza um Catálogo de Serviços com a descrição de cada serviço, as características e as condições necessárias de acesso aos serviços, sendo que o portefólio de aplicações e soluções decorre da estreita e permanente relação com a Tutela e com os principais parceiros.

## 2.9 Projetos Estratégicos por Objetivo Operacional

No ano de 2021, estão previstos um conjunto de iniciativas operacionais de cariz estratégico, que importa enquadrar nos respetivos objetivos operacionais do QUAR.

Em simultâneo será necessário continuar a operacionalizar as diversas medidas da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, previstas no âmbito da crise epidemiológica do COVID 19 e prevê-se o início de alguns trabalhos no âmbito do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência).

Deste modo, identificamos alguns dos projetos que, quer pela sua complexidade, quer pela sua dimensão, quer pelo seu carácter inovador, quer pela sua premência no apoio às famílias e às empresas no âmbito do COVID 19, o Instituto de Informática, I.P. se propõe realizar no ano de 2021, traduzindo mais um passo na evolução e consolidação do Sistema de Informação da Segurança Social e da relação com todos os stakeholders.

O destaque dado a algumas das iniciativas previstas para ao ano de 2021, não dispensa a consulta atenta da identificação exaustiva e completa de todas as iniciativas que o Instituto de Informática, I.P. se propõe desenvolver (ver Anexo – Iniciativas por Objetivo Estratégico).

### *O.O.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 2021 será ainda marcado pelas **medidas para resposta rápida às empresas e às famílias, no âmbito do COVID19**. A este nível assume particular relevância a operacionalização das seguintes medidas de apoio:

#### » **Prestações Sociais:**

- Prorrogação do subsídio de desemprego;
- Alterações nas Prestações de Desemprego.

» **Contribuições:**

- Moratória;
- Redução e isenção de contribuições;
- Suspensão de processos de execução fiscal.

» **Apoios extraordinários:**

- Apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade;
- Prorrogação do Layoff Simplificado;
- Novo Apoio extraordinário aos rendimentos dos trabalhadores.

Ao nível dos apoios extraordinários o “Apoio extraordinário aos rendimentos dos trabalhadores” assume particular relevância, face à complexidade e necessidade de rápida implementação.

O ano de 2021 será marcado pela disponibilização de mais um conjunto de serviços públicos digitais na Segurança Social Direta, que são transformadores no relacionamento entre a Segurança Social e os cidadãos e empresas, nas mais diversas áreas de atuação.

Na área das **prestações sociais**, será dada continuidade à estratégia de reforço dos serviços digitais na SSD, designadamente:

- **Estatuto de cuidador informal e da gestão do subsídio para o cuidador informal (ECI):**
  - Simplificação do processo e introdução de automatismos na sua gestão.
- **Prestações familiares (PF):**
  - Nova Declaração de Situação;
  - Pedido On-line para reavaliação de abono de família.
- **Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT):**
  - Pedido on-line das prestações compensatórias de férias e natal.
- **Desemprego:**
  - Início dos trabalhos com vista à disponibilização na Segurança Social Direta de novas funcionalidades no âmbito de desemprego.

- **Prestação Social para a Inclusão:**
  - Operacionalização da majoração da Prestação Social de Inclusão;
  - Alterações legislativas.

Ainda neste âmbito será iniciada a estratégia de integração nas prestações sociais de natureza não contributiva, da **componente de agregados familiares e rendimentos**, permitindo assim a simplificação destes processos.

Porque a **carreira contributiva** é a base da atribuição de pensões e prestações sociais, estão previstas várias iniciativas que visam melhorar ou criar novas funcionalidades na Segurança Social Direta.

Também ao nível das **obrigações declarativas e contributivas** será dada continuidade à estratégia de simplificação e desmaterialização de processos, assumindo especial destaque os seguintes projetos:

- **Gestão on-line de Vínculo e Cessação de Trabalhadores:**
  - Reformulação da consulta trabalhadores (ver contratos e gerir último contrato); consultar contratos de trabalho (com possibilidade de gestão do último contrato); admissão trabalhadores e cessação trabalhadores (entidade empregadora, representante e utilizador institucional).
- **Trabalhadores Independentes:**
  - Disponibilização de novas funcionalidades na SSD.

Na **área da arrecadação de receita**, estão previstos diversos projetos com vista a potenciar a arrecadação de receita. Assumem, especial destaque os seguintes projetos:

- **Cobrança coerciva:**
  - Operacionalização da cobrança coerciva no **FCT/FGCT**;
  - Implementação do processo extraordinário de viabilização de empresas (PEVE) no Sistema de Execuções Fiscais (SEF).
- **Acordos e Planos de pagamentos:**
  - Planos prestacionais;
  - Planos no âmbito das diversas medidas COVID.

De destacar ainda os diversos trabalhos em curso ao nível da criação de novos **canais de pagamento**, que contribuirão para a redução de custos administrativos dos nossos parceiros, designadamente:

- Cartões Pré-pagos (medida Simplex);
- IBAN virtual;
- Transferência bancária internacional sem número internacional de conta bancária (IBAN).

Na área da **proteção de crianças e jovens**, será dada continuidade ao **projeto “Protege +”**, que visa a reformulação de todo o sistema de informação que suporta esta área, potenciando a interação com os cidadãos e com os diferentes atores neste processo.

#### ***O.O.2 – Reforçar os Processos de Interoperabilidade de Dados***

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**, é de destacar os novos processos que vão responder às diversas medidas inscritas no **Programa Simplex**, outras necessidades decorrentes de atualizações legislativas, atualizações tecnológicas, assim como no âmbito do COVID.

Ao nível de medidas COVID, destaca-se a implementação de WS entre o Ministério da Saúde e a Segurança Social no âmbito das declarações de isolamento profilático. Adicionalmente, estão previstos vários processos de interoperabilidade, que contribuem para a simplificação de processos, destacando-se a obtenção do **atestado multiusos**, e a informação relativa a faturação, **no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)**.

Com o Ministério da Justiça, estão previstos vários processos de troca de informação, como por exemplo, a **comunicação de processos no âmbito do apoio judiciário**, potenciando assim a eficiência nos serviços da Segurança Social.

Ao nível das **convenções internacionais de Segurança Social**, está também prevista a criação de condições para troca de informação relativa a óbitos e valores pagos de pensões.

### *O.O.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, I.P., 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 e de segurança e disponibilidade dos sistemas, prosseguindo-se assim com a estratégia de **evolução dos sistemas de monitorização e alarmística, implementação de iniciativas de automação de administração de sistemas, deteção automática de vulnerabilidades e a implementação do Security Operation Center (SOC).**

### *O.O.4 – Garantir a implementação das medidas previstas no Programa SIMPLEX.*

Este objetivo operacional contempla um conjunto de iniciativas preconizadas pela estratégia de modernização da Administração Pública, com o objetivo de simplificar processos, contemplando medidas de reforço do serviço aos cidadãos e às empresas, de modernização e potenciadoras da utilização de canais digitais.

Neste contexto, o grande desafio para 2021 assenta na **desmaterialização do pedido de pensão de velhice, com deferimento automático de pensões provisórias**, previsto para o 1º trimestre de 2021.

No entanto, encontram-se em curso um conjunto de outras medidas inscritas no Simplex, cuja conclusão se prevê para o ano de 2021, designadamente:

- eAtendimento;
- Prova Escolar Automática no Ensino, para efeitos de dispensa de prova escolar no âmbito de prestações familiares e pensões;
- Apoio Judiciário Eletrónico;

- PPSS - Cartões pré-pagos na Segurança Social;
- Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples.

#### ***O.O.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, conseqüentemente, aumentar a eficiência interna.

Neste âmbito, o foco de ação centra-se em iniciativas de gestão de serviços TIC, como sejam:

- **Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística ao nível da monitorização aplicacional;**
- **Processos de automação do ciclo de *deployment*, nas camadas aplicacionais e de base de dados;**
- **Evolução da *framework* de Testes automatizados.**

#### ***O.O.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.

Em 2021, assume particular relevância a conclusão dos trabalhos no âmbito da **reformulação global do Sistema de Informação Financeiro da Segurança Social (SIF)**, de forma a dar resposta à necessidade de atualização tecnológica e à adaptação de todo o sistema para o SNC-AP.

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, bem como o reforço da infraestrutura de suporte aos processos de negócio. Destacamos, a **instalação e configuração de nova infraestrutura para suporte aplicacional no CPD Alternativo**, a **evolução da nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET)**, a **implementação de uma solução IPAM (gestão de atribuição de IP's)**, bem como o **alargamento do Plano de Continuidade de Negócio.**

Com o objetivo de otimizar processos de cariz mais administrativo, operacional e tecnológico, destacamos as iniciativas relacionadas com a utilização de ferramentas de produtividade e de suporte às atividades dos colaboradores do MTSSS através de iniciativas como sejam, a **atualização da solução de *file servers* (*edge services*)**, a **implementação de novas soluções para digitalização de documentos** e a criação de um **desktop corporativo de formação**, visando a criação de uma sala de formação 100% virtual.

Ao nível do relacionamento e gestão do atendimento, serão realizadas diversas iniciativas de evolução do **SIGA, Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento**, com a disponibilização de novas funcionalidades, das quais destacamos a **marcação de atendimentos por videochamada**.

Também ao nível do Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS) estão previstas um conjunto de iniciativas de criação de **novos datamarts** e de novas integrações com o SESS, de forma a agilizar a gestão de prestações sociais.

#### ***O.O.7 – Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e da Proteção de Dados***

Este objetivo operacional contempla um conjunto de iniciativas que visam a promoção da segurança da informação e a proteção de dados, no sentido de dar resposta à legislação em vigor e no âmbito da elaboração do Plano Estratégico para a Segurança da Informação (PES) do Instituto de informática.

Neste âmbito destacam-se as iniciativas **execução do plano de implementação do Regulamento Europeu de Proteção de Dados e implementação de soluções para cumprimento do RGPD**.

Em 2021 pretende-se também concretizar a **implementação de um SOC (Centro de Operações de Segurança)** e dar continuidade ao processo de **deteção e análise de vulnerabilidades**, visando melhorar a monitorização dos sistemas e serviços, com vista à obtenção de informações de estado, desempenho, alertas de disponibilidade e de segurança.

Para reforçar os mecanismos de segurança dos sistemas e dados, serão ainda realizadas as seguintes iniciativas operacionais:

- Implementação de uma solução unificada de auditoria;

- Potenciar a segurança ao nível da Base de Dados, com a aplicação de mecanismos de máscara de dados;
- Instalar e configurar o serviço de Gestão de Identidade Privilegiada (PIM);
- Implementação de uma solução de Gestão de Acessos Privilegiados;
- Elaborar o inventário e cadastro aplicacional;
- Evolução e revisão da gestão de identidades e controlos de acesso.

Importa igualmente destacar a continuidade do plano de **sensibilização da segurança da informação no MTSSS** e a coordenação e participação do Instituto de Informática nos **exercícios de cibersegurança**.

#### ***O.O.8 – Aumentar o Desempenho dos Processos da Cadeia de Valor, no âmbito do SIG.***

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 têm esta finalidade comum. Pretende-se, assim, aumentar a eficácia e eficiência dos processos da Cadeia de Valor do Instituto de Informática, contribuindo para uma gestão mais eficiente da sua atividade e a disponibilização de serviços de maior qualidade.

Na sequência da reformulação do Sistema Integrado de Gestão ocorrida em 2019, e da certificação do Sistema, em 2020, no âmbito de três normas internacionais de referência (ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1), importa agora proceder à sua consolidação e à monitorização dos 20 processos que compõem a cadeia de valor, de forma a avaliar os seus resultados e identificar ações de melhoria.

#### ***O.O.9 – 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.

Dando continuidade ao **programa inovação**, pretende-se durante este ano, elaborar um novo modelo de Inovação no Instituto de Informática, com a reformulação da estratégia a seguir, estando preconizada a elaboração de um plano estratégico de inovação e a realização de sessões

de inovação, com o objetivo de apresentar e discutir temas e tecnologias emergentes e que façam sentido explorar no âmbito das funções do II.

É ainda objetivo do Instituto de Informática, I.P., continuar a apostar na **utilização de robots aplicativos**, visando a simplificação e a eficiência de processos que possam ser automatizados, libertando recursos para tarefas e atividades mais complexas bem como, dar os primeiros passos na exploração de ferramentas e *process mining*, dando sequência ao processo de automação e simplificação de processos administrativos de negócio.

#### ***O.O. 10 – Assegurar a Satisfação dos Organismos Parceiros***

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

Para o ano de 2021 estão previstas diversas iniciativas que visam reforçar a proximidade com os nossos parceiros, quer sejam internos ao MTSSS, quer sejam externos, tirando partido das soluções de produtividade disponíveis.

É de destacar a criação **da revista eletrónica para parceiros**, assim como a criação da ficha de parceiro.

Será ainda dada continuidade à estratégia de reforço do acompanhamento mais próximo dos parceiros, através da realização de webinar temáticos.

#### ***O.O. 11 – Assegurar a satisfação dos colaboradores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.***

Este objetivo operacional visa medir a satisfação dos colaboradores do Instituto de Informática, por forma a implementar ações de melhoria nas dimensões que apresentem um menor grau de satisfação. Pretende-se, igualmente, concretizar iniciativas que promovam o bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.

A crise sanitária veio colocar-nos novos desafios ao nível dos recursos humanos. Será necessário apostar em novas formas de gestão, de forma a assegurar a motivação e satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida

peçoal, familiar e profissional. Riscos como a intensificação do trabalho, níveis de stress e isolamento profissional são temas desafiantes para os próximos tempos, os quais temos de minimizar através da implementação de um conjunto articulado de iniciativas.

Neste contexto, em 2021 será dada continuidade à implementação da iniciativa **Workplace Strategy** noutros espaços do Instituto de Informática, de forma a melhorar as condições do espaço de trabalho.

Também ao nível da conciliação assumirá particular relevância a **definição e implementação do Sistema de Gestão de Conciliação**, de acordo com a NP4552. Ainda neste âmbito importa destacar iniciativas como, a **promoção de medidas de igualdade entre mulheres e homens** no quadro do Fórum IGen, a **dinamização de iniciativas de promoção de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar**, a **promoção do bem estar no local de trabalho e comportamentos saudáveis** no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho e a realização de um macro plano com diferentes ações para alcançar os 17 objetivos preconizados pelas Nações Unidas na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

#### ***O.O.12 – Promover o Desenvolvimento de Competências.***

O capital humano é um dos principais ativos do Instituto de Informática, I.P.. O paradigma do trabalho está a mudar muito rapidamente, pelo que é essencial apostar na renovação das competências das equipas, apostar na motivação das equipas em trabalho remoto e garantir a sua gestão à distância.

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.

O plano de formação 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, no ano seguinte

ao da sua realização. Todo este ciclo formativo está suportado no **regulamento interno de formação**.

Neste contexto, o **plano de formação anual** tem como objetivos reforçar as qualificações e o desenvolvimento de competências dos colaboradores e permitir uma melhor adequação ao desempenho de funções específicas com elevados padrões de exigência técnica, tendo sido substancialmente reforçado o investimento em formação, especialmente, **na formação em TIC**.

APROVADO

## 2.10 Iniciativas Operacionais por Unidade Orgânica

No cumprimento da sua missão, dos objetivos estratégicos, estratégias e objetivos operacionais, cabe ao Instituto de Informática, I.P. assegurar a realização de um conjunto de atividades, de natureza, risco e complexidade variável, todas elas concorrentes ao pleno funcionamento do sistema de informação da Segurança Social.

Operacionalmente cabe aos Departamentos e Áreas, no desempenho da sua atividade diária, realizar as iniciativas/projetos e atividades que conduzem à concretização da estratégia contribuindo para o alcance dos objetivos definidos.

Assim, neste capítulo far-se-á uma identificação genérica das atividades correntes dos respetivos Departamentos e Áreas autónomas, bem como uma representação do enquadramento estratégico das iniciativas operacionais sob responsabilidade de implementação de cada Departamento/Área.

### Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD)

A atividade corrente do DAD tem como finalidade garantir a disponibilidade de um conjunto de capacidades vitais para a prossecução da missão do Instituto de Informática, I.P., das quais se destacam:

- Manutenção da *framework* de testes no âmbito do processo de acreditação do *software* desenvolvido;
- Manutenção da *framework web*, suporte a todos os desenvolvimentos realizados para disponibilização via canal web;
- Definição e atualização da arquitetura técnica;
- Automação dos processos da cadeia de desenvolvimento;
- Manutenção dos portais informativos.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 41 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados** e ao objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
App Segurança Social + Próxima - CPP	•			
App Segurança Social + Próxima - Novos Serviços	•			
Gestão do pedido - Apoio extraordinário aos rendimentos trabalhadores	•			
Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade - PTSS	•			
GUS - RGPD	•			
IO 1.2.10 – Troca de informação com a área da Justiça no âmbito do Apoio Judiciário	•			
IO 1.2.12 – Troca de informação com a área da Ciência, tecnologia e Ensino Superior	•			
IO 1.2.7 – Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo Tutelar Cível	•			
IO 1.2.8 – Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo Promoção	•			
IO 1.2.1 – Troca de informação com a área da Saúde	•			
IO 1.3.2 – Plataforma de Serviços de Interoperabilidade	•			
IO 2.1.10 – Gestão do Relacionamento - Visão 360º	•			
IO 2.1.11 – PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	•			
IO 2.1.12 – Segurança Social e Fundos 3 em 1	•			
IO 2.1.18 - PTin 2.0 - Versão Inglesa	•			
IO 2.1.20 – Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN	•			
IO 2.1.21 – Apoio Judiciário (desmaterialização)	•			
IO 2.1.22 – Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade.	•			
IO 2.2.11 – Gestão de Fundos de Compensação	•			
IO 3.2.13 – GUS - Gestão Própria de Utilizadores	•			
IO 3.2.4 – SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento	•			
IO 1.2.11 – Troca de informação com a área das Finanças	•			
IO 1.3.1 – Verificação da titularidade de conta bancária	•			
Frameworks Aplicacionais - Solução de Workflow		•		
Iniciativas no âmbito dos Automação dos Deploys nos ambientes de Qualidade		•		
Iniciativas no âmbito dos Testes Automatizados		•		
Iniciativas no âmbito dos Testes Não Funcionais		•		
Integração entre as ferramentas Bugzilla e Easyvista		•		
IO 2.3.5 – Evolução 2.0 do Servidor Aplicacional - 2ª Fase		•		
IO 2.3.6 – Solução de Arquivo Digital		•		
IO 3.1.10 – Solução Centralizada de Logs		•		
IO 3.1.11 – Metodologia de Desenvolvimento		•		
IO 3.1.12 – Solução Unificada de Auditoria		•		
IO 3.1.14 – Gestão de projetos		•		
IO 3.1.9 – Automação (Componente BD)		•		
IO 3.1.9 – Automação (Contexto SSD .Net)		•		
IO 3.2.12 – Usabilidade e Design		•		
IO 4.1.4 – Implementação de uma Arquitetura de Segurança (PES IO 4.1.13)		•		
IO 4.2.2 – Segurança no Processo de Desenvolvimento		•		
Manhãs de Usabilidade		•		
Segurança ao nível da Base de Dados		•		

Tabela 7 - Iniciativas do DAD por Objetivo Estratégico

## Departamento de Análise e Gestão de informação - DAGI

Na sua atividade corrente o DAGI tem por função desencadear todas as ações e atividades com vista a garantir:

- Manutenção do sistema de estatísticas da Segurança Social;
- Divulgação de dados de suporte à decisão;
- Gestão da plataforma de combate à fraude;
- Gestão do *Data Warehouse*.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 8 iniciativas operacionais, que contribuem na sua totalidade para a prossecução do objetivo estratégico 1 – **Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados** e para o objetivo estratégico 2 – **Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC**, e que se enumeram na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
IO 3.2.9 Desenvolvimento de um processo de inteligência artificial/ <i>machine learning</i> com dados do SAF	•			
Medidas COVID - Processos de contingência	•			
Integração SESS		•		
IO 1.2.17 Troca de Informações Pensões Internacionais		•		
IO 3.2.7 Datamart SIP - Pensão Velhice		•		
IO 3.2.8 Dashboard Gestão ISS		•		
Protocolo INE / Microdados		•		
Qualidade de Dados		•		

Tabela 8 - Iniciativas do DAGI por Objetivo Estratégico

## Departamento de Administração de Sistemas - DAS

Na sua atividade corrente compete ao DAS assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- Manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações;
- Monitorização do desempenho dos sistemas, serviços, aplicações, infraestrutura e comunicações;
- Manutenção e gestão do *Datacenter* principal e alternativo;
- Proteção de dados e segurança da informação.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 44 iniciativas operacionais, todas elas concorrentes para a concretização do objetivo estratégico **1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados**, do objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSS promovendo a eficiência dos serviços TIC** e para a concretização do objetivo estratégico **4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano**, e que se enumeram na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Implementar soluções para cumprimento do RGPD - (PES - IO 4.2.4)	•			
IO 2.3.4 - Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i>	•			
IO 2.3.6 - Implementar Solução de Arquivo Digital	•			
IO 3.1.2 - Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística ( Melhorias monitorização aplicacional )	•			
IO 4.1.3 - Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)	•			
IO 4.2.1 - Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1)	•			
Evolução do projeto SIF para o software S4HANA		•		
Evolução da Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET)		•		
Finalizar a implementação do SCOM		•		
Finalizar migração do Serviço DNS		•		
Gestão centralizada do VMWare		•		
Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico (PCN )		•		
Instalação e configuração de nova infraestrutura para suporte aplicacional no CPD Alternativo		•		
Instalação, configuração e migração de dados do Tier 1 do CPD alternativo		•		
IO 2.3.2 - Atualização da solução de correio eletrónico		•		
IO 2.3.3 - Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia		•		
IO 3.1.1 - Otimização do processo de <i>deployments</i> (Automatização de <i>deployments</i> MW- Aplicacional)		•		
IO 3.1.1 - Otimização do processo de <i>deployments</i> ( Automatização de <i>deployments</i> .NET)		•		
IO 3.1.1 - Otimização do processo de <i>deployments</i> ( Automatização de <i>deployments</i> Base de Dados)		•		
IO 3.1.10 - Solução Centralizada e Analítica de Logs		•		

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
IO 3.1.12 - Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura BigData		•		
IO 3.1.15 - Alargamento PCN		•		
IO 3.1.3 – Implementação de <i>Network Access Control</i> na rede do MTSSS - (PES - IO 4.1.9)		•		
IO 3.1.4 - Gestão e controlo de Acessos infraestrutura		•		
IO 3.1.5 - Automação de tarefas e procedimentos das equipas de administração de sistemas		•		
IO 3.1.6 - Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura		•		
IO 3.1.9 - Solução IPAM (gestão de atribuição de IP's)		•		
IO 3.3.2 - Criar ligações VoIP Interministeriais		•		
IO 3.3.5 - Otimização na alocação de dados por tipo de armazenamento		•		
IO 3.3.5 - Reforço computacional de Clusters de Sistemas Distribuídos		•		
IO 3.4.1 - Novos Serviços Cloud - Migração das Base Dados		•		
IO 4.1.1 - Gestão de Inventário e Cadastro Aplicacional - (PES - IO 4.1.5)		•		
IO 4.1.4 - Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática - (PES - IO 4.1.13)		•		
Migração acesso Internet do Taguspark para o Datacenter		•		
Renovação de proxy do II		•		
Renovação tecnológica de equipamentos ativos		•		
Renovar arquitetura que suporta as Bases de Dados Oracle		•		
Upgrade de versão das Bases de Dados que suportam o SISS/PTSS		•		
Monitorização do Sistema de Gestão da Segurança - (PES - IO 4.1.2 )		•		
Definir um Sistema de Gestão da Segurança da Informação para o MTSSS - (PES - IO 4.4.1)		•		
IO 3.3.4 – Centralização dos centros de dados		•		
IO 4.3.1 – Capacitação na área da Segurança de Informação - (PES - IO 4.4.2)				•
Participação em Exercícios de Cibersegurança				•
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS - (PES - IO 4.1.4)				•

Tabela 9 - Iniciativas do DAS por Objetivo Estratégico

## Departamento de Apoio ao Utilizador – DAU

Na sua atividade corrente compete ao DAU assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- Manutenção da solução que suporta a atividade dos *contact center*;
- Manutenção das aplicações de *service desk*;
- Gestão do apoio local aos utilizadores a nível nacional;
- Gestão de acessos aos diferentes sistemas de informação.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 16 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados** e ao objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
IO 2.1.17 – Solução de Chat Bot com Inteligência Artificial	•			
IO 2.5.1 - Programa de Inovação	•			
IO 3.1.7 – Robotização de processos de produtividade	•			
IO 3.1.8 – <i>Process Mining</i> - Melhoria dos processos de negócio	•			
IO 3.2.2 – Solução ITSM	•			
Atualização da solução de <i>file servers</i>		•		
IO 2.4.1 - Soluções de mobilidade		•		
IO 3.1.13 – Estação Padrão		•		
IO 3.2.1 – Solução para Digitalização de Documentos		•		
IO 3.2.6 – Atualização do parque informático		•		
IO 3.3.1 – Comunicações Unificadas		•		
IO 3.5.1 - Desktop corporativo de formação		•		
IO 4.1.2 – Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso - (PES - IO 4.1.6)		•		
Migração e consolidação para a nova AD		•		
PAM - <i>Privileged Access Manager</i>		•		
Solução de Produtividade e colaboração de posto de trabalho		•		

Tabela 10 - Iniciativas do DAU por Objetivo Estratégico

## Departamento de Gestão de Aplicações – DGA

O DGA nas suas atividades correntes assegura todas as tarefas necessárias à:

- Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações;
- Resposta a necessidades decorrentes de alterações legislativas.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 44 iniciativas operacionais, todas concorrentes para a concretização do objetivo estratégico **1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados** e para o objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC**, enumerando-se na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
IO 2.2.12 Ação Social: descentralização de competências	•			
Ação Social: fase 1 de implementação na Plataforma Segurança Social (PTSS)	•			
Atualização Extraordinária de Pensões ano de 2021	•			
IO 2.2.6 Cooperação entre a Segurança Social e as Instituições Particulares de Solidariedade Social (COOP): módulo de pagamentos	•			
Desemprego (DES): apoio extraordinário ao rendimento dos trabalhadores	•			
IO 2.1.6 Desemprego (DES): funcionalidades de primeira prioridade na Plataforma Segurança Social (PTSS)	•			
Desemprego no âmbito COVID: prorrogação do subsídio de desemprego	•			
Disponibilização do recibo de pensão na Segurança Social Direta (SSD)	•			
IO 2.1.13 Estatuto do Cuidador Informal (ECI): módulo de validação de condições de atribuição e integração com outros subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)	•			
IO 2.1.36 Gestão de Apoios à Deficiência e Incapacidade (GADI): módulo de majoração da Prestação Social de Inclusão	•			
IO 2.2.9 – Novo SIP Gestão do pedido de pensão de velhice na Segurança Social Direta (SSD)	•			
Impedimentos Temporários Para o Trabalho (ITPT): Implementação na Plataforma Segurança Social (PTSS) das prestações compensatórias de férias e natal	•			
Implementação de planos prestacionais no âmbito COVID	•			
Implementação do processo extraordinário de viabilização de empresas (PEVE) no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)	•			
IO 2.1.1 Acordos e Planos Prestacionais (APP) - Prestações	•			
IO 2.1.14 Carreira Contributiva Integrada	•			
IO 2.1.20 Novo canal de pagamento: transferência bancária internacional sem número internacional de conta bancária (IBAN)	•			
IO 2.1.34 Simplificação do Ciclo contributivo	•			
IO 2.1.5 Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM)	•			
IO 2.1.8 Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores	•			
IO 2.2.7 Sistema de agregados e relações familiares (ARF) e gestão de rendimentos (GRENDA)	•			
IO 2.2.8 Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC): implementação de alterações	•			
Layoff (LOFF) no âmbito COVID: implementação de alterações	•			

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Prestações Familiares (PF): análise e decisão de processos na Plataforma Segurança Social (PTSS)	•			
Prestações Familiares (PF): provas escolares multi-organismo	•			
Prestações Familiares (PF): reavaliação de prestações	•			
IO 2.2.2 – Protege+ : módulo artes e espetáculos	•			
Provas Escolares Pensões: componente de integração com o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)	•			
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI): módulo de faturação	•			
Revisão à totalização de períodos contributivos	•			
Sistema Integrado de Dívida (SID): análise reconciliação	•			
Sistema Integrado de Dívida (SID): contabilização de Acordos e Planos Prestacionais (APP)	•			
Trabalhadores Independentes - COVID	•			
IO 2.1.9 – Novo Regime TI	•			
Caracterização dos processos de qualidade de dados do universo de pensão de sobrevivência		•		
Centralização de créditos na Conta Integrada (CI): referência multibanco do Sistema de Execuções Fiscais (SEF)		•		
Centralização de Créditos: regularização de recebimentos por Gestão de Tesourarias (GT) após fecho de caixa		•		
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)		•		
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema de Informação financeiro (SIF)		•		
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema Integrado de Dívida (SID)		•		
IO 3.2.3 Interface SICC-SIF		•		
IO 2.2.5 Orçamento e Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social: módulo de análise de contas 5.ª e 6.ª fases		•		
Processo de qualidade de dados das qualificações		•		
IO 2.3.1 Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP) Fase 2		•		

Tabela 11 - Iniciativas do DGA por Objetivo Estratégico

## Departamento de Organização e Gestão de Pessoas – DOGP

Na sua atividade corrente compete ao DOGP assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- Monitorização dos tempos críticos do processo de gestão de pagamentos;
- Gestão das pessoas, das aquisições e contratos;
- Gestão financeira e orçamental.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 8 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC**, ao objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental** e ao objetivo estratégico **4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano**, enumerando-se na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Realização de testes no SIF/SAP - implementação do SNC-AP		•		
Solução aplicacional de informação contratual		•		
Gestão de assiduidade			•	
Gestão do imobilizado - melhoria controlo interno			•	
Sistema de Gestão da Conciliação - Operacionalização do sistema			•	
<i>Workplace Strategy</i>			•	
IO 3.5.2 Programa de Gestão por Competências				•
Promoção de medidas de igualdade entre mulheres e homens				•

Tabela 12 - Iniciativas do DOGP por Objetivo Estratégico

Desta forma pretende-se maximizar o nível e a qualidade da resposta da área de organização e pessoas nas suas diversas vertentes.

