

**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

PLANO DE ATIVIDADES 2024



AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.
Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark - 2740-120 Porto Salvo
Telf: 21 423 00 00 / Fax: 21 423 00 01
e-mail: ii@seg-social.pt
www.seg-social.pt

COORDENAÇÃO

Conselho Diretivo

CONCEÇÃO TÉCNICA

Área de Qualidade e Auditoria

DATA DE EDIÇÃO

Março 2024 – versão revista

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 "Pública", não pode ser duplicado, destruído, arquivado, divulgado, ou transportado, na íntegra ou em parte, nem utilizado para outros fins que não aqueles para que foi fornecido, sem a autorização escrita prévia do II, I.P., em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação do II, I.P., ou, se alguma parte do mesmo for fornecida por virtude de um contrato com terceiros, segundo autorização expressa de acordo com esse contrato. Todos os outros direitos e marcas são reconhecidos.

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

SUMÁRIO EXECUTIVO	6
1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA	10
1.1 ENQUADRAMENTO	10
1.2 IDENTIDADE INSTITUCIONAL	12
1.3 <i>STAKEHOLDERS</i>	17
1.4 RELAÇÕES INTERNACIONAIS	23
1.5 SERVIÇOS	24
2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS PARA O ANO 2024	27
2.1 METODOLOGIA E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO	27
2.2 ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	29
2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA	32
2.4 OBJETIVOS OPERACIONAIS	34
2.5 OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	36
2.6 PROJETOS ESTRATÉGICOS POR OBJETIVO OPERACIONAL	38
2.7 INICIATIVAS OPERACIONAIS POR UNIDADE ORGÂNICA	50
2.8 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	62
3 PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA	64
3.1 ENQUADRAMENTO	64
3.2 RECURSOS FINANCEIROS E EXECUÇÃO PREVISTA	66
3.3 PRINCIPAIS PROJETOS EM 2024	68
4 RECURSOS DISPONÍVEIS	82
4.1 RECURSOS HUMANOS	83
4.1.1 PRINCIPAIS INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	84
4.1.2 PLANO DE FORMAÇÃO	86
4.2 RECURSOS FINANCEIROS	88
ANEXOS	90
1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	91
2. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	100
3. ARTICULAÇÃO ENTRE OS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PRR E OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO II	121
4. NECESSIDADES ORÇAMENTAIS POR SUBINVESTIMENTO:	122
5. EXECUÇÃO FINANCEIRA PREVISTA NO ÂMBITO DO PRR POR RÚBRICA ECONÓMICA	131
6. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	132

Índice de Figuras

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO MTSSS	10
FIGURA 2 – MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA.....	12
FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	14
FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	15
FIGURA 5 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	16
FIGURA 6 - <i>STAKEHOLDERS</i> DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	17
FIGURA 7 - MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	24
FIGURA 8 – FATORES ESTRATÉGICOS PARA OPERACIONALIZAR A TRANSIÇÃO DIGITAL.....	29
FIGURA 9 – FATORES EXTERNOS A CONSIDERAR NAS OPÇÕES OPERACIONAIS E ESTRATÉGICAS	30
FIGURA 10 - CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	36
FIGURA 11 – CERTIFICAÇÃO DE NORMAS INTERNACIONAIS - INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	37
FIGURA 12 – RESPONSABILIDADE DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA NA CONCRETIZAÇÃO DO PRR.....	64
FIGURA 13 – ORÇAMENTO PRR NO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	66
FIGURA 14 – PRINCIPAIS INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS – POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS E DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO	84
FIGURA 15 – PRINCIPAIS INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS – DISTRIBUIÇÃO RH POR ÁREAS E POR NÍVEL ACADÉMICO85	
FIGURA 16 – PRINCIPAIS INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR FUNÇÃO..	86
FIGURA 17 – RECURSOS FINANCEIROS – ORÇAMENTO GLOBAL E CANDIDATURAS A FINANCIAMENTO.....	88
FIGURA 18 – RECURSOS FINANCEIROS – RECEITAS PRÓPRIAS.....	89
FIGURA 19 - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2024	99

Índice de Tabelas

TABELA 1 - POLÍTICA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	13
TABELA 2 – <i>STAKEHOLDERS</i> INTERNOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. - ORGANISMOS E ENTIDADES SOB TUTELA DO MTSSS	18
TABELA 3 – <i>STAKEHOLDERS</i> INTERNOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. – OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	19
TABELA 4 – <i>STAKEHOLDERS</i> EXTERNOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. – CIDADÃOS E EMPRESAS	20
TABELA 5 – GRUPOS DE TRABALHO EM QUE O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. PARTICIPA, POR TIPOLOGIA.....	22
TABELA 6 – FÓRUMS INTERNACIONAIS EM QUE O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. PARTICIPA	23
TABELA 7 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	33
TABELA 8 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO ...	35
TABELA 9 - INICIATIVAS DO DAD POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	51
TABELA 10 - INICIATIVAS DO DAGI POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	52
TABELA 11 - INICIATIVAS DO DAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	54
TABELA 12 - INICIATIVAS DO DAU POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	55
TABELA 13 - INICIATIVAS DO DGA POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	57
TABELA 14 - INICIATIVAS DO DOGP POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	58
TABELA 15 - INICIATIVAS DO DGC POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	59
TABELA 16 - INICIATIVAS DA AQA POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	60
TABELA 17 - INICIATIVAS DO EPD POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	61
TABELA 18 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	62
TABELA 19 - EXECUÇÃO FINANCEIRA PARA 2021-2024 NO ÂMBITO DO PRR	67
TABELA 20 - DISTRIBUIÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO 2024 POR TIPOLOGIA	87
TABELA 21 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	105
TABELA 22 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	108
TABELA 23 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	119
TABELA 24 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	120
TABELA 25 - EXECUÇÃO FINANCEIRA PREVISTA PARA 2024 NO ÂMBITO DO PRR	131

TABELA 26 - GLOSSÁRIO E ACRÔNIMOS.....135

Em aprovação

Sumário Executivo

Os últimos anos têm sido marcados por um contexto económico volátil, marcados por disrupções com impacto a nível global, em que a transição digital se assume como um acelerador na vida das instituições, cidadãos e empresas.

O Instituto de Informática, I.P. (II), na qualidade de responsável pela gestão das TIC no MTSSS, tem nesta transformação um papel central, induzindo a transformações importantes, como acelerador da eficiência e eficácia dos sistemas e processos no MTSSS.

O Plano de Atividades para 2024, encontra-se ancorado pelos vários instrumentos estratégicos para a Administração Pública, bem como pelo Plano Estratégico do Instituto de Informática para o triénio 2022-2024, cuja orientação estratégica coloca as tecnologias digitais como o principal motor para alcançar resultados de negócio, de forma a ficarmos mais fortes, ágeis, resilientes e seguros, reforçando assim a sustentabilidade organizacional.

O aprofundamento da transição digital na Segurança Social, através da disponibilização de serviços digitais mais simples, automatizados, de qualidade, que vão ao encontro das necessidades dos cidadãos e empresas; a dinamização de iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento da Segurança Social, com preocupações de acessibilidade, experiência do utilizador e comunicação simples; a inovação e a utilização de aceleradores tecnológicos, como a inteligência artificial nos serviços disponibilizados; a racionalização e eficiência na gestão dos recursos públicos; a consolidação da estratégia de Segurança da Informação, assim como a capacitação e desenvolvimento das competências das nossas pessoas, constituem pilares 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 promovam a eficácia do Sistema de Segurança Social e a eficiência da sua gestão.

Em 2024 será dada continuidade à **implementação do Plano de Recuperação e Resiliência**, através do investimento “Transição Digital na Segurança Social”. O objetivo é fomentar serviços públicos que sejam, por defeito, digitais e interoperáveis, centrados no utilizador, inclusivos e acessíveis, abertos e transparentes, fiáveis e seguros, em que os utilizadores sejam chamados a fornecer apenas a informação estritamente necessária e apenas uma vez.

Será também dada continuidade à estratégia de alteração no paradigma de relacionamento **da Segurança Social com os cidadãos e empresas**, através da disponibilização da integração de

soluções em omnicanal, permitindo uma visão 360º, na melhoria da experiência do utilizador, e com um conjunto de iniciativas que visam criar as condições para a implementação de novos modelos de atendimento, com especial enfoque na simplificação e automatização do atendimento presencial.

Os dados vão ter um papel cada vez mais central no MTSSS e na Segurança Social, constituindo um acelerador para o programa de transformação digital que está em curso.

A **inovação** continuará a assumir um fator chave na transição digital na Segurança Social, prevendo-se dar continuidade à introdução de um conjunto de aceleradores tecnológicos, como sejam as soluções de Inteligência Artificial (IA) em processos de negócio ou em soluções de produtividade, de Automação e soluções de analítica avançada, que permitirão aumentar a eficácia em diversas áreas de atuação da Segurança Social, como o combate à fraude e evasão contributiva e a criação de sistemas inteligentes no âmbito da gestão do risco. Em 2024 assumirá particular relevância a definição de estratégia com vista à criação de um centro de excelência em IA no Instituto de Informática, que dê resposta às necessidades dos organismos do MTSSS.

Prevê-se também o reforço da utilização de tecnologias que permitam abordagens de desenvolvimento ágeis e que progressivamente contribuam para a necessidade de gestão da operação, como por exemplo a adoção de soluções *low-code*.

Prevê-se ainda em 2024, dar mais um passo com vista ao **reforço da eficiência dos serviços TIC**, sendo reforçada a estratégia de utilização da *cloud* – pública e privada, através da consolidação da utilização soluções de *edge computing*, da operacionalização do plano estratégico de alarmística e observabilidade e da automação de um conjunto de atividades.

Os tempos de incerteza que vivemos são propícios a frequentes ameaças externas, pelo que importa reforçar a nossa resiliência e dos sistemas de informação que gerimos, em termos de **Segurança da Informação e Proteção de Dados**. Neste contexto, é essencial reforçar as soluções de monitorização e alarmística, de todas as componentes que suportam o Sistema de Informação da Segurança Social, e dar continuidade à implementação de um conjunto de iniciativas que promovam a segurança da informação e a proteção de dados, que será potenciada pelo investimento previsto no PRR.

No âmbito da **sustentabilidade organizacional**, o ano de 2024 será marcado pela definição de uma estratégia ESG - *Environmental, Social and Governance*, de forma a darmos resposta às exigências de uma sociedade socialmente consciente e responsável. Iremos ainda consolidar o

processo de Certificação do Sistema de Gestão de Conciliação, de acordo com a NP4552. Prevê-se também um conjunto de iniciativas com vista à promoção do bem-estar no local de trabalho, destacando-se a continuação da estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais, a dinamização de ações no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, e a dinamização de iniciativas de envolvimento institucional.

A **gestão de pessoas** constitui um elemento-chave para o Instituto de Informática, em particular num contexto escassez de recursos humanos, de níveis de stress elevado e de isolamento profissional, pelo que é essencial encontrar novas formas de assegurar a retenção, motivação e satisfação dos das/dos trabalhadoras/res. Contamos também encetar em 2024 uma nova abordagem de recrutamento e contratação, em termos de retenção e captação de recursos humanos das áreas de desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, possibilitada pela equiparação do Instituto a entidade pública empresarial.

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 2024, em função dos objetivos estratégicos e operacionais, relevando para o efeito o definido em sede do PEII do Instituto de Informática, I.P.

Após um ano de 2023 de intensa atividade, tanto no que respeita ao pagamento de apoios extraordinários para fazer face à pressão inflacionista e à implementação do PRR, o Instituto de Informática confia que, no cumprimento da sua missão será capaz de corresponder às expectativas e necessidades dos cidadãos e empresas.

Encaramos o ano de 2024 com enorme entusiasmo e motivados para continuar a transformar cada desafio, numa oportunidade para disponibilizar serviços públicos de qualidade, que fazem a diferença na vida de cada cidadão e empresa, garantindo que ninguém fica para trás.



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 do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (Decreto-Lei n.º 251-A/2015 de 17 de dezembro).

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.