## Departamento de Gestão de Clientes - DGC

Na sua atividade corrente o DGC tem por função assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- Definição e gestão de protocolos;
- Resposta a pedidos de serviço;
- Elaboração de cursos de formação à medida (presencial *e-learning*) e acompanhamento dos formandos;
- Gestão de parcerias.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 7 iniciativas operacionais, que concorrem para a concretização do objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC** e para o objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Criação da Ficha de parceiro - FPII		•		
IO 1.4.2 - Plataforma de Gestão Documental		•		
Melhorar a usabilidade do Portal da Formação		•		
Revisão do modelo de acompanhamento aos Formandos		•		
Criação de um site para Recursos Formativos do II			•	
Criação de uma Revista eletrónica para os parceiros			•	
Melhorar a Resposta e Relacionamento com os Parceiros - Portal de Parceiros II			•	

Tabela 13 - Iniciativas do DGC por Objetivo Estratégico

## Área de Qualidade e Auditoria – AQA

A AQA com a sua atividade corrente, garante o cumprimento de todas as atividades essenciais para:

- Planeamento Estratégico e Operacional e gestão do processo de avaliação de desempenho;
- Gestão do plano de tratamento de riscos;
- Realização de auditorias e *assessments*.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 5 iniciativas operacionais, tendentes à prossecução do objetivo estratégico 3 – **Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Deteção e Análise de Vulnerabilidades do SISS 2021			•	
Implementação do Programa Auditorias			•	
Sistema Gestão Conciliação - Implementação de acordo com a NP4552			•	
Reformulação da Página da Qualidade na Intranet			•	
Revisão do PEII (Plano Estratégico do II), para o triénio 2021-2023			•	

Tabela 14 - Iniciativas da AQA por Objetivo Estratégico

### Área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade – AACDCS

Na sua atividade corrente a AACDCS tem por função assegurar, para além do secretariado e apoio ao Conselho Diretivo, as tarefas e atividades com vista a garantir:

- Gestão da comunicação e da partilha de informação;
- Elaboração e divulgação de *webletter*;
- Gestão de eventos institucionais.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2021, estão previstas implementar 8 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental** e ao objetivo estratégico **4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Área partilhada no <i>Sharepoint</i>			•	
Campanha de Dádiva de Sangue II			•	
Campanhas de Recolha de Bens			•	
Reestruturação dos Conteúdos do Programa de Acolhimento e Integração (PAI)			•	
Renovação da intranet no contexto gráfico e funcional			•	
Revisão do modelo de identidade corporativa do II, incluindo a temática da acessibilidade digital			•	
Sistema de Gestão da Conciliação - Plano de Comunicação			•	
Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos/as trabalhadores/as				•

Tabela 15 - Iniciativas da AACDCS por Objetivo Estratégico

## 2.11 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**, bem como outras medidas no âmbito da estratégia de transição digital em curso na Segurança Social.

O atual Programa Simplex 2020-2021, alinhado com o ciclo de gestão dos organismos públicos, traduz um conjunto de 12 medidas para a área governativa do MTSSS. Este novo programa, desenhado de forma participada num contexto de particular exigência (considerando a necessidade de mobilização da AP na resposta à crise sanitária gerada pelo COVID-19), reflete transformações profundas na cultura e no modelo de funcionamento da Administração Pública e visa o compromisso de continuar a percorrer um caminho de simplificação, modernização e inovação que garanta capacidade de resposta urgente a desafios complexos e muitas vezes inesperados.

Neste sentido, o Instituto de Informática, I.P., no seu Plano de Atividades de 2021, endereça 6 iniciativas, preconizadas pela estratégia de modernização da Administração Pública, de acordo com a distribuição que a seguir se apresenta:

Medida	Descrição	Simplex
1. BERTA – Base do Emprego e Relações de Trabalho em Ação	Conceção e implementação de um novo sistema de produção e gestão de informação digital, que permitirá articular e relacionar toda a atividade da DGERT e em simultâneo produzir informação estatística acessível de forma simples ao público em geral, recorrendo a soluções de <i>Business Intelligence</i> . Este sistema permitirá interoperabilidade entre serviços da AP, nomeadamente entre os vários serviços do MTSSS, e ainda com a área da Justiça. O BERTA permitirá o acesso do cidadão a informações relativas às relações laborais, emprego, formação profissional e certificação, permitirá aos parceiros sociais depositar IRCT negociais, registar organizações de trabalho em formato digital assinados eletronicamente, bem como praticar todos os atos que ainda exigem entrega em papel.	•
2. Pensão na hora	A medida Pensão na Hora permite ao cidadão requerer a sua pensão online (na Segurança Social Direta) com comunicação imediata do valor provisório que lhe será atribuído e com diferimento na hora. Isto é, sempre que o cidadão cumpra as condições de acesso para poder usufruir de uma pensão em Portugal, designadamente, o prazo de garantia e a idade de	•

Medida	Descrição	Simplex
	reforma, a mesma passa a ser atribuída de forma automática e com aceitação do valor da mesma. Esta medida é válida tanto para cidadãos com carreira contributiva exclusiva em Portugal, como para os cidadãos com carreira contributiva noutros países, desde que cumpram o prazo de garantia em Portugal. Neste caso, o valor da pensão será provisório e refletirá apenas o valor da pensão a pagar em Portugal. Esta situação passará a definitiva depois do apuramento da carreira contributiva estrangeira.	
3. Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	Simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.	●
4. e Atendimento	Implementação de chat bot no portal da Segurança Social, disponível 24x7 e com recurso a NLP, IA e <i>Machine Learning</i> .	●
5. Stat Segurança Social	Novo canal de divulgação de estatísticas, permitindo a utilização self-service, de forma a reforçar a transparência do sistema de segurança social por recurso a soluções de <i>Business Intelligence</i>	●
6. Declarações da Segurança Social na Hora	Permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.	●

Tabela 16 - Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

No âmbito da estratégia de transição digital da Segurança Social, é de destacar em 2021 o reforço dos serviços digitais na Segurança Social Direta, através da disponibilização dos seguintes serviços:

Medida	Descrição	Novos serviços digitais
1. Recibo de pensão na Segurança Social Direta (SSD)	Disponibilizar na SSD o recibo da pensão, permitindo ao pensionista e ao funcionário da Segurança Social obter o detalhe dos valores que constituem a pensão mensalmente	●
2. Gestão do pedido de pensão de velhice na Segurança Social Direta (SSD)	Disponibiliza o processo de gestão do pedido de pensão de velhice desde o registo do pedido pelo cidadão ou funcionário, até ao registo da decisão.	●
3. Prestações compensatórias de férias e natal na SSD	Disponibilizar na SSD as funcionalidades para registo e validação dos pedidos de prestações compensatórias de férias e natal de doença e parentalidade.	●
4. Acordos e Planos Prestacionais (APP) - Prestações	Disponibilizar na Segurança Social Direta os seguintes serviços: gestão online de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida prestacional.	●

Medida	Descrição	Novos serviços digitais
5. Prestações Familiares (PF): reavaliação de prestações	Disponibilizar na SSD as funcionalidades para registo de pedidos de reavaliação de prestações de abono de família.	•
6. App Segurança Social + Próxima -	Implementação das funcionalidades previstas no âmbito do Projeto Cartões Pré-Pagos.	•
7. Apoio extraordinário aos rendimentos trabalhadores	Disponibilizar na SSD as funcionalidades para registo de pedidos no âmbito do Apoio extraordinário aos rendimentos de trabalhadores	•
8. Planos Prestacionais - COVID	Implementação dos novos planos prestacionais decorrentes do Decreto Lei 10 -F/2020, artigo 9ºA alterado pelo DL 99/2020 de 22 de novembro, e do artigo 325.º-G da Lei n.º 27-A/2020 de 24 de julho.	•
9. PTin 2.0 - Versão Inglesa	Implementar a versão inglesa do novo Portal Informativo da Segurança Social.	•
10. Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e e Associações Mutualistas (AM)	Disponibilizar na SSD todos os fluxos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).	•
11. Apoio Judiciário (desmaterialização)	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e assegurar o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com a Justiça e Finanças.	•
12. Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores	Disponibilizar na SSD as seguintes funcionalidades: consulta trabalhadores (ver contratos e gerir último contrato); consultar contratos de trabalho (com possibilidade de gestão do último contrato); admissão trabalhadores e cessação trabalhadores (entidade empregadora, representante e utilizador institucional).	•

Tabela 17 - Medidas da Estratégia de Transição Digital da Segurança Social

### 3. RECURSOS DISPONIVEIS



### 3 Recursos Disponíveis

O Instituto de Informática, I.P. tem à sua disposição um conjunto de recursos, humanos e financeiros, para a prossecução da sua missão e objetivos no ano de 2021.

Ao nível dos recursos humanos, espera-se conseguir contrariar a tendência de diminuição da taxa de ocupação dos postos de trabalho do Instituto, por via de execução do plano de recrutamento para o ano de 2021.

Relativamente aos recursos financeiros, o montante previsto para o ano de 2021, regista um aumento face aos anos anteriores decorrente, nomeadamente, das seguintes necessidades:

- Licenciamento dos Postos de Trabalho e Infraestrutura de Produtividade – evolução para modelo *cloud*;
- Implementação do SOC (*Security Operations Center*);
- Implementação do Projeto Visão 360º - Gestão do Relacionamento;
- Reforço de competências ao nível da automação de tarefas de desenvolvimento e de administração de sistemas;
- Reforço de competências ao nível do sistema de monitorização e alarmística;
- Reforço em tecnologia de suporte à implementação de mecanismos de segurança da informação e gestão de vulnerabilidades TIC;
- Iniciativas de atualização de cariz tecnológico, que visam reduzir o tempo de implementação de novos serviços para os cidadãos e empresas;
- Alterações legislativas inscritas no Programa de Governo;
- Projetos inscritos em programas de Modernização Administrativa;
- Reforço do licenciamento ao nível da gestão documental, por via do alargamento da solução *Smartdocs* a todos os Centros Distritais da Segurança Social.

#### 3.1 Recursos Humanos

Ao nível da gestão provisional de recursos humanos, a política seguida nos últimos anos tem subjacente uma forte componente de planeamento e assenta em reforçar em número e em competências o mapa de pessoal do Instituto de Informática, I.P..

Esta política assentou na abertura e realização de concursos internos e externos, assim como na consolidação de situações de mobilidade.

No ano de 2021, será dada continuidade à política de reforço de recrutamento de recursos humanos nas áreas mais críticas, quer através do lançamento de concursos internos, quer por colocação de avisos na Bolsa de Emprego Público.

Adicionalmente, proceder-se-á ao acompanhamento dos pedidos de autorização para lançamento de concursos externos.

Ao nível das competências, será dada continuidade à adoção de medidas de promoção de *competências chave* para a organização, através de plano de formação adequado, bem como de formação em novas metodologias de trabalho.

### 3.1.1 Postos de Trabalho Efetivos

A 1 de janeiro de 2021, o Instituto de Informática, I.P. contará com 282 colaboradores, que ocupam postos de trabalho, dos 334 previstos no mapa de pessoal, encontrando-se por preencher 52.

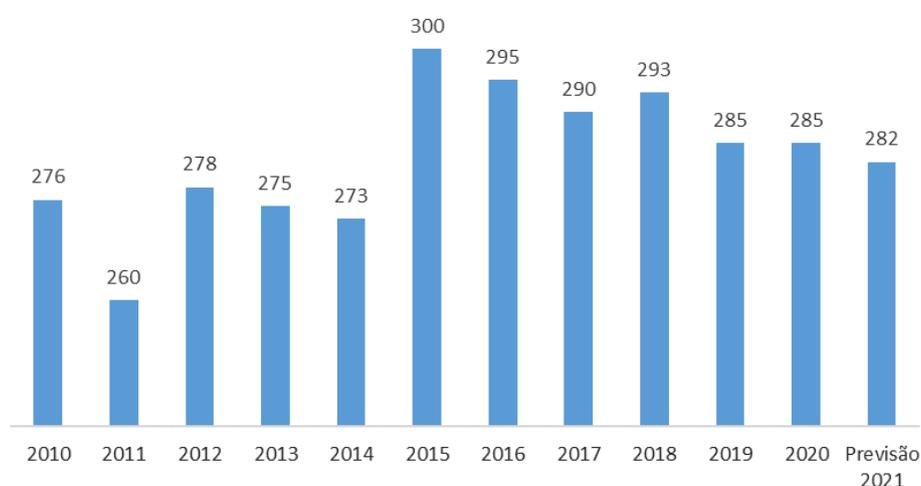


Figura 9 - Evolução do Nº de Efetivos do Instituto Informática, I.P., por referência a 01 de janeiro

A distribuição de efetivos, por género, a 1 de janeiro de 2021, será a que se apresenta no gráfico infra:

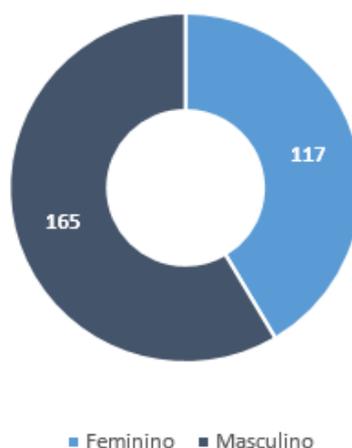


Figura 10 - Distribuição por Género dos Efetivos do Instituto Informática, I.P.

### 3.1.2 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.

Atualmente, existem 51 funções necessárias para a concretização da missão do Instituto de Informática, encontrando-se identificadas e documentadas no Manual de Funções.

Neste âmbito, as funções técnicas com maior peso na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são as funções de Suporte Técnico TI, Gestor de Projetos, Programador e Gestor de Informação (representando cerca de 37,6%).

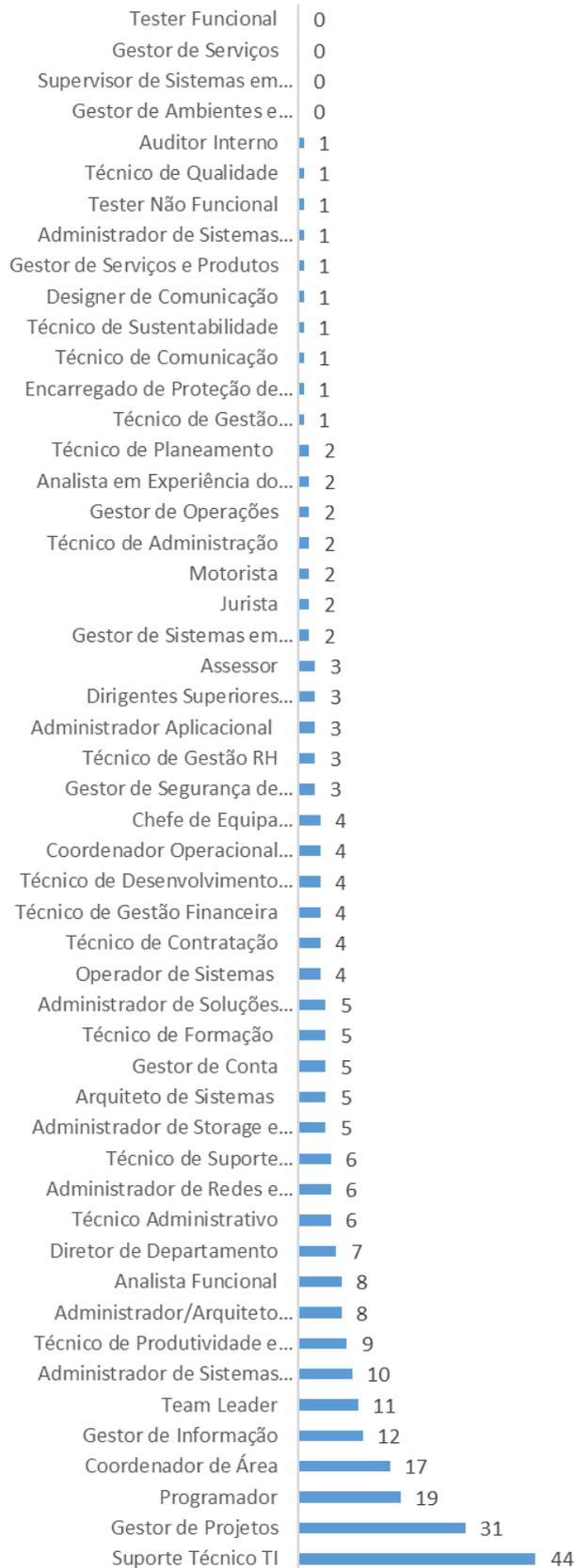


Figura 11 - Distribuição de Recursos Humanos por Função

### 3.1.3 Distribuição dos Recursos Humanos pelas Áreas

O Instituto afeta a maioria dos seus recursos humanos (74%) aos Departamentos de Apoio ao Utilizador, Gestão de Aplicações, Administração de Sistemas e Arquitetura e Desenvolvimento, unidades que centram a sua atividade no desenvolvimento e fornecimento dos principais serviços do Instituto.