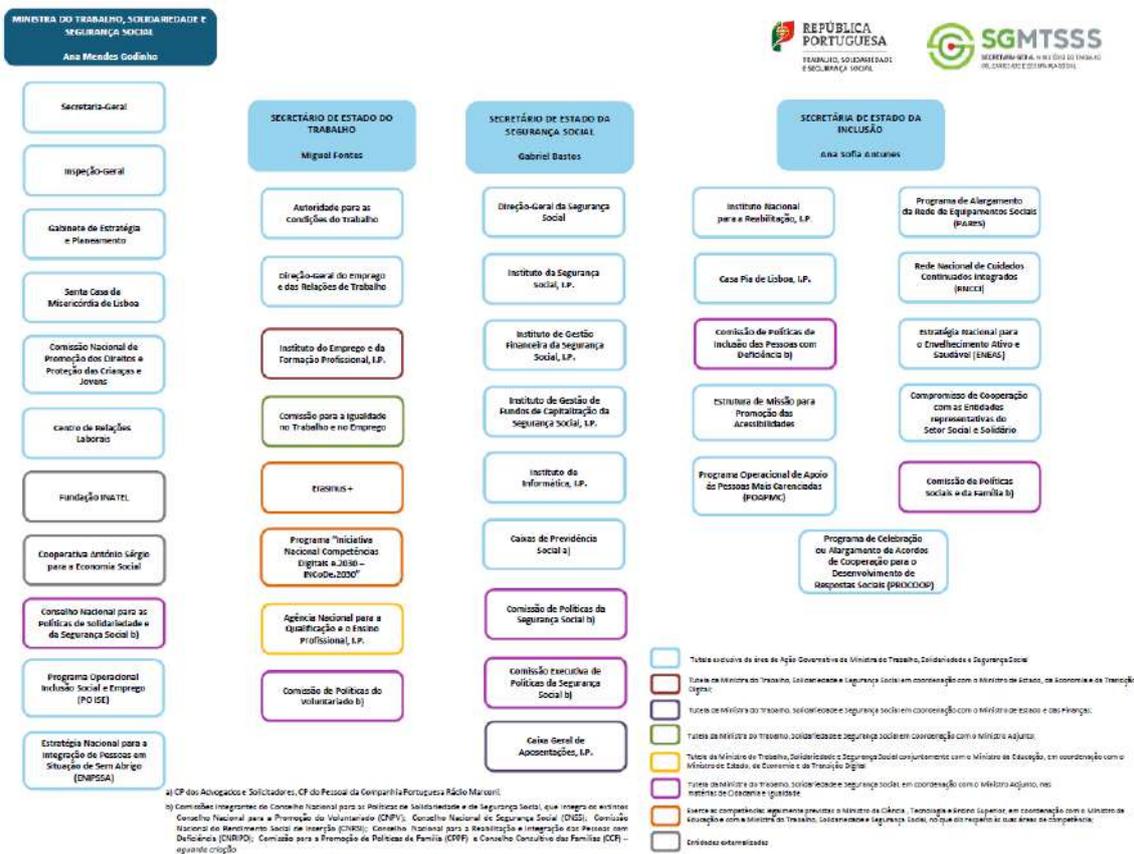


Figura 1 - Organograma do MTSS

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).

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

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

1.2 Identidade Institucional

Considerando o contexto atual no qual o Instituto de Informática se insere e garantindo o alinhamento com as suas atribuições foi definida a Missão, a Visão e os Valores do Instituto, os quais devem reger a atuação dos colaboradores e a definição das prioridades e objetivos do Instituto de Informática.



Figura 2 – Missão, Visão e Valores do Instituto de Informática

Decorrendo da Missão, Visão e Valores da organização, a **Política do Sistema Integrado de Gestão** orienta a atividade do Instituto de Informática, I.P., apoiando de forma permanente a prestação de um serviço público de excelência e sustentável.

Esta Política é suportada em seis princípios:

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

Princípios	
Desenvolvimento das Pessoas	<p>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.</p> <p>O Instituto de Informática, I.P. promove a igualdade de género e a conciliação em todas as fases de integração dos colaboradores na organização, através de medidas nos domínios das Práticas Laborais, Serviços e Benefícios e Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal, apoiando-se nos seus valores e observando os princípios Igualdade e Não Discriminação, Conciliação, Responsabilização, Transparência, Conduta Ética e Respeito pelas Partes Interessadas.</p>
Comunicação	<p>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.</p>
Melhoria Contínua	<p>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.</p>
Processos para a Excelência e Inovação	<p>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.</p>
Conformidade Legal	<p>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.</p>

Tabela 1 - Política do Sistema Integrado de Gestão

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 169/2021, publicada no DR n.º 32/2021, Série II, de 16 de fevereiro de 2021, determinou a atribuição dos pelouros nos membros do Conselho Diretivo, da forma que se representa abaixo.

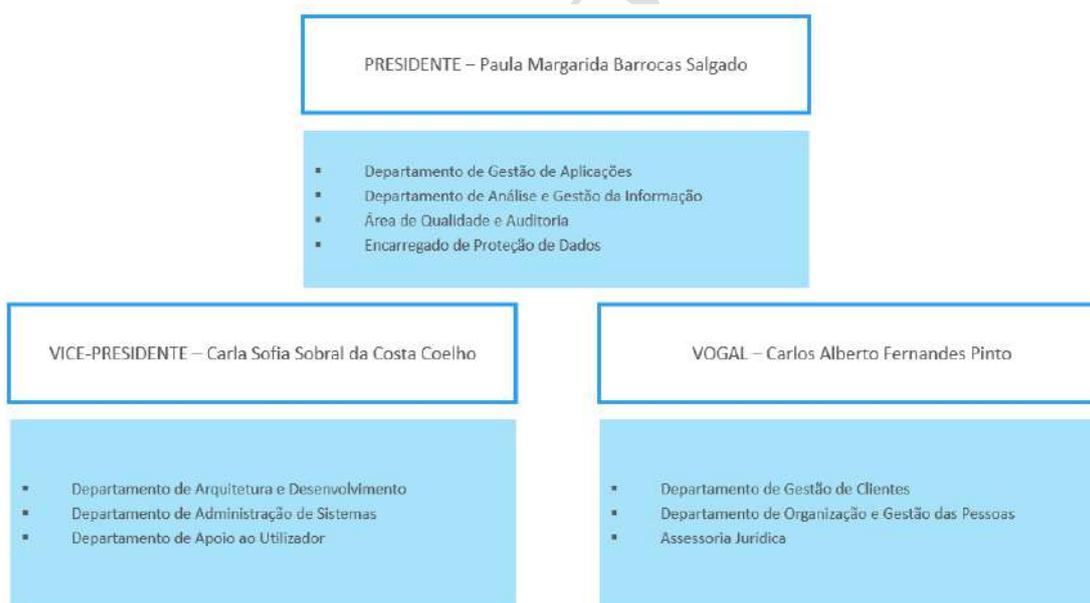


Figura 3 – Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P.