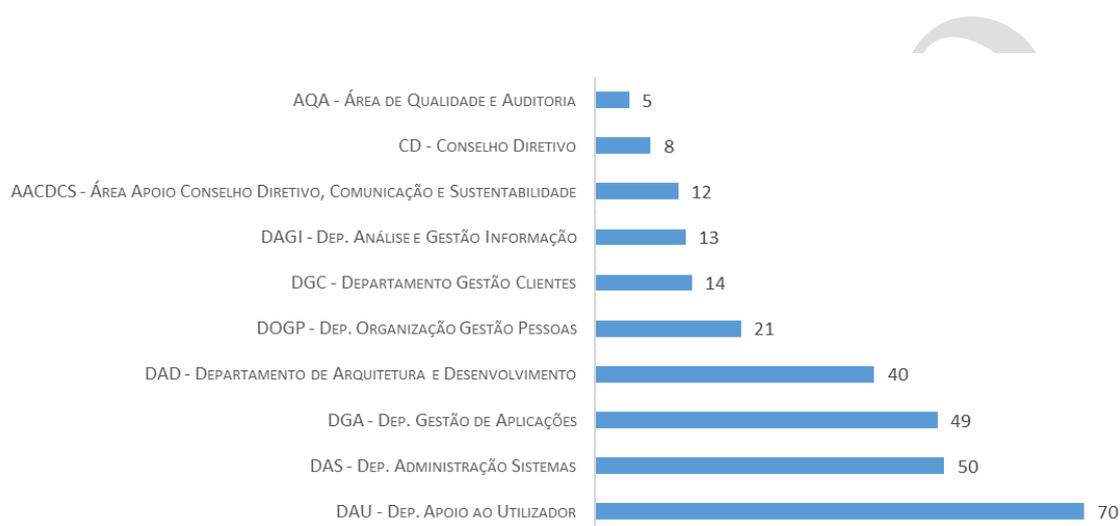


Figura 12 - Distribuição de Recursos Humanos por Departamento/Área

### 3.1.4 Distribuição dos Recursos por Nível Académico

Os recursos humanos do Instituto possuem um grau académico de nível superior, sendo que 67% dos colaboradores são detentores de um grau igual ou superior a Bacharelato e 33% possuem um grau igual ou inferior ao 12º ano.

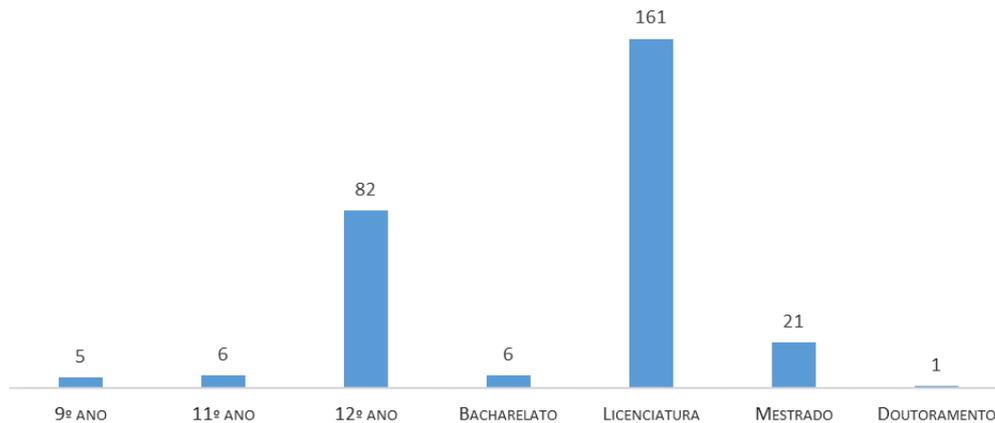


Figura 13 - Distribuição de Recursos Humanos por Habilitações Literárias

Neste âmbito, importa referir que os trabalhadores do Instituto de Informática, I.P., são incentivados a participar em várias ações de formação profissional (internas e externas).

### 3.1.5 Plano de Formação

O plano de formação visa o desenvolvimento das competências chave que permitem ao Instituto acompanhar as melhores práticas de desenvolvimento, garantindo assim a entrega de serviços de forma mais rápida, capaz de responder em tempo útil às necessidades dos cidadãos, das famílias e das empresas.

O ciclo de formação para o ano 2021 iniciou-se em novembro de 2020 com o levantamento de necessidades de formação tendo, nesta sequência, sido solicitado o diagnóstico de necessidades de formação com indicação sequencial de prioridades.

Assim, serão priorizadas as ações com maior relevância para a atividade do Instituto, que abrangem um maior número de trabalhadores e possibilitem o incremento da sua satisfação perante a formação, dando primazia aos trabalhadores sem formação nos anos mais recentes ou com um número reduzido de horas de formação.

As ações de formação estão subdivididas em quatro tipologias, a saber:

1. Administração/Gestão Pública;
2. Específicas/Negócio;

3. Gestão/Planeamento/Projetos/comportamental;

4. Outros.

A proposta de Formação para o ano de 2021 mantém a dotação dos anos anteriores (150.000€), definindo como prioritárias as ações associadas a tipologias “Específicas/Negócio”, prevendo-se que a formação a ministrar se distribua de acordo com os parâmetros dos anos anteriores, conforme gráfico e tabela que seguem:

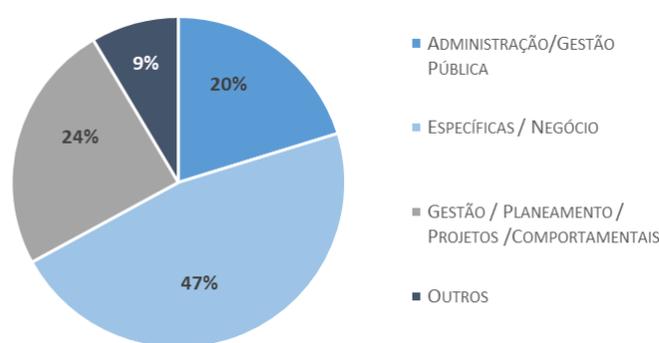


Figura 14 - Distribuição do Plano de Formação 2021 por Tipologia

Tipologia	Nº Ações	Distribuição
Administração/Gestão Pública	19	20%
Específicas/Negócio	44	47%
Gestão/Planeamento/Projetos/Comportamentais	23	24%
Outros	8	9%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Tabela 18 - Nº de ações de formação previstas para 2021 e Distribuição por Tipologia

## 3.2 Recursos Financeiros

O orçamento corrigido de 2021 perfaz o montante global de **63.506.411 €**, representando um acréscimo de 4,39% face ao orçamento corrigido de 2020.

### 3.2.1 Orçamento Global 2021

Designação	2020	2021	Variação 2021 face 2020
Despesas Correntes	26.619.452 €	28.765.432 €	8,06%
Despesas de Capital	34.214.041 €	34.740.979 €	1,54%
<b>Total</b>	<b>60.833.493 €</b>	<b>63.506.411 €</b>	<b>4,39%</b>

Fonte: Orçamento corrigido do ano de 2020 e Orçamento corrigido para o ano de 2021, à data de 03.02.2021.

Tabela 19 - Orçamento Global 2021 vs Orçamento Global 2020

### 3.2.2 Distribuição do Orçamento por Agrupamentos Orçamentais

#### *Despesas de Administração*

À semelhança de anos anteriores, mantém-se um orçamento de despesas de administração sujeito a critérios rigorosos da gestão, e que visa responder às necessidades de recursos para o desenvolvimento da atividade do Instituto, designadamente no que diz respeito às áreas de negócio, e à satisfação das necessidades dos *stakeholders*.

#### *Despesas com Pessoal*

No que diz respeito às despesas com pessoal do Instituto de Informática, I.P., o orçamento corrigido do ano de 2021 é de 13.119.746 €, cifra que representa um decréscimo de 6,15% face ao valor do orçamento do ano anterior.

#### *Aquisição de Bens e Serviços Correntes*

O corrigido de 2021 relativo a aquisição de bens e serviços e de outras despesas correntes é de 15.645.686 €, o que representa um acréscimo de 23,78%, acréscimo que encontra explicação, nomeadamente, com a inclusão neste agrupamento de despesas com a aquisição de licenças “*as a service*”, no âmbito do licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade decorrente de alteração tecnológica para modelos de “*cloud*” e de alteração, também, para licenciamento “*cloud*”, no âmbito de licenciamento *Oracle*.

A solução “*Chatbot*” no âmbito da manutenção e evolução do novo canal de atendimento da segurança social (live chat e inteligência artificial) contribuem, também, para o crescimento destas despesas.

### *Despesas de Capital*

O orçamento corrigido de 2021, para despesas de capital é de 34.740.979 € (+ 1,54%) e engloba, na sua maioria, investimentos em *hardware* e *software* destinados ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), em consonância com a missão, visão e valores do Instituto de Informática, I.P..

Para o ano 2021, destacam-se os seguintes projetos:

- Aquisição de serviços de desenvolvimento de portais e sítios internet – visa garantir a manutenção evolutiva e corretiva dos portais, bem como dar resposta a novas necessidades;
- Gestão do Relacionamento SAMA - Visão 360 – Aquisição de serviços de desenvolvimento para implementação da visão 360º;
- SIATT - Manutenção Evolutiva e Completar âmbito funcional do Tutelar Cível – No âmbito das interações entre o MJ e o MTSSS, foi identificada a necessidade de criar um sistema de troca de informação no âmbito funcional dos processos do Tutelar Cível, eliminando assim os processos manuais. Será ainda realizada a evolução da solução para a PTSS;
- Projeto de Comunicação Única à Segurança Social e Fundos, medida simplex, que visa a comunicação de trabalhadores por um único canal;
- Iniciativas planeadas no âmbito da descentralização de competências para os municípios, que visa melhorar o atual sistema de ação social, de forma a garantir o acesso aos municípios e IPSS;
- Iniciativas planeadas no âmbito da legislação do Cuidador Informal, com vista a iniciar a operacionalização desta medida legislativa;
- Projeto Cartões pré-Pagos, que tem por objetivo a operacionalização desta medida Simplex;
- Módulo de Cobrança Coerciva, no âmbito dos Fundos de Compensação e Garantia do Trabalho;

- Projetos associados à desmaterialização de processos, com recurso às equipas de usabilidade;
- Projetos de cariz iminente tecnológico, essenciais para agilizar os processos de desenvolvimento (aquisição de serviços de desenvolvimentos de *software* no âmbito da automação de processos; aquisição de serviços de Framework - testes automatizados e apoio a projetos; aquisição de serviços de desenvolvimentos de *software* – soluções aplicacionais e de arquitetura; aquisição de serviços para melhoria de processos de monitorização aplicacional e de infraestruturas no âmbito do Centro de Controlo de Operações; iniciativas planeadas no âmbito do projeto GUS; aquisição de soluções para garantir a conformidade com o RGPD; implementação do *Security Operations Center*);
- Outras necessidades ao nível do licenciamento, essenciais para o funcionamento de postos de trabalho e bases de dados.

Em termos comparativos, o quadro seguinte apresenta os Orçamentos corrigidos dos anos de 2020 e de 2021, segregados por agrupamentos de despesa:

Grupo	Designação	2020	2021	Varição 2021 face 2020
D.01	Despesas com Pessoal	13.979.705 €	13.119.746 €	-6,15%
D.02	Aquisição de Bens e Serviços	12.615.185 €	15.623.407 €	23,85%
D.03	Juros e outros Encargos	1.434 €	1.434 €	0,00%
D.06	Outras despesas correntes	23.128 €	20.845 €	-9,87%
D.07	Aquisição de Bens de Capital	34.214.041 €	34.740.979 €	1,54%

**Fonte:** Orçamento corrigido do ano de 2020 e Orçamento corrigido do ano de 2021, à data de 03.02.2021.

Tabela 20 - Distribuição do Orçamento Global 2021 vs 2020 por agrupamento

### 3.2.3 Candidaturas a Financiamentos

No âmbito do programa “Portugal 2020” foram apresentadas/aprovadas, desde o ano de 2016, as candidaturas que seguem, associadas ao investimento constante do quadro infra que indica, também, o Estado de cada um dos projetos:

Operação	Promoção	Investimento (€)	Estado da Candidatura
DROP - Declaração de Remunerações Oficiosas e Parentalidade	Parceria com o ISS, I.P.	1.981.270,40 €	Execução
Sistema de Gestão do Relacionamento - Visão 360.º	Parceria com o ISS, I.P.	2.999.955,52 €	Execução
Relatório Único + Simples	Parceria com o GEP	283.097,00 €	Execução
Cooperação - Nova Carta Social	Parceria com o ISS, I.P. e GEP	1.140.372,08 €	Execução
Programa de Transformação	Parceria com o ISS, I.P.	1.778.619,24 €	Execução
Gestão de Apoio Judiciário	Parceria com o ISS, I.P. e IGFEJ do M. da Justiça	969.922,54 €	Execução
Protege +	Parceria com o ISS, I.P. e CNPDPCJ	997.965,42 €	Execução
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + Simples	Parceria com a DGSS	429.712,80 €	Execução
Transformação Digital na Segurança Social	Autónoma	515.921,52 €	Execução
Cooperação (Visão Integrada)	Parceria com o ISS, I.P.	515.921,52 €	Execução
Sistema de Gestão da Conciliação no II, I.P.	Autónoma	64.050,20 €	Execução

**Fonte:** Proposta de Orçamento para o ano de 2021.

Tabela 21 - Candidaturas ao Portugal 2020

Em termos de reembolsos de subsídios para o ano 2021, prevê-se o recebimento de reembolsos de operações cofinanciadas no montante de 4.267.545 €. O valor inscrito pressupõe a aprovação de todas as candidaturas submetidas, bem como, a execução efetiva dos contratos celebrados e a celebrar ao seu abrigo.

# ANEXOS



## 1. Glossário e Acrónimos

Termo ou Acrónimo	Descrição
AA	Área de Acreditação
AAE	Área de Aplicações Estruturais
AC	Área de Clientes
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
AD	Área de Desenvolvimento
AGP	Área Gestão Pessoas
AI	Área de Inovação
AO	Área de Orçamento
AP	Área de Produtos
APDD	Área de Produção e Divulgação Dados
API	Área de Produtividade e Inovação
APP	Subsistema de Acordos Planos Prestacionais
APS	Área de Proteção Social
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARC	Área de Receita e Contas
ARF	Agregados e Relações Familiares
ASA	Área Suporte Aplicacional
ASCD	Apuramento de Situação e Certificação de Documentos
ASIP	Ação Social Interface Parceiros
ASIPDP	Área da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais
ASP	Área de Sistemas de Pensões
ASU	Área de Suporte aos Utilizadores
AT	Autoridade Tributária
CAE	Classificação das Atividades Económicas
CD	Conselho Diretivo
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CNCS	Centro Nacional de Cibersegurança
CNPDCJ	Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens
CSI	Complemento Solidário de Idosos
CTIC	Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação
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
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DLA	Determinação de Legislação Aplicável
DOGPD	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DSI	Diretor de Segurança da Informação
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EFQM	European Foundation for Quality Management
ENSC	Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço
ESPAP	Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública
FCT	Fundos de Compensação do Trabalho
FGCT	Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho
GADI	Gestão de Apoios à Deficiência e Incapacidade
GesRisP	Gestão de Riscos Profissionais
GC	Gestão de Contribuições

Termo ou Acrónimo	Descrição
GFCT	Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho
GPTIC	Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
GREND	Gestão de Rendimentos
GUS	Gestão de Utilizadores e Segurança
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
II, I.P.	Instituto de Informática, I.P.
ISO	International Standardisation Organisation - Organização Internacional para a Normalização
ITPT	Impedimentos Temporários Para o Trabalho
MIPE	Módulo Integrado de Penhoras
MTSSS	Ministério do Trabalho, da Solidariedade e da Segurança Social
MN CD E&T	NATO MultiNational CyberDefence Education & Training
NP	Norma Portuguesa
ONG	Organização Não Governamental
OPII	Orçamento Participativo do Instituto de Informática
PARES	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
PCIRPC	Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos
PDCA	Ciclo de melhoria contínua, Plan, Do, Check, Act
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	(Subsistema de) Proteção Familiar
PIB	Produto Interno Bruto
PTSS	Portal Segurança Social
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
RGSS	Regime Geral Segurança Social
RIMA	Rede Interministerial de Modernização Administrativa
RLIS	Redes Locais de Intervenção Social
RNCCI	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
RSI	Rendimento Social de Inserção
RSPTIC	Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação
SAF	Sistema de Apoio à Fiscalização
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema Atribuição Produtos Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SESS	Sistema de Estatísticas da Segurança Social
SGII	Sistema de Gestão do Instituto de Informática
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIATT	Sistema Informação Assessoria Técnica aos Tribunais
SICC	Sistema Integrado Conta Corrente
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SOC	<i>Security Operation Center</i>
SSD	Segurança Social Direta
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

Tabela 22 - Glossário e Acrónimos

## 2. Quadro de Avaliação e Responsabilização

O QUAR do Instituto de Informática, I.P., é um instrumento de apoio à gestão, de forma a monitorizar e avaliar o desempenho organizacional.