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 por sete unidades orgânicas nucleares, uma área na dependência direta do Conselho Diretivo (Área

da Qualidade e Auditoria) e quatro equipas multidisciplinares, nos termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril.

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

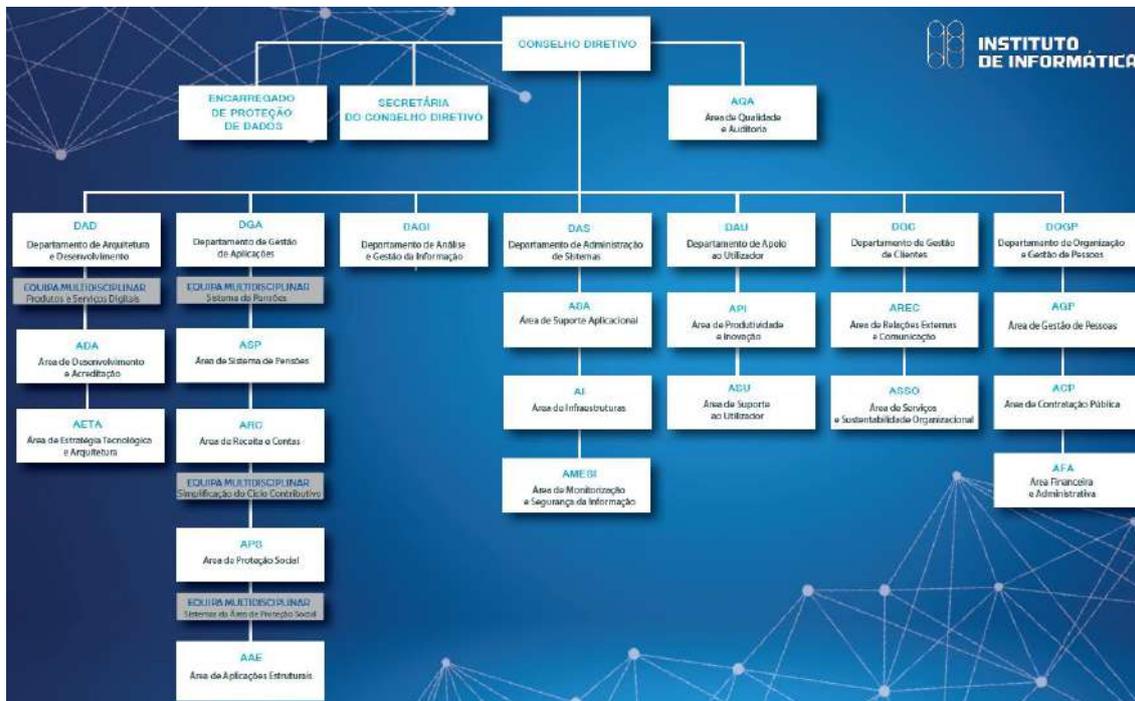


Figura 4 - Organograma do Instituto Informática, I.P.

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.

1.3 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*, que podem ser agrupados em **stakeholders internos**, e **stakeholders externos**.



Figura 6 - Stakeholders do Instituto Informática, I.P.

Ao nível dos **Stakeholders internos** destacamos Organismos e Entidades que se encontram sob superintendência do MTSS:

Organismos e Entidades sob tutela e superintendência da Ministra do MTSS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 (PO ISE); ▪ 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.; 	<p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de resposta aos pedidos • Colaboração no pensamento estratégico • Redução de custos • Cumprimento de níveis de serviço • Capacidade de execução das suas iniciativas tecnológicas <p><i>De realçar que uma parte significativa da atividade do Instituto é realizada em estreita colaboração com</i></p>

Organismos e Entidades sob tutela e superintendência da Ministra do MTSS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrutura de Missão para Promoção das Acessibilidades; ▪ Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC); ▪ Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.; ▪ Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego; ▪ Cooperativa António Sérgio para a Economia Social; ▪ Caixa Geral de Aposentações, I.P.; ▪ Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. ▪ Coordenação Nacional da Garantia para a Infância 	<p>ISS, IP, IGFSS, IP e IGFSS, IP, no que respeita à</p> <p>EXPETATIVAS:</p> <p>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.</p>

Tabela 2 – Stakeholders Internos do Instituto de Informática, I.P. - Organismos e Entidades sob tutela do MTSS

Salientamos, ainda, outros Organismos da Administração Pública com os quais o Instituto de Informática, I.P. desenvolve e mantém relações de parceria:

Outros Organismos da Administração Pública	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA; ▪ Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM. ▪ Administração Central do Sistema de Saúde; ▪ Agência para a Modernização Administrativa; ▪ Agência para o Desenvolvimento e Coesão; ▪ Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM, ▪ Autoridade de Gestão do Programa Operacional de Capital Humano; ▪ Autoridade Tributária e Aduaneira; ▪ Centro de Gestão da Rede informática do Governo; ▪ Direção-Geral da Administração e do Emprego Público; ▪ 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 Regional da Energia (DREn); ▪ Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego; ▪ Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres; ▪ Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública; ▪ Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais; ▪ Inspeção Geral das Finanças; ▪ Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.; ▪ Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, 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; 	<p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidade dos sistemas • Utilização de serviços partilhados disponibilizados • Rigor <p><i>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 AP, 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.</i></p>

Outros Organismos da Administração Pública

- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P.;
- Instituto do Cinema e do Audiovisual, I.P.;
- Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P.;
- Município de Almada;
- Município de Lisboa;
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde;
- Tribunal de Contas
- Turismo de Portugal, I.P.;
- Polícia de Segurança Pública;
- IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.;
- Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM;
- Conselho Superior de Magistratura;
- Guarda Nacional Republicana;
- Imprensa Nacional Casa da Moeda;
- Rádio e Televisão de Portugal.