		<b>QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2021</b>											
												Data: 16/02/2021	
												Versão: 1.1	
<b>Ciclo de Gestão</b>													
2021													
<b>Designação do Serviço/Organismo:</b>													
Instituto de Informática, I.P.													
<b>Missão:</b>													
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.													
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>													
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.												
<b>Objetivos Operacionais (OP)</b>													
<b>EFICÁCIA</b>												<b>PESO: 40%</b>	
<b>OP1: Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social.</b>											<b>Peso: 30%</b>		
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.1	Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novas funcionalidades	99,1%	98,5%	98,7%	90%	5%	100%	45%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novas funcionalidades				
Ind.2	Percentagem de execução de medidas no âmbito do COVID 19	n.a.	n.a.	99,3%	96%	2%	100%	55%	Média da percentagem de execução das medidas COVID 19				
<b>Taxa de Realização do OP1</b>											<b>0%</b>		

OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos serviços de interoperabilidade	86%	93%	98,3%	88%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos serviços de interoperabilidade			
<b>Taxa de Realização do OP2</b>												<b>0%</b>
OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços.											Peso:	10%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.4	Disponibilidade média dos serviços	99,4%	99,0%	99,0%	99,0%	0,5%	99,9%	45%	(Somatório da disponibilidade dos serviços monitorizados que fazem parte do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações/Nº total de serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações)*100			
Ind.5	Percentagem de incidentes reabertos, após resolução	1,4%	2%	2,1%	2,3%	0,5%	1,4%	35%	(Nº de incidentes reabertos após resolução/Nº de incidentes resolvidos)*100			
Ind.6	Tempo médio de reposição dos serviços online	2,18 min	33,6 min	44m	30m	5 min	20 min	20%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100			
<b>Taxa de Realização do OP3</b>												<b>0%</b>
OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	Percentagem de execução das medidas SIMPLEX	n.a.	n.a.	106,2%	83%	5%	95%	100%	Média da percentagem de execução das medidas simplex			
<b>Taxa de Realização do OP4</b>												<b>0%</b>

EFICIÊNCIA											PESO:	20%
<b>OP5: Otimizar os processos de implementação de projetos TIC.</b>											Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Percentagem de execução das iniciativas de otimização	92,4%	87,2%	99,6%	87%	5%	100%	40%	Média da percentagem de execução das iniciativas de otimização			
Ind.9	Percentagem de execução do Programa MOVE II	99,2%	94,4%	88,0%	85%	5%	100%	60%	Média da percentagem de execução das iniciativas do Programa MOVE II			
<b>Taxa de Realização do OP5</b>											<b>0%</b>	
<b>OP6: Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.</b>											Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.10	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	98,8%	100%	105,9%	90%	3%	100%	60%	Média da percentagem de execução das iniciativas do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos			
Ind.11	Percentagem de execução dos projetos de otimização da infraestrutura do MTSSS	100%	95%	73,8%	85%	5%	100%	40%	Média da percentagem de execução dos projetos de otimização de infraestrutura do MTSSS			
<b>Taxa de Realização do OP6</b>											<b>0%</b>	
<b>OP7: Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados.</b>											Peso:	15%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.12	Percentagem de execução das iniciativas de Segurança da Informação e Proteção de Dados	n.a.	n.a.	93,7%	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de Segurança da Informação e Proteção de Dados			
<b>Taxa de Realização do OP7</b>											<b>0%</b>	
QUALIDADE											PESO:	40%
<b>OP8: Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SIG.</b>											Peso:	10%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.13	Desempenho global da cadeia de valor	93,2%	93,5%	96,2%	92%	4%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100			
<b>Taxa de Realização do OP8</b>											<b>0%</b>	

OP9: Dinamizar iniciativas de inovação.											Peso:	5%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	Percentagem de execução das iniciativas de inovação	100%	100%	125%	92%	4%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de inovação			
<b>Taxa de Realização do OP9</b>												<b>0%</b>
O10: Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.											Peso:	25%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	3,8	3,8	3,8	3,8	0,3	4,4	100%	Resultado médio do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).			
<b>Taxa de Realização do OP10</b>												<b>0%</b>
OP11: Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.											Peso:	35%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.16	Taxa de satisfação global dos trabalhadores	n.a.	n.a.	n.d.	70%	5%	80%	50%	(Somatório das respostas sobre a satisfação global dos colaboradores/ N° de respostas ao inquérito de satisfação global dos colaboradores)*100			
Ind.17	Percentagem de execução das campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem estar no local de trabalho	n.a.	n.a.	88%	90%	3%	100%	25%	Média da percentagem de execução das campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem estar no local de trabalho			
Ind.18	Percentagem de execução das iniciativas de promoção de conciliação	100%	100%	90%	90%	3%	100%	25%	Média da percentagem de execução das iniciativas de promoção de conciliação			
<b>Taxa de Realização do OP11</b>												<b>0%</b>

OP12: Promover o desenvolvimento de competências.												Peso:	25%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.19	Taxa de concretização do Plano Anual de Formação	108%	98%	100%	90%	0%	100%	40%	(Nº de ações de formação realizadas/Nº de ações de formação planeadas)*100				
Ind.20	Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	n.a.	n.a.	n.d.	80%	5%	90%	60%	(Somatório das respostas obtidas no inquérito de satisfação com a formação/Nº de respostas ao inquérito de satisfação com a formação)*100				
<b>Taxa de Realização do OP12</b>											<b>0%</b>		
<b>Objetivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento</b>													
		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12
	<b>Objetivo Estratégico 1</b>	X	X	X	X								
	<b>Objetivo Estratégico 2</b>					X	X	X					
	<b>Objetivo Estratégico 3</b>								X	X	X	X	
	<b>Objetivo Estratégico 4</b>												X
<b>OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)</b>				<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>		<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>		<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>			<b>Objetivos Relevantes</b>		
<b>Eficácia</b>						100%							
OP1	Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social.			40%		30%		12%			relevante		
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.					20%		8%					
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.					10%		4%					
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.					40%		16%			relevante		
<b>Eficiência</b>						100%							
OP5	Otimizar os processos de implementação de projetos TIC.			20%		35%		7%					
OP6	Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.					50%		10%			relevante		
OP7	Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados.					15%		3%					
<b>Qualidade</b>						100%							
OP8	Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI.			40%		10%		4%					
OP9	Dinamizar iniciativas de Inovação.					5%		2%					
OP10	Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.					25%		10%			relevante		
OP11	Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.					35%		14%			relevante		
OP12	Promover o desenvolvimento de competências.					25%		10%			relevante		
<b>Total</b>				100%		100%		São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.			72%		

RECURSOS HUMANOS a)								Dias úteis 2021 (só considerados feriados)		231
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2021			Pontuação efetivos Executados 2021			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	693	60		0	0	-3	0,00%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa 1)	16	28	6468	448		12544	0	-28	0,00%	193,94%
Técnico Superior 2)	12	158	36498	1896		299568	0	-158	0,00%	820,78%
Especialista de Informática	12	72	16632	864		62208	0	-72	0,00%	374,03%
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Técnico de informática 3)	8	49	11319	392		19208	0	-49	0,00%	169,70%
Assistente Técnico 4)	8	24	5544	192		4608	0	-24	0,00%	83,12%
Assistente Operacional	5	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
		334	77.154	3.852	0	398.136	0	-334	0,00%	516,03%

Apr

RECURSOS FINANCEIROS a)						
DESIGNAÇÃO	Planeado 1)	Corrigido 2)	Execução (30.jun.21)	Execução (31.dez.21)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>	30.524.990,00	28.765.432,00				
Despesas c/Pessoal	13.979.705,00	13.119.746,00				
Aquisições de Bens e Serviços	16.539.506,00	15.623.407,00				
Juros e Outros Encargos	1.434,00	1.434,00				
Outras despesas correntes	4.345,00	20.845,00				
Despesas de Capital	-	-				
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>	35.162.525,00	34.740.979,00				
Despesas correntes	-	-				
Despesas de capital	35.162.525,00	34.740.979,00				
<b>Outras</b>						
<b>Total</b>	65.687.515,00	63.506.411,00	0,00	0,00		

a) O "Mapa de Pessoal" ainda não se encontra aprovado.

**Nota RECURSOS HUMANOS:**

- 1) Inclui Chefes de Equipa Multidisciplinar e Secretário do Conselho Diretivo;
- 2) Inclui as carreiras de Técnico Superior, carreira Técnica, Apoio Técnico e Assessoria;
- 3) Inclui as carreiras de Técnico de Informática e Apoio Especializado - Informática;
- 4) Inclui as carreiras de Assistente Técnico e Técnico Administrativo.

**Nota ORÇAMENTO:**

- 1) A proposta de orçamento inclui 421.546 €, na rubrica 07.01.08, comunicados ao IGFSS em 01.09.2020.
- 2) Considerando que se encontra refletido no quadro o Orçamento corrigido, à data de 03/02/2021, não foi incluído o acréscimo no valor de 421.546 € que há-de ocorrer até 31.12.2021, quando se mostrar efetivamente necessário.