Tabela 3 – *Stakeholders* Internos do Instituto de Informática, I.P. – Outros Organismos da Administração Pública

Ainda a este nível, e no âmbito do serviço de Gestão de Informação, 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 preserva 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, destacamos:

Cidadãos e Empresas

- Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução;
- Ordem dos Advogados

EXPECTATIVAS:

Cidadãos e Empresas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordem dos Contabilistas Certificados; ▪ Grupo de Utilizadores SAP em Portugal ▪ ASOFT ▪ Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Robustez e acessibilidade dos sistemas • Interações simples e convenientes <p><i>As relações com estes parceiros têm o seu foco na operacionalização de serviços.</i></p>

Tabela 4 – Stakeholders Externos do Instituto de Informática, I.P. – Cidadãos e Empresas

Em termos de grupos de trabalho, importa realçar a participação do Instituto de Informática em vários Grupos Trabalho de carácter distinto, nomeadamente: **Grupos de Trabalho Interministerial, Grupos de Trabalho Multidisciplinar**, no âmbito da **área da Segurança da Informação** e no âmbito da **Sustentabilidade**.

Neste contexto, destaca-se a participação do Instituto nos seguintes Grupos:

Participação em Grupos de Trabalho (GT)	
Interministerial	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP (CTIC) - o Instituto de Informática é representante tecnológico do CTIC, que assegura a continuidade da coordenação dos trabalhos em curso no âmbito da Estratégia TIC 2020, permitindo aprofundar a transformação digital da AP e avançar no processo de adoção de soluções <i>cloud</i> pela generalidade dos serviços públicos, de forma estruturada. • CloudAP – Este grupo de trabalho é responsável pela implementação da Estratégia Cloud para a Administração Pública. O Instituto integra o Comité Cloud para a governação tática deste processo. Este Comité tem como objetivo principal o acompanhamento e a monitorização da Estratégia Cloud, fornecendo apoio e orientação nas decisões relacionadas com a adoção de serviços e contratação pública de instrumentos Cloud. • Foreign Citizen Card - tem a missão de estudar a conceção e implementação do cartão de estrangeiro, para cidadãos estrangeiros presencialmente em Portugal. <p>No âmbito da articulação entre a Segurança Social e a Saúde o Instituto participa em vários GT para simplificação e desmaterialização de processos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GT Certificado de Gravidez; • GT AMIM (Atestado Médico de Incapacidade Multiuso); • GT Benefícios Adicionais de Saúde; • GT Comparticipação de Medicamentos a Doentes Profissionais; • GT Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados; • GT Certificados de Incapacidade Temporária.

Participação em Grupos de Trabalho (GT)	
	<ul style="list-style-type: none"> • «Laboratório de Atendimento Público» - Grupo Coordenador Intersectorial, designado por LabAP, tem como missão propor estratégias e adotar soluções coordenadas para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos. • Grupo de Trabalho BDVMVD - coordenado pelo MAI, tem como objetivo a criação de uma Base de Dados única nacional com todas as ocorrências de violência contra as mulheres e violência doméstica.
Multidisciplinar	<p>No âmbito do Despacho n.º 1300/2016, de 13 de janeiro, entre Organismos do MTSSS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GT para propor medidas e mecanismos para garantir o registo no SISS de todos os atos interruptivos e suspensivos da prescrição de dívida, bem como rever regras e procedimentos para contagem dos prazos de prescrição de dívida; • GT para efetuar o levantamento das recomendações no âmbito da dívida relevada na conta da Segurança Social e acompanhar a sua implementação. • GT para o alargamento da oferta de creches e amas e terceira fase da gratuidade das creches (Despacho n.º 001 / GSESS / GSEINC / 2022), no âmbito da Lei n.º 2/2022. • GT Prestação Social Única (Despacho n.º 5-I/SESS/2022) - tem por finalidade a avaliação de cenários, impactos financeiros e a definição de uma proposta para uma Prestação Social Única. • Estatísticas Mercado de Trabalho - coordenado pelo INE, tem por finalidade inventariar e/ou disponibilizar dados, para avaliação/estatísticas INE do mercado de trabalho. Pressupõe a extração de dados no contexto de mercado de trabalho, nomeadamente remunerações. • Labour Market Policies (LMP) - coordenado pela DGERT, este GT tem por finalidade alimentar uma base de dados do Eurostat - <i>Labour Market Policies</i> – com informação das prestações de desemprego. Pressupõe a extração de dados de prestações de desemprego e o carregamento dos dados na base de dados.
Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • CIBER PERSEU - participação no exercício de Ciberdefesa, promovido pelo Exército Português, que tem como objetivo exercitar e avaliar a capacidade de resposta do 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 Instituto de Defesa Nacional (IDN). • GT 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. Participação do II através do Conselho Consultivo de Segurança dos Sistemas de Informação do MTSSS.
Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Rede “PorTodos” - promove nos serviços e organismos do Ministério, a adoção de uma cultura para a sustentabilidade, encarada numa perspetiva estratégica. O Instituto integra a Equipa Dinamizadora que gere a Rede, e os GT de Indicadores e de Boas Práticas. Faz também parte do grupo que criou e gere o projeto Conciliar +, que visa implementar o Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal em todos os organismos do MTSSS. Neste âmbito o Instituto assinou o Compromisso de implementar e certificar a norma NP:4552:2022.

Participação em Grupos de Trabalho (GT)

- **Rede RSO PT** – a Rede Portuguesa para a Responsabilidade Social das Organizações 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. O Instituto integra a Comissão de Acompanhamento, que gere a RSO PT.
- No âmbito da **Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI), que gere a Carta da Diversidade**, o Instituto participa nos projetos Engenheiras Por Um Dia e faz também parte do GT de Responsabilidade Social, que pretende promover a partilha de boas práticas entre os signatários da Carta.
- **Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS)** - grupo criado por organizações públicas, privadas e da economia social do concelho de Oeiras. Este grupo presta apoio à equipa do Programa, 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.
- **iGen – Fórum Organizações para a Igualdade** - fórum composto por várias organizações, nacionais e multinacionais, 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. O Instituto integra o GT1 – Comunicação e Imagem, que, entre outras funções, produz a *newsletter* do Fórum iGen e a revista *Equal*.

Tabela 5 – Grupos de Trabalho em que o Instituto de Informática, I.P. participa, por tipologia

1.4 Relações Internacionais

O Instituto de Informática participa em vários fóruns internacionais, em particular ao nível da coordenação dos sistemas de segurança social. Destacam-se os seguintes fóruns:

<p>Relações Internacionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convenção Multilateral Ibero-americana de Segurança Social (Decreto n.º 15/2010 de 27 de outubro) - estabelece medidas destinadas à aplicação coordenada das legislações dos Estados Ibero-Americanos em matéria de segurança social. Tem por finalidade garantir que os trabalhadores migrantes e as suas famílias beneficiem da legislação do Estado Parte onde exercem a sua atividade, nas mesmas condições que os nacionais desse Estado, garantindo a igualdade de tratamento e os direitos adquiridos. • Coordenação dos Sistemas de Segurança Social - o Instituto integra a Comissão Técnica, que tem por objetivo acompanhar e implementar o sistema informático, que ajuda os organismos de SS 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 SS. • Security and Data Protection Expert Group (SEDAPEG) - Security Stream - este GT atua ao nível dos requisitos de Segurança da Informação referente ao projeto de Intercâmbio Eletrónico de Dados da Segurança Social (EESSI). • Avaliação European e-government benchmark - o <i>eGovernment Benchmark</i> compara como os governos fornecem serviços públicos digitais. Este estudo envolve 36 países europeus e tem por finalidade avaliar eventos de vida (pacotes de serviços governamentais que apoiam cidadãos e empresas) com base em indicadores específicos. • JPA no âmbito do RINA Handover - o Instituto de Informática integra o <i>Joint Procurement Agreement (JPA)</i>, que assegura a gestão, suporte e manutenção corretiva e evolutiva do RINA (<i>Reference Implementation for a National Application</i> - projeto EESSI), pelo conjunto de Estados-Membros que aderiram a um modelo centralizado de contratação. • ISSA - Regional Social Security Forum for Europe (RSSF) – integração no Comité Nacional de Organização do Fórum Regional da Segurança Social para a Europa, a ter lugar em Portugal em 2024.
---------------------------------------	---

Tabela 6 – Fóruns Internacionais em que o Instituto de Informática, I.P. participa

Por outro lado, ao nível das convenções internacionais de Segurança Social, participa anualmente em diversas Comissões Mistas.

1.5 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.

Estes serviços são apresentados no Catálogo de Serviços do Instituto de Informática, I.P., e genericamente traduzem-se em:



Suporte Técnico

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.



Comunicações

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.



Infraestrutura e Postos de Trabalho

Serviços de fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho (hardware e software), bem como de periféricos adicionais, como impressoras e multifuncionais.



Desenvolvimento, Manutenção de Aplicações

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.



Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação

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 serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. e sobre áreas de conhecimento estratégicas/organizacionais. Inclui ainda a produção de conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e dos objetivos a atingir.



Gestão de Informação

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.



ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

2 Estratégia e Objetivos para o ano 2024

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: a Lei das Grandes Opções (LGO), o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), o Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSS (PESI), 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 sgii, 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 sgii, por cada um dos seus responsáveis.
- O acompanhamento mensal e reporte trimestral das mesmas, e do Plano de Atividades e do QUAR (através do Relatório de Monitorização do Desempenho Organizacional), sendo os resultados disponibilizados na intranet e partilhados em sede de reuniões realizadas para o efeito entre a gestão de topo e os dirigentes.

Metodologia que permite:

- *definir linhas de ação (guidelines), prioridades e projetos estruturantes que deverão orientar a atuação do II, I.P.*
- *delinear um PA + consistente, baseado em estratégias de planeamento e de monitorização + 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.

Em aprovação

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.

Por forma operacionalizar a transição digital, assente nos fatores estratégicos da Administração Pública e da Segurança Social, o contributo do Instituto de Informática revela-se essencial para que a área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social tenha a capacidade de corresponder aos anseios dos Cidadãos e das Empresas, que cada vez mais atuam numa economia digital.



Figura 8 – Fatores Estratégicos para operacionalizar a Transição Digital

Na elaboração do Plano de Atividades 2024, foram levados em consideração os principais fatores externos que poderiam condicionar as opções operacionais e estratégicas a tomar.



Figura 9 – Fatores externos a considerar nas opções operacionais e estratégicas

No pensamento estratégico elaborado para o Instituto de Informática, I.P. foram também considerados os fatores internos, apurados pela realização de análise SWOT, PESTAL e das Partes Interessadas, e do estabelecimento de forças e fraquezas entre estas interagentes, tal como espelhado no **Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII) 2022-2024**.

Foram ainda considerados os requisitos de segurança da informação e da proteção da privacidade e dos dados pessoais a assegurar, decorrendo de normativos e questões legais aplicáveis ao âmbito de atuação do Instituto, tal como refletido no **Plano Estratégico de Segurança (PES)**.

2.3 Objetivos Estratégicos do Instituto Informática

Do **Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII)** resultam 4 Objetivos Estratégicos, que orientam a atividade do Instituto de Informática no triênio 2022-2024:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
 <p>O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.</p>	<p>A transformação digital na Segurança Social implica necessariamente a reorganização da conceção do Sistema da Segurança Social e a Modernização do seu Sistema de Informação. Enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática adaptar os seus processos tendo em vista a disponibilização de serviços digitais de “nova geração”, mais simples e integrados, que respondam às reais necessidades e expectativas dos cidadãos e empresas. Estes serviços devem ser pensados e desenvolvidos tendo por base os eventos de vida dos cidadãos e das empresas, e devem fazer uso da informação residente nos sistemas da Administração Pública, utilizando para o efeito os processos de interoperabilidade de dados.</p>
 <p>O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proactivos</p>	<p>Num contexto de transformação e reorganização do Sistema da Segurança Social, em que é necessário garantir a disponibilização de serviços mais eficientes, mais simples e mais direcionados à satisfação das necessidades de cidadãos e empresas, constitui-se igualmente como um desafio o desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (denominado de Visão 360º), que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de interação do cidadão e da empresa com a Segurança Social, com recurso a tecnologias emergentes.</p>
 <p>O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional</p>	<p>As rápidas mudanças que têm vindo a ocorrer em diversos domínios da sociedade (político, cultural, ambiental, tecnológico, legal) trazem às organizações grandes desafios ao nível da sua capacidade de adaptação, resiliência e sustentabilidade, com impacto nas formas e métodos de trabalho, e na relação com o ecossistema. Para dar resposta a estes desafios, o Instituto de Informática entende como prioridade a adoção de medidas que promovam a utilização racional dos seus recursos (humanos e materiais), a aposta na otimização de recursos comuns, bem como privilegiar uma atuação socialmente responsável, no que respeita à proteção do meio ambiente e ao equilíbrio entre a vida pessoal, profissional e familiar.</p>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
 <p>O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno</p>	<p>A transição digital representa mais do que uma mudança tecnológica pela qual as organizações estão a passar: representa igualmente uma mudança na forma como se utilizam dados e informações, e também mudança de processos. Neste contexto, impõe-se como necessária uma alteração significativa no mindset dos colaboradores, tornando-se essencial o reforço das suas competências ao nível das ferramentas, tecnologias, arquiteturas e metodologias emergentes que suportam o desenvolvimento de serviços digitais. Por outro lado, e num contexto de alguma limitação ao recrutamento externo na Administração Pública, num ambiente de negócio particularmente potenciador de alterações aos contextos das funções que cada colaborador desempenha, torna-se essencial a identificação dos perfis críticos com vista a promover a sua formação contínua e a garantir a retenção do conhecimento e de talento</p>