Figura 15 - Quadro de Avaliação e Responsabilização para 2021

### 3. Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
App Segurança Social + Próxima - CPP	Implementar as funcionalidades previstas no âmbito do Projeto Cartões Pré-Pagos.	Disponibilizar em produção até 31.12.2021.
App Segurança Social + Próxima - Novos Serviços	Disponibilizar novos serviços na APP da Segurança Social + Próxima.	Disponibilizar 3 novos serviços em produção.
Gestão do pedido - Apoio extraordinário aos rendimentos trabalhadores	Implementar formulário e gestão do pedido de apoio na SSD, com notificações eletrónicas, no âmbito do apoio extraordinário aos rendimentos dos trabalhadores.	Disponibilizar o novo serviço até 01.03.2021.
Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade - PTSS	Desenvolver todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade no contexto da PTSS.	Obter a declaração e o selo de Acessibilidade e Usabilidade até 30.11.2021.
GUS - RGPD	Assegurar as evoluções aplicacionais identificadas para garantir o cumprimento do RGPD.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2021.
IO 1.2.10 – Troca de informação com a área da Justiça no âmbito do Apoio Judiciário	Criar o serviço de interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Justiça, relativamente ao apoio judiciário.	Disponibilizar em produção até 31.05.2021.
IO 1.2.12 – Troca de informação com a área da Ciência, tecnologia e Ensino Superior	Esta iniciativa contempla a adaptação do serviço de interoperabilidade da prova escolar com o Ministério do Ensino Superior, que tem como objetivo automatizar a prova escolar, para efeitos de abono de família.	Disponibilizar em produção até 31.05.2021
IO 1.2.7 – Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo Tutelar Cível	Implementar e disponibilizar um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. Desenvolver o novo módulo SIATT - Tutelar Cível no PTSS.	Disponibilizar em produção o novo módulo TC até 31.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 1.2.8 – Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo Promoção</b>	Implementar e disponibilizar um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. Desenvolver o novo módulo SIATT - Promoção na PTSS.	Disponibilizar em produção o novo módulo PP até 31.12.2021.
<b>IO 1.2.1 – Troca de informação com a área da Saúde</b>	Esta iniciativa contempla um serviço de troca de informação com o MS (Ministério da Saúde) para obtenção de informação para a correta atribuição e gestão de prestações sociais (certificados multiuso certificados de incapacidade temporária participações de medicamentos no âmbito da doença profissional e referência dos cuidados continuados).	Disponibilizar em produção até 31.12.2021.
<b>IO 1.3.2 – Plataforma de Serviços de Interoperabilidade</b>	Esta iniciativa tem como objetivo a implementação de novos processos de interoperabilidade entre o MTSSS e as empresas (WS para gestão das modalidades de contrato e cessações).	Concretizar 100% do âmbito definido até 31.07.2021.
<b>IO 2.1.10 – Gestão do Relacionamento - Visão 360º</b>	Implementar um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio (VIN - Visão Integrada Negócio) e de relacionamento (VIR - Visão Relacionamento) e melhorar a relação com o Cidadão com recurso à integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social. Pretende-se centralizar numa única ferramenta a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, garantindo a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todo o ISS.	Concretizar 35% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 2.1.11 – PPSS - Pré-Pago na Segurança Social</b>	Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.	Disponibilizar em produção até 31.12.2021.
<b>IO 2.1.12 – Segurança Social e Fundos 3 em 1</b>	Reformular as funcionalidades de gestão de contratos no âmbito do canal único.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2021.
<b>IO 2.1.18 - PTin 2.0 - Versão Inglesa</b>	Implementar a versão inglesa do novo Portal Informativo da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a versão inglesa do novo Portal até 31.03.2021.
<b>IO 2.1.20 – Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN</b>	Desenvolver solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN.	Disponibilizar em produção a solução até 31.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 2.1.21 – Apoio Judiciário (desmaterialização)</b>	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e assegurar o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com a Justiça e Finanças.	Disponibilizar em produção a desmaterialização do requerimento até 31.12.2021.
<b>IO 2.1.22 – Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade.</b>	Implementar a integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social.	Concretizar 50% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 2.2.11 – Gestão de Fundos de Compensação</b>	Implementar o novo módulo de cobrança coerciva.	Disponibilizar em produção o novo módulo até 31.10.2021.
<b>IO 3.2.13 – GUS - Gestão Própria de Utilizadores</b>	Assegurar as evoluções aplicacionais que permitam aos utilizadores, quando necessário, assegurarem eles próprios a gestão de um grupo de utilizadores, habitualmente da sua organização.	Disponibilizar em produção a Gestão Própria de Utilizadores até 31.12.2021.
<b>IO 3.2.4 – SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento</b>	Concretizar a evolução do Sistema de Gestão de Atendimento, nas seguintes vertentes: 1. Implementar a evolução definida em termos de arquitetura tecnológica e técnica (30%); 2. Redesign dos Periféricos (10%); 3. Adaptar o SIGA para integração com solução de videoconferência (25%); 4. Pesquisa orientada a Serviços (20%); 5. Resposta a pedidos acordados com os clientes (15%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 1.2.11 – Troca de informação com a área das Finanças</b>	Esta iniciativa tem por finalidade a criação do serviço de interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério das Finanças para gestão na área de prestações e contribuições (Ex. apoio judiciário inícios e alterações de atividade informações de cadastro).	Concretizar o âmbito global até 30.09.2021.
<b>IO 1.3.1 – Verificação da titularidade de conta bancária</b>	Esta iniciativa tem como objetivo o desenvolvimento do processo de interoperabilidade para integração e comunicação eletrónica entre a Segurança Social e a SIBS para verificação de titularidade bancária.	Concretizar o âmbito global até 30.09.2021.
<b>IO 3.2.9 Desenvolvimento de um processo de inteligência artificial/machine learning com dados do SAF</b>	Disponibilizar uma ferramenta ao ISS que auxilie no direcionamento das ações de fiscalização, tendo em conta a probabilidade de fraude da entidade. Em 2021 pretende-se realizar um teste de implementação real no terreno.	Realizar teste de implementação real no terreno até 31.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Medidas COVID - Processos de contingência	Operacionalização processos de contingência	Garantir a operacionalização até 30.06.2021.
Implementar soluções para cumprimento do RGPD - (PES - IO 4.2.4)	Implementar opções de Base de Dados para cumprimento do RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados).	Implementar as soluções até 31.12.2021.
IO 2.3.4 - Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i>	Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i> .	Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i> até 31.12.2021.
IO 2.3.6 - Implementar Solução de Arquivo Digital	Configurar e adaptar a infraestrutura de <i>storage</i> existente para assegurar os requisitos da Solução de Arquivo Digital.	Assegurar os requisitos para implementação da solução de Arquivo Digital até 31.12.2021.
IO 3.1.2 - Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística ( Melhorias monitorização aplicacional )	Concretizar a evolução dos sistemas de monitorização e alarmística, através da implementação de melhorias monitorização aplicacional, de acordo com o âmbito definido no grupo de trabalho de monitorização.	Implementar as melhorias de monitorização aplicacional, de acordo com o definido no grupo de trabalho até 31.12.2021.
IO 4.1.3 - Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)	Implementar um mecanismo de segundo fator de autenticação.	Implementar mecanismo de segundo fator de autenticação até 31.12.2021.
IO 4.2.1 - Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1)	Validar a estratégia de implementação e implementar o Centro de Operações de Segurança do II.	Implementar o SOC até 31.12.2021.
IO 2.1.17 – Solução de Chat Bot com Inteligência Artificial	Implementar uma solução de <i>AI Chat Bot</i> em todo o atendimento da Segurança Social, através da concretização das seguintes atividades: 1. Estudo de soluções de <i>Chat Bot</i> com vista a integração nos portais da Segurança Social, com passagem de contexto (40%); 2. Realizar Piloto para integração com a solução de <i>Contact Center</i> (30%); 3. Realizar piloto para integração com operações internas, nomeadamente nos <i>ServiceDesk IT</i> e Aplicacional (30%).	Implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021.
IO 2.5.1 - Programa de Inovação	Reforçar o Programa de Inovação do Instituto de Informática, com o objetivo de promover a melhoria contínua e uma cultura de Inovação, através da concretização das seguintes atividades:	Implementar 80% dos atividades definidas até 31.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
	1. Realização de eventos periódicos de inovação (80%); 2. Elaboração de um plano estratégico de promoção de políticas de inovação (20%).	
<b>IO 3.1.7 – Robotização de processos de produtividade</b>	Consolidar e explorar a solução tecnológica de RPA ( <i>Robotic Process Automation</i> ) (20%), de forma a automatizar três novos processos de negócio (80%), com o objetivo de melhorar a qualidade de serviços prestados pelo MTSSS, reduzindo os erros de operação e aumentando a produtividade dos colaboradores da Segurança Social.	Implementar 80% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 3.1.8 – Process Mining - Melhoria dos processos de negócio</b>	Implementar ferramentas de <i>process mining</i> (80%) para suportar a análise de dois processos de negócio (20%), com o objetivo de os melhorar e de os modelar com vista a uma posterior automatização quando tal abordagem se justificar.	Implementar 80% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 3.2.2 – Solução ITSM</b>	Melhorar a solução ITSM, através da realização das seguintes atividades: 1. Concretizar a entrada em produção de uma nova versão da solução de ITSM (20%); 2. Implementar novas funcionalidades, como seja, aplicação de inventário e <i>asset management</i> (30%); 3. integrar com outras ferramentas (ex. Bugzilla) (30%); 4. Alargar a solução a outros parceiros do MTSSS (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021.
<b>IO 2.2.12 Ação Social: descentralização de competências</b>	Implementar, operacionalizar e acompanhar a descentralização de competências da ação social nas autarquias.	Disponibilizar em produção a descentralização de competências da ação social nas autarquias até 30.11.2021.
<b>Ação Social: fase 1 de implementação na Plataforma Segurança Social (PTSS)</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades consideradas prioritárias da Ação Social.	Disponibilizar em produção as funcionalidades identificadas como prioritárias até 30.11.2021.
<b>Atualização Extraordinária de Pensões ano de 2021</b>	Implementar a atualização extraordinária de pensões de 2021 com base na lei do Orçamento de Estado 2021.	Disponibilizar em produção a atualização extraordinária de pensões de 2021 até 18.02.2021.
<b>IO 2.2.6 Cooperação entre a Segurança Social e as Instituições Particulares de Solidariedade Social (COOP): módulo de pagamentos</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para dar resposta aos pagamentos no âmbito da Cooperação e respetiva integração com Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC) e sistema de Informação Financeiro (SIF).	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.11.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>Desemprego (DES): apoio extraordinário ao rendimento dos trabalhadores</b>	Implementar o apoio extraordinário ao rendimento dos trabalhadores, no subsistema de Desemprego.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.05.2021.
<b>IO 2.1.6 Desemprego (DES): funcionalidades de primeira prioridade na Plataforma Segurança Social (PTSS)</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades já disponíveis na Segurança Social Direta (SSD), designadamente: consultar situação do pedido, emitir declaração de situação do subsídio de desemprego e consultar declaração de situação de desemprego.	Disponibilizar em produção na PTSS as funcionalidades definidas até 30.11.2021.
<b>Desemprego no âmbito COVID: prorrogação do subsídio de desemprego</b>	Implementar a prorrogação de prestações de desemprego, resultantes de medidas COVID.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.11.2021.
<b>Disponibilização do recibo de pensão na Segurança Social Direta (SSD)</b>	Disponibilizar, em produção, o recibo da pensão, permitindo ao pensionista e ao funcionário da Segurança Social obter o detalhe dos valores que constituem a pensão.	Disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 30.11.2021.
<b>IO 2.1.13 Estatuto do Cuidador Informal (ECI): módulo de validação de condições de atribuição e integração com outros subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades necessárias à validação automática das condições de atribuição e integração com outros subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), nomeadamente Gestão de Contribuições (GC) e Sistema de Verificação de Incapacidades (SVI).	Disponibilizar em produção na PTSS o módulo de validação de condições de atribuição e integração com outros subsistemas do SISS até 30.11.2021.
<b>IO 2.1.36 Gestão de Apoios à Deficiência e Incapacidade (GADI): módulo de majoração da Prestação Social de Inclusão</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para o registo do requerimento da majoração da Prestação Social de Inclusão.	Disponibilizar em produção as funcionalidades para registo do requerimento da majoração da Prestação Social de Inclusão até 30.11.2021.
<b>IO 2.2.9 – Novo SIP Gestão do pedido de pensão de velhice na Segurança Social Direta (SSD)</b>	Disponibilizar, em produção, o processo de gestão do pedido de pensão de velhice desde o registo do pedido pelo cidadão ou funcionário, até ao registo da decisão.	Disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 31.03.2021.
<b>Impedimentos Temporários Para o Trabalho (ITPT): Implementação na Plataforma Segurança Social (PTSS) das prestações compensatórias de férias e natal</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para registo e validação dos pedidos de prestações compensatórias de férias e natal de doença e parentalidade.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.05.2021.
<b>Implementação de planos prestacionais no âmbito COVID</b>	Implementar os novos planos prestacionais decorrentes do Decreto Lei nº 10 - F/2020, artigo 9ºA, alterado pelo DL nº 99/2020 de 22 de novembro, e do artigo 325.º-G da Lei nº 27-A/2020 de 24 de julho.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.07.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>Implementação do processo extraordinário de viabilização de empresas (PEVE) no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)</b>	Implementar as alterações decorrentes do Processo extraordinário de viabilização de empresas, de acordo com a Lei nº75/2020, de 27 de novembro, no Sistema de Execuções Fiscais (SEF).	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.05.2021.
<b>IO 2.1.1 Acordos e Planos Prestacionais (APP) - Prestações</b>	Disponibilizar na Segurança Social Direta os seguintes serviços: gestão <i>online</i> de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida prestacional.	Disponibilizar em produção a gestão <i>online</i> de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida prestacional até 30.09.2021.
<b>IO 2.1.14 Carreira Contributiva Integrada</b>	Disponibilizar em produção sete novas funcionalidades de acordo com as prioridades a definir pelo Instituto de Segurança Social.	Disponibilizar em produção sete novas funcionalidades até 30.11.2021.
<b>IO 2.1.20 Novo canal de pagamento: transferência bancária internacional sem número internacional de conta bancária (IBAN)</b>	Desenvolver solução para pagamentos internacionais não SEPA ( <i>Single Euro Payments Area</i> ou Área Única de Pagamentos em Euros).	Disponibilizar em produção a solução até 30.06.2021.
<b>IO 2.1.34 Simplificação do Ciclo contributivo</b>	Implementar o projeto simplificação do ciclo contributivo - fase de enquadramento e modalidade de contribuição.	Implementar 35% da fase de enquadramento e 35% da fase de modalidade de contribuição.
<b>IO 2.1.5 Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM)</b>	Disponibilizar em produção todos os fluxos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).	Disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 31.10.2021.
<b>IO 2.1.8 Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores</b>	Disponibilizar em produção as seguintes funcionalidades: 1. consulta de trabalhadores (ver contratos e gerir último contrato); 2. consulta de contratos de trabalho (com possibilidade de gestão do último contrato); 3. admissão de trabalhadores e cessação de trabalhadores (entidade empregadora, representante e utilizador institucional).	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.08.2021.
<b>IO 2.2.7 Sistema de agregados e relações familiares (ARF) e gestão de rendimentos (GREND)</b>	Concluir a disponibilização das funcionalidades de: - ARF - componente de agregado e relações familiares para integração nas prestações; GREND - declaração de rendimentos pelo cidadão e componente de declaração de rendimentos para integração nas prestações.	Disponibilizar em produção as funcionalidades previstas até 30.04.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 2.2.8 Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC): implementação de alterações</b>	Implementar novo processamento, novas regras de compensação e motor de compensação.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.09.2021.
<b>Layoff (LOFF) no âmbito COVID: implementação de alterações</b>	Implementar alterações ao apoio à retoma, resultantes de medidas COVID.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.11.2021.
<b>Prestações Familiares (PF): análise e decisão de processos na Plataforma Segurança Social (PTSS)</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades necessárias à análise e decisão de processos de subsídio pré-natal.	Disponibilizar em produção na PTSS as funcionalidades definidas até 30.11.2021.
<b>Prestações Familiares (PF): provas escolares multi-organismo</b>	Proceder à reformulação do pedido e obtenção de provas escolares para efeito de abono de família, para suportar vários organismos como sejam a Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) e Direção-Geral do Ensino Superior (DGES).	Disponibilizar em produção a reformulação do pedido e obtenção de provas escolares para efeito de abono de família até 31.05.2021.
<b>Prestações Familiares (PF): reavaliação de prestações</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para registo de pedidos de reavaliação de prestações de abono de família.	Disponibilizar em produção as funcionalidades para registo de pedidos de reavaliação de prestações de abono de família até 31.05.2021.
<b>IO 2.2.2 – Protege+ : módulo artes e espetáculos</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para dar resposta aos processos de artes e espetáculos da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, no subsistema Proteção de Crianças e Jovens (PCJ).	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.05.2021.
<b>Provas Escolares Pensões: componente de integração com o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)</b>	Reformular o processo de prova escolar, para as pensões de sobrevivência, integrado com o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) e com o processo de interoperabilidade com o Ministério da Educação e o Ministério do Ensino Superior.	Disponibilizar em produção a reformulação do processo de prova escolar até 31.08.2021.
<b>Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI): módulo de faturação</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades necessárias à faturação dos cuidados continuados integrados, através de interoperabilidade com a Saúde.	Disponibilizar em produção na PTSS as funcionalidades necessárias à faturação dos cuidados continuados integrados até 30.11.2021.
<b>Revisão à totalização de períodos contributivos</b>	Proceder à revisão da totalização de períodos contributivos de regimes nacionais, de acordo com as regras introduzidas pelo Decreto Lei nº 126-B, de 2017. O âmbito deste Projeto é repartido entre Sistema de Informação de Pensões Atual (SIP Atual) e Novo Sistema de Informação de Pensões, que inclui alterações de cálculos, revisões de stock de pensões e migração de dados.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>Sistema Integrado de Dívida (SID): análise reconciliação</b>	Proceder à análise de movimentos não reconciliados para efeitos de fecho de contas anual.	Concluir a análise até 30.12.2021.
<b>Sistema Integrado de Dívida (SID): contabilização de Acordos e Planos Prestacionais (APP)</b>	Proceder à extração e contabilização dos acordos em Acordos e Planos Prestacionais (APP).	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.12.2021.
<b>Trabalhadores Independentes - COVID</b>	Implementar alterações no âmbito da medida prevista no art.º 325.º-G da Lei n.º 2/220 (apoio extraordinário de proteção social para trabalhadores em situação de desproteção económica e social) e do apoio extraordinário ao rendimento dos trabalhadores (art.º 156 da LOE 2021): antecipação de enquadramento; cessação de isenções; atribuição de base de incidência contributiva mínima durante o período de concessão e período de manutenção da medida.	Disponibilizar em produção até 31.12.2021.
<b>IO 2.1.9 – Novo Regime TI</b>	Implementar cinco novas funcionalidades/processos no âmbito do regime de trabalhadores independentes de 2019.	Disponibilizar em produção até 31.12.2021.

Tabela 23 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 1

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Frameworks Aplicacionais - Solução de Workflow	Implementar a solução de <i>workflow</i> , que se vier a definir, no contexto da <i>Framework Web</i> e disponibilizar a respetiva API para as aplicações.	Disponibilizar em produção até 31.10.2021.
Iniciativas no âmbito dos Automação dos Deploys nos ambientes de Qualidade	Implementar várias soluções evolutivas no âmbito da equipa da Gestão de Ambientes e Entregas da Área de Acreditação, nas seguintes vertentes: 1. Criar automatismo via <i>jenkins</i> para implementar <i>deploy</i> do projeto de madrugada nos vários ambientes de testes/piloto/tnf (40%); 2. Criar automatismo via <i>jenkins</i> para implementar a verificação da disponibilidade do projeto nos vários ambientes de testes/piloto/tnf (40%); 3. Deploys do projeto <i>gfct</i> em <i>jenkins</i> (20%).	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.09.2021.
Iniciativas no âmbito dos Testes Automatizados	Implementar várias soluções evolutivas no âmbito da equipa da FRAT, nas seguintes vertentes: 1. Implementar <i>dashboards</i> e sistemas de recolha centralizada de <i>reports</i> na FRAT (40%); 2. Implementar uma solução de Query Cache (sQuery) para acelerar o tempo de execução dos testes automatizados (60%).]	Concretizar 100% do âmbito definido até 31.12.2021.
Iniciativas no âmbito dos Testes Não Funcionais	Implementar a evolução dos processos e ferramentas da equipa de TNF, nas seguintes vertentes: 1. Testes de segurança unitários - preparar <i>scripts</i> para efetuar validações de segurança durante as <i>daily builds</i> (25%); 2. Massificação de ferramenta <i>JMeter</i> para realização de testes de carga (40%); 3. Apresentação de resultados no <i>Grafana</i> dos testes de carga realizados através da ferramenta <i>JMeter</i> (20%); 4. Definição e implementação de solução para testes não funcionais no âmbito do <i>WebSwing</i> (15%).	Concretizar 100% do âmbito definido até 31.12.2021.
Integração entre as ferramentas Bugzilla e Easyvista	Proceder à definição, documentação e implementação da integração entre as ferramentas Bugzilla e Easyvista, com vista a permitir a comunicação automática de informação, tanto no contexto dos processos do Sistema Integrado de Gestão, como em todas as atividades e procedimentos que envolvam a utilização de ambas as ferramentas.	Concretizar implementação desta integração e passagem a produção até 30.06.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 2.3.5 – Evolução 2.0 do Servidor Aplicacional - 2ª Fase</b>	Desenvolver a 2ª fase da Evolução 2.0 do Servidor Aplicacional, através da concretização das seguintes atividades: linearizar todas as peças do PTSS+SISS (Portal Transacional da Segurança Social + Sistema de Informação da Segurança Social) em <i>Glassfish 3</i> com <i>JDK8</i> (versão <i>JEE6</i> ) e containerizar os <i>deployments</i> . Estas precedências são fundamentais para posteriormente se preparar, de forma concertada, consistente e em bloco, a evolução do servidor aplicacional para o PTSS+SISS.	Concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 2.3.6 – Solução de Arquivo Digital</b>	Implementar a solução definida de arquivo digital para o MTSSS.	Concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 3.1.10 – Solução Centralizada de Logs</b>	Operacionalizar a solução centralizada de Logs que foi definida (desde o Desenvolvimento (DEV) até Produção (PROD)), assegurando a sua integração nas frameworks@II.	Concretizar 100% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 3.1.11 – Metodologia de Desenvolvimento</b>	Definir 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.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.06.2021.
<b>IO 3.1.12 – Solução Unificada de Auditoria</b>	Estudar, definir e implementar solução unificada de auditoria, para o âmbito piloto, considerando as peças de <i>software</i> já existentes bem como outras que se venham a identificar como necessárias.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.06.2021.
<b>IO 3.1.14 – Gestão de projetos</b>	Implementar uma plataforma de acompanhamento e monitorização de projetos.	Concretizar 60% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>IO 3.1.9 – Automação (Componente BD)</b>	Implementar solução, integrada nas Ferramentas de Integração Contínua (FIC), que permita a gestão de alterações de BD (Oracle) e a automação do processo de entrega e instalação dos <i>scripts</i> de BD, abrangendo, como Piloto, até 3 projetos.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2021.
<b>IO 3.1.9 – Automação (Contexto SSD .Net)</b>	Concretizar a automação do processo de aprovisionamento de ambientes para a SSD .Net, bem como a automação do processo de entrega e instalação desta aplicação, envolvendo as Ferramentas de Integração Contínua (FIC).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 3.2.12 – Usabilidade e Design	Implementar a evolução do <i>design system</i> para alinhamento do PTSS com o design do PTin 2.0.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2021.
IO 4.1.4 – Implementação de uma Arquitetura de Segurança (PES IO 4.1.13)	Definir e implementar a arquitetura de segurança do Instituto de Informática.	Concretizar 35% do âmbito definido até 31.12.2021.
IO 4.2.2 – Segurança no Processo de Desenvolvimento	Proceder à implementação dos requisitos que permitam à organização garantir o cumprimento das normas de segurança ao nível do processo de desenvolvimento.	Concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021.
Manhãs de Usabilidade	Preparar e realizar um conjunto de sessões denominadas "Manhãs de Usabilidade", promovidas pela equipa UX.	Preparar e realizar 12 sessões.
Segurança ao nível da Base de Dados	Alargar o âmbito e a aplicação da máscara de dados a todos os ambientes não produtivos. Implementar e gerir utilizadores nominais nos ambientes não produtivos, de acordo com a política que vier a ser definida.	Concretizar as atividades descritas até 30.06.2021.
Integração SESS	Disponibilizar novos dados no Sistema Estatístico da Segurança Social (SESS).	Integrar novos dados no SESS até 30.09.2021.
IO 1.2.17 Troca de Informações Pensões Internacionais	Implementar a troca de informação, com países da EU, no contexto das pensões.	Implementar a troca com 1 país da EU até 30.06.2021.
IO 3.2.7 Datamart SIP - Pensão Velhice	Desenvolver um Datamart SIP, no âmbito da componente de Requerimentos Pensão Velhice - Requerimentos Velhice, com dados provenientes do novo subsistema de informação de pensões (SIP) e disponibilizar no SESS (Sistema Estatístico da Segurança Social).	Disponibilizar no SESS dados estatísticos de Pensão de Velhice _ requerimentos até 30.09.2021.
IO 3.2.8 <i>Dashboard</i> Gestão ISS	Transformar o documento físico principal dos indicadores de gestão do ISS, em <i>dahsboards</i> .	Disponibilizar <i>Dashboards</i> até 31.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Protocolo INE / Microdados	Operacionalizar o protocolo com o Instituto Nacional de Estatística, no âmbito da disponibilização de microdados.	Disponibilizar microdados ao INE até 30.06.2021.
Qualidade de Dados	Desenvolver processos/análises de qualidade de dados.	Desenvolver 3 processos/análises de qualidade de dados até 31.12.2021.
Evolução do projeto SIF para o software S4HANA	Instalar e configurar o <i>software</i> SAP4HANA para adequação do SIF (Sistema de informação Financeira) ao SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas), nos ambientes de produção e PCN.	Concluir a instalação e configuração do software nos ambientes de produção e PCN até 30.06.2021.
Evolução da Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET)	Implementar nova arquitetura para SSD v.3 (Segurança Social Direta), para PTSS (Portal Transacional da Segurança Social), no âmbito da continuação da substituição da atual infraestrutura .NET para uma nova arquitetura simplificada e atualizada.	Implementar a nova arquitetura SSD v.3 até 31.12.2021.
Finalizar a implementação do SCOM	Finalizar a implementação do <i>System Center Operations Manager</i> para melhorar a monitorização dos sistemas <i>Windows Server</i> e serviços geridos pela equipa, garantindo a coleta e análise das informações de estado, desempenho, alertas de disponibilidade e de segurança.	Implementar o SCOM e disponibilizar o serviço às equipas até 30.09.2021.
Finalizar migração do Serviço DNS	Finalizar a migração do serviço DNS ( <i>Domain Name System</i> ), dos servidores da antiga floresta para os servidores da nova floresta, para permitir a evolução da tecnologia do serviço e melhorar a disponibilidade.	Concluir a migração do serviço até 30.06.2021.
Gestão centralizada do VMWare	Implementar o <i>Vcenter</i> para gestão centralizada dos <i>hypervisores VMWare</i> e implementar a criação de 2 clusters de <i>Vmware</i> , um em cada CPD, para proporcionar virtualização <i>VMWare</i> com alta disponibilidade.	Implementar até 31.12.2021.
Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico (PCN )	Instalar e configurar a solução de correio eletrónico no centro de processamento de dados (CPD) alternativo.	Concluir a instalação e configuração da solução até 31.12.2021.
Instalação e configuração de nova infraestrutura para suporte aplicacional no CPD Alternativo	Substituir a arquitetura aplicacional do CPD (centro de processamento de dados) secundário e proceder à configuração do PCN, dos serviços associados.	Implementar até 30.04.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Instalação, configuração e migração de dados do Tier 1 do CPD alternativo	Implementar nova infraestrutura de <i>Storage</i> em Viseu, adquirida no final de 2020, e proceder à migração de dados.	Implementar a nova solução até 31.05.2021.
IO 2.3.2 - Atualização da solução de correio eletrónico	Atualizar a solução de correio eletrónico: upgrade <i>exchange</i> para versão 2019.	Implementar upgrade <i>exchange</i> para versão 2019 até 31.08.2021.
IO 2.3.3 - Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia	Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do Instituto de Informática e potenciar a utilização da tecnologia.	Implementar até 31.12.2021.
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments MW- Aplicacional)	Implementar uma solução para automatização de <i>deployment</i> Aplicacional nos ambientes Unix/Linux geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional).	Implementar a solução até 30.11.2021.
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments( Automatização de deployments .NET)	Implementar uma solução para automatização de <i>deployment</i> .NET, nos ambientes windows geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional).	Implementar a solução até 30.11.2021.
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments( Automatização de deployments Base de Dados)	Implementar uma solução para automatização de <i>deployment</i> Base de Dados nos ambientes geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional).	Implementar a solução até 31.12.2021.
IO 3.1.10 - Solução Centralizada e Analítica de Logs	Implementar uma Solução Centralizada de <i>Logs</i> e realizar a respetiva analítica.	Implementar a solução e realizar a analítica até 30.11.2021.
IO 3.1.12 - Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura BigData	Implementar processos e infraestrutura que contribuam para a Solução Unificada de Auditoria, a definir em articulação com o Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD)	Concluir a implementação dos processos e infraestrutura até 31.10.2021.
IO 3.1.15 - Alargamento PCN	Alargar o Plano de Continuidade de Negócio (PCN) aos restantes organismos do MTSSS com análise <i>Business Impact Analysis</i> e infraestrutura de suporte. Em 2021 pretende-se implementar as políticas identificadas (no âmbito da revisão do PCN).	Implementar as políticas identificadas até 31.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 3.1.3 – Implementação de Network Access Control na rede do MTSSS - (PES - IO 4.1.9)</b>	Implementar um mecanismo de controle de acesso à rede (NAC - <i>Network Access Control</i> ), nos locais com equipamentos suportados, tendo em vista o reforço da segurança e controlo da rede do MTSSS.	Implementar <i>Network Access Control</i> na rede do MTSSS até 31.12.2021.
<b>IO 3.1.4 - Gestão e controlo de Acessos infraestrutura</b>	Instalar e configurar o serviço de Gestão de Identidade Privilegiada (PIM). Este serviço no <i>Azure Active Directory</i> (Azure AD) permite gerir, controlar e monitorizar o acesso a recursos importantes da organização. Estes recursos incluem Azure AD, Azure e outros serviços <i>Microsoft Online</i> , como o <i>Microsoft 365</i> ou o <i>Microsoft Intune</i> .	Instalar e configurar o serviço de Gestão de Identidade Privilegiada até 31.08.2021.
<b>IO 3.1.5 - Automação de tarefas e procedimentos das equipas de administração de sistemas</b>	Implementar processos de automação e criação de <i>playbooks</i> no âmbito das atividades de administração de sistemas. Em 2021 pretende-se concretizar a implementação de automatismo em 5 tarefas de administração de sistemas centrais.	Automatizar 5 tarefas.
<b>IO 3.1.6 - Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura</b>	Adquirir e implementar ferramenta para suporte ao processo de gestão da capacidade.	Adquirir e implementar a ferramenta até 30.09.2021.
<b>IO 3.1.9 - Solução IPAM (gestão de atribuição de IP's)</b>	Implementar e configurar solução IPAM.	Implementar a solução até 31.05.2021.
<b>IO 3.3.2 - Criar ligações VoIP Interministeriais</b>	Implementar interligações VoIP interministeriais, de acordo com a disponibilidade de infraestrutura e condições técnicas dos Ministérios.	Configurar 3 Interligações.
<b>IO 3.3.5 - Otimização na alocação de dados por tipo de armazenamento</b>	Reforçar a capacidade de processamento e de armazenamento de dados do MTSSS, através da migração de dados de Tier1 para Tier3.	Migrar 20 Terabytes.
<b>IO 3.3.5 - Reforço computacional de Clusters de Sistemas Distribuídos</b>	Reforçar a capacidade de processamento e de armazenamento de dados do MTSSS através da aquisição e instalação de <i>blades</i> em <i>enclosures</i> de Lisboa e Viseu, para reforço computacional.	Implementar a instalação de <i>blades</i> em <i>enclosures</i> de Lisboa e Viseu até 31.08.2021.
<b>IO 3.4.1 - Novos Serviços Cloud - Migração das Base Dados</b>	Adotar serviços Cloud sobre a infraestrutura local nos Centros de Processamento de Dados (CPDs) do Instituto de Informática para suporte de Base de Dados: pretende-se assegurar a migração das Bases de Dados.	Assegurar a migração das Base de Dados até 31.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 4.1.1 - Gestão de Inventário e Cadastro Aplicacional - (PES - IO 4.1.5)</b>	Elaborar inventário e cadastro de <i>hardware, software, middleware</i> , bases de dados na CMDB.	Concretizar as atividades definidas até 31.12.2021.
<b>IO 4.1.4 - Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática - (PES - IO 4.1.13)</b>	Elaborar em conjunto com o Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD) o documento estratégico da arquitetura de segurança. Identificar, adquirir, instalar e configurar os componentes de infraestrutura necessários para suporte à Arquitetura de Segurança definida.	Definir a infraestrutura de suporte à Arquitetura de Segurança do Instituto de Informática até 31.12.2021.
<b>Migração acesso Internet do Taguspark para o Datacenter</b>	Avaliar o impacto, definir o plano e efetuar a migração do acesso de Internet do Taguspark para o Datacenter.	Implementar até 31.12.2021.
<b>Renovação de proxy do II</b>	Adquirir e implementar nova solução de proxys para acesso Internet.	Implementar a solução até 30.09.2021.
<b>Renovação tecnológica de equipamentos ativos</b>	Concretizar upgrade de 30 <i>switchs</i> de acesso, em funcionamento em edifícios centrais.	Concretizar upgrade dos <i>switchs</i> até 31.12.2021.
<b>Renovar arquitetura que suporta as Bases de Dados Oracle</b>	Renovar a arquitetura que serve todas as Bases de Dados Oracle do Instituto de Informática.	Implementar a nova arquitetura até 31.12.2021.
<b>Upgrade de versão das Bases de Dados que suportam o SISS/PTSS</b>	Concretizar upgrade de versão das Bases de Dados que suportam o SISS/PTSS (Sistema de Informação da Segurança Social/Portal Transacional da Segurança Social)	Implementar upgrade das Bases de Dados até 31.08.2021.
<b>Monitorização do Sistema de Gestão da Segurança - (PES - IO 4.1.2)</b>	Proceder ao levantamento, definição e implementação de um modelo de gestão da segurança que permita elaborar relatórios regulares sobre o perfil evolutivo da implementação das políticas e controlos de segurança no II, de forma a permitir avaliar e comparar níveis de maturidade nesta matéria. Estes relatórios deverão suportar-se num conjunto de métricas definidas para cada controlo de segurança que esteja definido para cada subprocesso do Processo de Segurança, que servirão ainda de suporte à implementação de ações de melhoria contínua por forma a adaptar as políticas e os processos em função das métricas ocorridas.	Implementar o modelo de Gestão da Segurança até 31.12.2021.
<b>Definir um Sistema de Gestão da Segurança da Informação para o MTSSS - (PES - IO 4.4.1)</b>	Definir o modelo de Gestão da Segurança da informação para o MTSSS.	Cumprir 75% do plano estabelecido.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 3.3.4 – Centralização dos centros de dados</b>	Definir plano e execução da migração dos equipamentos da ACT.	Implementar até 30.06.2021.
<b>Atualização da solução de file servers</b>	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito do projeto de otimização e consolidação de <i>edge services</i> : 1. Implementar a primeira fase do projeto de otimização e consolidação de <i>edge services (file servers, updates, distribuição de software...)</i> (70%); 2. Configurar serviços e migrar áreas de <i>filesystem</i> (30%).	Implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021.
<b>IO 2.4.1 - Soluções de mobilidade</b>	Implementar soluções de mobilidade, nomeadamente: DA ( <i>Direct Access</i> ), MDM ( <i>Enterprise Mobility Management</i> ), BYOD ( <i>Bring your own device</i> ), IOT ( <i>Internet of Things</i> ), entre outras.	Implementar 80% das soluções de mobilidade até 31.12.2021.
<b>IO 3.1.13 – Estação Padrão</b>	Melhorar a solução de desktop corporativo - Estação Padrão, através da concretização das seguintes ações: 1. Evolução da solução de desktop corporativo - Estação Padrão e das ferramentas a ela associadas (60%); 2. Virtualização de desktops e implementação de novos cenários tecnológicos (40%).	Implementar 80% das melhorias identificadas até 31.12.2021.
<b>IO 3.2.1 – Solução para Digitalização de Documentos</b>	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito da implementação de solução para digitalização de documentos: 1. Implementar soluções de produtividade que promovam a melhoria dos processos de digitalização de documentos (80%); 2. Promover a integração das soluções de produtividade nos processos e aplicações de negócio (20%).	Implementação 80% das atividades definidas até 31.12.2021.
<b>IO 3.2.6 – Atualização do parque informático</b>	Atualizar o parque tecnológico do MTSSS, nomeadamente o parque de equipamentos, através da aquisição e instalação de equipamentos informáticos (desktops, portáteis, impressoras, scanners e outros).	Renovar 20% do parque de equipamentos TI do MTSSS até 31.12.2021.
<b>IO 3.3.1 – Comunicações Unificadas</b>	Consolidar o projeto de Comunicações Unificadas, através da concretização das seguintes atividades: 1. Atualizar as soluções existentes (40%); 2. Implementar novas funcionalidades (20%); 3. Implementar o alargamento da solução cliente de voz (Jabber) em utilizadores com necessidade de mobilidade (20%); 4. Realizar Piloto para integração da voz no cliente de comunicações unificadas (Teams) (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021.
<b>IO 3.5.1 - Desktop corporativo de formação</b>	Virtualizar o desktop corporativo para efeitos de formação no MTSSS. Pretende-se implementar uma sala de formação virtual (100%).	Implementar 80% do âmbito previsto até 31.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 4.1.2 – Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso - (PES - IO 4.1.6)</b>	Esta iniciativa tem como objetivo dar sequência à Fase 2 - Solução Futura de Gestão de Identidades e Controlo de Acesso.	Implementar 80% do âmbito previsto até 31.12.2021.
<b>Migração e consolidação para a nova AD</b>	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito da migração e consolidação para a nova <i>Active Directory</i> : 1. Consolidar os <i>users</i> e grupos das AD's, garantindo a consolidação das áreas partilhadas nas infraestruturas locais, para todos os parceiros do MTSSS (30%); 2. Migrar os postos de trabalho das atuais AD's do MTSSS para a nova AD (70%).	Implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021.
<b>PAM - Privileged Access Manager</b>	Implementar uma solução de Gestão de Acessos Privilegiados para garantir a aprovação, atribuição, registo e monitorização de acessos privilegiados às infraestruturas, base de dados, soluções, aplicações e postos de trabalho (80%). Assegurar que este tipo de acessos é gerido de acordo com as melhores práticas em termos de segurança e de administração (20%).	Implementar 80% do âmbito definido até 31.12.2021.
<b>Solução de Produtividade e colaboração de posto de trabalho</b>	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do projeto Microsoft 365: 1. Adotar e disponibilizar a todos os utilizadores um conjunto de novas ferramentas de Posto de Trabalho, Produtividade, Colaboração e Segurança que permitam ao universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS a possibilidade de trabalhar em mobilidade e/ou teletrabalho (80%); 2. Garantir que o universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS tem acesso a todos os recursos de que necessitam para o exercício das suas tarefas diárias, e de forma segura (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021.
<b>Caracterização dos processos de qualidade de dados do universo de pensão de sobrevivência</b>	Identificar e caracterizar os processos (automáticos e manuais) de qualidade de dados necessários para a correção das situações de erro/incompatibilidade no universo de pensão de sobrevivência.	Disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 30.11.2021.
<b>Centralização de créditos na Conta Integrada (CI): referência multibanco do Sistema de Execuções Fiscais (SEF)</b>	Implementar a componente de regularização de recebimentos em Gestão de Tesourarias (GT) após fecho de caixa, com efeitos em Gestão de Contribuições (GC) e no Sistema de Informação financeiro (SIF).	Executar 50% do plano previsto.
<b>Centralização de Créditos: regularização de recebimentos por Gestão de Tesourarias (GT) após fecho de caixa</b>	Implementar no Sistema de Informação financeiro (SIF) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).	Disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021.
<b>Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)</b>	Implementar no Sistema de Execuções Fiscais (SEF) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).	Disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema de Informação financeiro (SIF)	Implementar no Sistema de Informação financeiro (SIF) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).	Disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021.
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema Integrado de Dívida (SID)	Implementar no Sistema Integrado de Dívida (SID) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).	Disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021.
IO 3.2.3 Interface SICC-SIF	Implementar no Sistema Integrado de Dívida (SID) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).	Disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021.
IO 2.2.5 Orçamento e Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social: módulo de análise de contas 5.ª e 6.ª fases	Implementar as funcionalidades identificadas para a 5.ª e 6.ª fases do módulo de análise de contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.05.2021.
Processo de qualidade de dados das qualificações	Disponibilizar, em produção, o resultado do processo que vai criar/corrigir no subsistema de Identificação e Qualificação (IDQ), as Qualificações Genéricas de requerentes de pensão e de pensionistas e que têm como fonte a informação de requerimentos e de pensões do Sistema de Informação de Pensões Atual (SIP-Atual).	Disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 30.09.2021.
IO 2.3.1 Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP) Fase 2	Atualizar a plataforma <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) da SAP, para implementação do Sistema Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, de acordo com o Decreto Lei nº192/2015, 11 de setembro.	Disponibilizar para produção até 30.12.2021, permitindo o início de exploração em 01.01.2022.
Realização de testes no SIF/SAP - implementação do SNC-AP	Realizar testes no sistema S4 HANA (nova plataforma tecnológica SIF/SAP) em todos os módulos funcionais, em SNC-AP.	Concretizar até 31.12.2021.
Solução aplicacional de informação contratual	Implementar uma ferramenta destinada ao acompanhamento de informação contratual.	Implementar a funcionalidade até 31.12.2021.
Criação da Ficha de parceiro - FPII	Criar um layout e disponibilizar na intranet informação relevante sobre os parceiros, para consulta interna por parte dos colaboradores do Instituto de Informática.	Disponibilizar informação sobre os parceiros na intranet até 31.03.2021.
IO 1.4.2 - Plataforma de Gestão Documental	Implementar a evolução/reformulação da atual Plataforma de Gestão Documental do MTSSS, incluindo <i>software</i> e infraestrutura e proceder à generalização e extensão da sua utilização a todos os organismos do MTSSS.	Cumprir 80% do plano de trabalho definido para 2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Melhorar a usabilidade do Portal da Formação	Implementar medidas que facilitem a navegação no portal - SGFORM, a autonomia dos formandos e o acesso à informação sobre os cursos disponíveis.	Disponibilizar em produção uma versão melhorada em usabilidade do Portal SGFORM até 31.12.2021.
Revisão do modelo de acompanhamento aos Formandos	Analisar o modelo atual de apoio e acompanhamento aos formandos e identificar e implementar ações de melhoria.	Elaborar um Procedimento de apoio e acompanhamento aos Formandos até 31.12.2021.