Tabela 7 – Objetivos estratégicos

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.

2.4 Objetivos Operacionais

Enunciados que estão os objetivos estratégicos do 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 2024, 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 OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
<p>O.O.1 – Reforçar a oferta de serviços digitais da Segurança Social.</p> <p>O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.</p> <p>O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços.</p> <p>O.O.4 – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.</p>	Eficácia	O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema
<p>O.O.5 – Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social.</p>	Eficiência	O.E.2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.
<p>O.O.6 – Evoluir a Arquitetura Tecnológica.</p> <p>O.O.7 – Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.</p> <p>O.O.8 – Dinamizar iniciativas de inovação e produtividade.</p>		O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.

OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
OB9. Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG. O.O.10 – Melhorar a satisfação dos organismos parceiros. O.O.11 – Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços. O.O.12 – Promover a segurança e saúde no trabalho e proporcionar Ambientes de Trabalho Saudáveis. O.O.13 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.	Qualidade	
O.O.14 – Promover o desenvolvimento de competências.		O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.

Tabela 8 - Correspondência entre os Objetivos Estratégicos e Operacionais e os Parâmetros de Avaliação

Pelo exposto, os objetivos, indicadores e metas a incluir no QUAR 2024 (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”.

2.5 Operacionalização da Estratégia

Para concretização da estratégia, o Instituto de Informática, I.P. alicerça a sua atividade no Sistema Integrado de Gestão e nos processos da Cadeia de Valor.

O Sistema Integrado de Gestão do Instituto de Informática é atualmente composto por quatro subsistemas (Gestão da Qualidade, Gestão da Segurança da Informação, Gestão de Serviços e Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal), e assenta nos seguintes referenciais normativos:

- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade (Requisitos);
- ISO/IEC 20000-1:2018 – Sistema de Gestão de Serviços (Requisitos);
- ISO/IEC 27001:2013 – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação (Requisitos);
- NP ISO 31000:2018 – Gestão do Risco (Linhas de Orientação);
- NP ISO 21500: 2015 – Linhas de Orientação sobre a Gestão Projetos;
- NP 4552:2022 – Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida profissional, Familiar e Pessoal (Requisitos).

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, os objetivos e a estratégia definida pela organização.



Figura 10 - 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.

O Sistema Integrado de Gestão é certificado segundo as normas internacionais:



Gestão de Serviços TI (ISO/IEC 20000 – 1)



Segurança da Informação (ISO/IEC 27001)



Qualidade (ISO/IEC 9001)



Conciliação entre a Vida profissional, Familiar e Pessoal (NP 4552:2022)

Figura 11 – Certificação de Normas Internacionais - Instituto de Informática, I.P.

2.6 Projetos Estratégicos por Objetivo Operacional

No ano de 2024, 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 os trabalhos iniciados no âmbito do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) – C17.i03 - Transição Digital na Segurança Social.

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, o Instituto de Informática, I.P. se propõe realizar no ano de 2024, 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 2024, 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 – Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social

Este objetivo operacional agrega um conjunto de iniciativas cuja finalidade principal consiste em desenvolver serviços digitais que respondam aos principais eventos de vida dos cidadãos e das empresas, de modo a disponibilizar um melhor e mais eficaz serviço público, e simultaneamente um serviço mais transparente ao aproximar a Segurança Social de quem dela necessita para o cumprimento das suas obrigações e/ou para fazer uso dos seus direitos.

Neste contexto, o ano de 2024 será marcado pela disponibilização de mais um conjunto de serviços públicos digitais na Plataforma de Serviços da Segurança Social, que são transformadores no relacionamento entre a Segurança Social e os cidadãos e as empresas, nas mais diversas áreas de atuação.

Na área das **prestações sociais**, será dada continuidade à estratégia de reforço dos serviços digitais, designadamente através da concretização dos projetos inseridos no PRR:

- Subsídio de educação especial - 1.ª fase;
- Dependência: criação de canal único para apresentação de pedidos de complemento de dependência e subsídio de assistência a 3ª pessoa - 1.ª fase;
- Atribuição automática de Parentalidade – 2ª fase;

- Atribuição automática do Abono Pré-natal – 2ª fase;
- Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte – 2ª fase;
- Novo sistema de ação social - 3.ª prioridade;
- Fundo de Garantia Salarial;
- Novo Sistema de Desemprego (4ª prioridade);
- Sistema de Verificação de Incapacidades – Novos serviços digitais – 1ª fase.

Ao nível das **pensões**, será ainda dada continuidade à implementação de novas funcionalidades no âmbito do alargamento da **Pensão na Hora**, prevendo-se a Implementação de novos critérios para Deferimento Automático de Pensões.

Também na área da ação social, será implementada a 1ª fase do **Novo sistema de programas e protocolos de cooperação** inserido na nova visão para área cooperação. Ainda a este nível destaca-se a implementação da 3ª fase do **módulo para a gestão dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens**, no portal transacional da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.