Tabela 24 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 2

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>Gestão de assiduidade</b>	Assegurar a aquisição de sistema de gestão de assiduidade, promovendo as diligências tendentes à sua implementação: 1. Aquisição da Solução (80%); 2. Diligências preparatórias tendentes à sua implementação (20%).	Assegurar a realização das 2 ações até 31.12.2021.
<b>Gestão do imobilizado - melhoria controlo interno</b>	Reavaliar os procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II, por forma a garantir o controlo de gestão de ativos e a salvaguarda física e de registo (entrada, transferência, abates), de acordo com o Manual de Procedimentos em vigor.	Realizar 2 auditorias aos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II até 31.12.2021.
<b>Sistema de Gestão da Conciliação - Operacionalização do sistema</b>	Operacionalizar o sistema de gestão da conciliação.	Operacionalizar o sistema até 31.12.2021.
<b>Workplace Strategy</b>	Realizar obras de melhoramento dos espaços de trabalho do II, através da concretização das seguintes tarefas: a) Condução do processo aquisitivo; b) Acompanhamento das obras de remodelação; c) Conclusão e receção definitiva da obra.	Garantir a conclusão e receção da obra até 31.12.2021.
<b>Criação de um site para Recursos Formativos do II</b>	Criar um site através da plataforma Moodle para disponibilizar recursos pedagógicos e produtos de formação do II. O site permitirá a consulta e utilização de manuais, passo-a-passo, vídeos e informação útil para conhecimento das diferentes aplicações por parte do utilizador.	Disponibilizar em produção um site para Recursos Formativos do II até 31.12.2021.
<b>Criação de uma Revista eletrónica para os parceiros</b>	Criar uma revista tecnológica trimestral, de acesso livre, com publicação de artigos de interesse nas áreas de conhecimento tecnológico, bem como de assuntos relevantes de evolução tecnológica na MTSSS. Pretende-se produzir o n.º 0 da revista, que servirá para testar o modelo a implementar.	Disponibilizar o n.º 0 da revista eletrónica para os parceiros até 30.06.2021.
<b>Melhorar a Resposta e Relacionamento com os Parceiros - Portal de Parceiros II</b>	Melhorar a Informação disponibilizada no Portal de Parceiros, implementando alterações que permitam um melhor acompanhamento e nível de informação dos parceiros relativamente aos Pedidos de Serviço de Parceiros (PSP) registados. Alargar o registo de PSP aos Parceiros fora da rede MTSSS.	Disponibilizar as alterações em produção até 30.09.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>Deteção e Análise de Vulnerabilidades do SISS 2021</b>	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do projeto de Deteção e Análise de Vulnerabilidades do SISS 2021: identificar os serviços a auditar; elaborar/validar peças do procedimento concursal; gerir e acompanhar a execução do projeto e validar os entregáveis.	Entregar o Relatório Definitivo até 30.09.2021.
<b>Implementação do Programa Auditorias</b>	Implementar o Programa Global de Auditorias, que inclui: 1. Realização de uma Auditoria Interna Integrada (ISO 9001, ISO20000-1; ISO27001); 2. Realização de Auditorias específicas a 4 Processos da Cadeia de Valor; 3. Acompanhamento da realização da Auditoria Externa Integrada (ISO 9001, ISO20000-1; ISO27001); 4. Acompanhamento da Auditoria à Arquitetura Global de Referência.	Realizar todas as auditorias, conforme Programa Anual de Auditorias, até 31.12.2021.
<b>Sistema Gestão Conciliação - Implementação de acordo com a NP4552</b>	Determinar o âmbito da implementação do Sistema Gestão Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal de acordo com a NP 4552 e em alinhamento com a Candidatura n.º POCI-05-5762-FSE-000303, elaborar/validar peças do procedimento concursal, gerir e acompanhar a execução do projeto.	Aceitar os entregáveis de projeto planeados até 20.12.2021.
<b>Reformulação da Página da Qualidade na Intranet</b>	Reformular o espaço da Qualidade na Intranet, nomeadamente através da desmaterialização do Manual do Sistema Integrado de Gestão e novo layout da página principal da Qualidade, adequando à nova imagem da cadeia de valor.	Disponibilizar novo layout da página principal da Qualidade até 30.09.2021.
<b>Revisão do PEII (Plano Estratégico do II), para o triénio 2021-2023</b>	Rever o Plano Estratégico do Instituto de Informática.	Entregar o Plano revisto para validação do CD até 15.09.2021.
<b>Área partilhada no Sharepoint</b>	Proceder à criação e manutenção de uma área partilhada, com o respetivo repositório de ficheiros, no <i>sharepoint</i> .	Disponibilizar o acesso à área partilhada na intranet até 31.12.2021.
<b>Campanha de Dádiva de Sangue II</b>	Promover uma campanha de recolha de sangue nas instalações do II, em parceria com o Instituto Português de Sangue e da Transplantação, e elaborar relatório de resultados de participação.	Apresentar relatório de resultados ao CD até 30.12.2021.
<b>Campanhas de Recolha de Bens</b>	Desenvolver campanhas de angariação de bens (Crianças; Idosos; Animais) e proceder à respetiva divulgação, no sentido de poder prestar apoio àqueles que se encontrem em maiores dificuldades.	Realizar duas iniciativas de recolha de bens até 30.12.2021.
<b>Reestruturação dos Conteúdos do Programa de Acolhimento e Integração (PAI)</b>	Reestruturar e adaptar conteúdos do Programa de Acolhimento e Integração (PAI), através da disponibilização aos/às trabalhadores/as de uma nova versão do curso de e-learning IISI - Informação inicial sobre o Instituto.	Disponibilizar uma nova versão do IISI até 31.07.2021.
<b>Renovação da intranet no contexto gráfico e funcional</b>	Atualizar o modelo de intranet existente para garantir melhor funcionabilidade e acessibilidade, a inaugurar no dia do Instituto de Informática.	Concluir a reformulação gráfica da Intranet até 29.05.2021.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>Revisão do modelo de identidade corporativa do II, incluindo a temática da acessibilidade digital</b>	Proceder à remoção ou eliminação de barreiras, para que pessoas com deficiência, visual ou outra, possam perceber, compreender, navegar e interagir na web, e consigam autonomamente ler um documento. Pretende-se implementar e divulgar a todo o II as regras de produção de documentos e conteúdos web, de modo a tornar tudo o que é produzido pelo Instituto acessível.	Divulgar as regras de produção de documentos e conteúdos web, de modo a tornar tudo o que é produzido pelo II acessível até 31.12.2021.
<b>Sistema de Gestão da Conciliação - Plano de Comunicação</b>	Desenvolver um Plano de comunicação para ações enquadradas no âmbito da Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.	Apresentar Plano de Comunicação ao CD até 30.12.2021.

Tabela 25 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 3

APPROVADO

## Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
<b>IO 4.3.1 – Capacitação na área da Segurança de Informação - (PES - IO 4.4.2)</b>	Esta iniciativa tem como objetivo a definir e implementar medidas para promoção e capacitação do MTSSS nos temas relacionados com a Segurança da Informação. Em 2021 pretende-se definir e executar um plano de ações de formação e comunicação.	Cumprir 75% do plano de ações de formação e comunicação.
<b>Participação em Exercícios de Cibersegurança</b>	Participar em Exercícios de Cibersegurança.	Participar em 2 exercícios de cibersegurança.
<b>Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS - (PES - IO 4.1.4)</b>	Realizar sessões de sensibilização sobre Segurança de Informação, de acordo com o plano estabelecido.	Cumprir 90% do plano.
<b>IO 3.5.2 Programa de Gestão por Competências</b>	Implementar uma ferramenta destinada à gestão por competências, permitindo fazer a gestão dos Recursos Humanos em função destas e alinhar as áreas de recrutamento, seleção, formação, avaliação e gestão de carreiras. Em 2021 pretende-se concretizar a implementação da funcionalidade de visualização e consulta das competências técnicas e comportamentais.	Implementar a funcionalidade de visualização e consulta das competências técnicas e comportamentais até 31.12.2021.
<b>Promoção de medidas de igualdade entre mulheres e homens</b>	Promover 2 iniciativas no âmbito da igualdade entre mulheres e homens (FORUM IGEN)	Implementar 2 iniciativas até 31.12.2021.
<b>Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos/as trabalhadores/as</b>	Realizar atividades com as crianças a cargo dos/as trabalhadores/as, em períodos não letivos (Carnaval, Páscoa, Dia da Criança, Natal), promovendo assim a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.	Realizar duas iniciativas até 30.12.2021.

Tabela 26 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 4

#### 4. Articulação entre os Objetivos Estratégicos do MTSSS e os Objetivos Estratégicos e Operacionais do II

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA O MTSSS			
O.E. 4 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social		O.E. 8 - Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS		PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
<b>O.E.1</b> - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	<b>O.O.1</b> – Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. <b>O.O.3</b> – Assegurar a disponibilidade dos serviços.	<b>O.O.2</b> – Reforçar os processos de interoperabilidade. <b>O.O.4</b> – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX	<b>Eficácia</b>
<b>O.E.2</b> - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	<b>O.O.7</b> – Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados.	<b>O.O.5</b> – Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. <b>O.O.6</b> – Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.	<b>Eficiência</b>
<b>O.E.3</b> - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	<b>O.O.8</b> – Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI. <b>O.O.11</b> – Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.	<b>O.O.9</b> – Dinamizar iniciativas de inovação. <b>O.O.10</b> – Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.	<b>Qualidade</b>
<b>O.E.4</b> - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.		<b>O.O.12</b> – Promover o desenvolvimento de competências.	
EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI			
<b>EIXO I – INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE</b> <b>EIXO II – INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE</b> <b>EIXO III – OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS</b> <b>EIXO IV – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS</b>			



# INSTITUTO DE INFORMÁTICA