Dando continuidade à estratégia de **disponibilizações de serviços digitais tendo por base as necessidades dos cidadãos e empresas**, será disponibilizado, quer na PTSS quer na APP da Segurança Social, um **novo canal de cobrança MBWAY**, possibilitando ao cidadão e ao agente económico a realização do pagamento de contribuições e outros valores, como contraordenações e devolução de prestações pagas indevidamente, utilizando o mecanismo do MBWAY. Neste âmbito perspetiva-se também a implementação de uma funcionalidade na PTSS para a **consulta de recebimentos de prestações**.

Ao nível do **ciclo contributivo** será dada continuidade à estratégia de simplificação e desmaterialização de processos, assumindo especial destaque a 2ª fase dos projetos:

- **Simplificação do Ciclo Contributivo**, prevendo-se desenhar e implementar os processos de cálculo de contribuição e reduções contributivas para as Entidades Empregadoras;
- **Gestão online de Vínculos e Cessações** de trabalhadores, no âmbito da gestão das taxas especiais e dos trabalhadores por conta de outrem;
- **Incentivos à Contratação e Trabalho**, prevendo-se implementar um novo módulo, de acordo com o novo modelo previsto na simplificação do ciclo contributivo.

Na **área de arrecadação de receita**, estão previstos diversos projetos com vista a potenciar a arrecadação de receita, assumindo especial destaque a **implementação de um novo módulo**

para a **lista de devedores** e a **automatização de proposta de planos prestacionais**, prevendo-se implementar um mecanismo de auxílio à elaboração de planos prestacionais de forma a disponibilizar ao cidadão as diversas hipóteses a que pode ter acesso.

Ainda no ano de 2024, está prevista a definição do modelo, requisitos e início da implementação de um novo canal on-line na SSD para pedidos associados a cuidados de saúde no estrangeiro, com destaque para o **Cartão Europeu de Seguro de Doença**.

Tendo em vista a melhoria e simplificação dos serviços disponibilizados, em 2024 perspetiva-se ainda implementar novos serviços digitais para o **Regime Público de Capitalização**, percorrendo todo o ciclo de negócio, desde o processo de adesão até ao fornecimento, de forma transparente e clara, de toda a informação detalhada aos cidadãos aderentes.

Por último, salienta-se a conclusão dos trabalhos relativos à desmaterialização do **requerimento de pedido de apoio judiciário** para pessoas singulares e pessoas coletivas, bem como a fase final dos projetos **Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo Tutelar Cível e Módulo Promoção e Proteção**, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0.

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 e também com as empresas ao nível do cumprimento de obrigações declarativas. Pretende-se disponibilizar serviços públicos mais eficientes diminuindo a necessidade de cidadãos e empresas fornecerem informação mais do que uma vez.

Em termos de Interoperabilidade de Dados, destacam-se essencialmente os novos processos que vão responder a necessidades decorrentes de atualizações legislativas e atualizações tecnológicas, bem como os **novos processos** que vão responder a diversas medidas inscritas no **âmbito dos projetos PRR**.

Neste contexto, está prevista a troca de informação ao nível das penhoras: **Penhora em cobrança coerciva à AT**, perspetivando-se implementar no Módulo Integrado de Penhoras uma funcionalidade que permita a emissão de penhora a IRS e IVA, na Autoridade Tributária.

Com o Ministério da Saúde prevê-se implementar a segunda fase do processo de **Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM)**, ficando o mesmo

disponível num subsistema autónomo para responder às várias solicitações de outros subsistemas.

Ao nível das **convenções internacionais de Segurança Social**, perspetiva-se a troca de informação com um país da EU, no contexto das pensões internacionais.

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 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.

Neste contexto, pretende-se garantir a **monitorização dos serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO**. Esta iniciativa visa a implementação e manutenção evolutiva da monitorização e alarmística, relativa ao universo de serviços constantes do Catálogo de Serviços, no âmbito das funções do Centro de Controlo de Operações (CCO).

Paralelamente, e contribuindo também diretamente para este objetivo, prevê-se desenvolver as iniciativas operacionais identificadas no **O.O.7. Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação, alargando o espectro de serviços e ocorrências a monitorizar, com especial enfoque para incidentes de segurança**

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 desafio para 2024 assenta na operacionalização das seguintes medidas:

- **Gestão do Relacionamento - Visão 360º.** Esta iniciativa prevê a implementação de um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando os componentes de negócio e de relacionamento, com a finalidade de centralizar, numa única ferramenta, a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas. Em 2024 perspetiva-se a implementação das últimas 3 etapas deste projeto.
- **Atribuição automática do abono de família.** Esta iniciativa visa permitir a atribuição oficiosa das prestações de Abono de Família, prevendo-se implementar em 2024 a segunda fase da atribuição oficiosa do abono de família, do subsistema de proteção familiar, no portal transacional da Segurança Social.

O.O.5 – Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social

Este objetivo operacional visa o desenvolvimento e implementação de um conjunto de iniciativas que contribuem para a alteração do paradigma de relacionamento da Segurança Social, tendo em vista melhorar significativamente a relação entre o Cidadão, as Empresas e a Segurança Social, através da integração digital dos canais de atendimento.

Pretende-se centralizar numa única plataforma a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, disponibilizando uma visão omnicanal, garantindo adicionalmente a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todos os serviços da Segurança Social.

Neste âmbito, pretendemos dar continuidade à evolução dos **Portais Informativos**, tendo em vista o desenvolvimento dos trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade e do suporte a multilingue de 17 Portais, pretendendo-se também proceder à avaliação da satisfação dos serviços. Neste contexto, destaca-se a iniciativa **PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade**, através da qual se prevê o desenvolvimento dos trabalhos necessários para a obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade, no contexto da PTSS.

Salienta-se, também, a iniciativa **Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN**, prevendo-se desenvolver e disponibilizar uma solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN e dar continuidade ao desenvolvimento de um **Novo Canal de Pagamento MBWay**.

No decorrer do ano de 2024 perspectiva-se dar continuidade à implementação de um conjunto de iniciativas que visam promover a atualização e evolução dos canais de interação com Cidadãos e Empresas, como sejam a evolução do novo Centro de Contacto da Segurança Social que contará com a disponibilização de **Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail)**. Neste âmbito está também prevista a implementação de **Soluções de Desmaterialização** e autenticação/assinaturas nos serviços de atendimento presenciais. É objetivo ainda disponibilizar **novos serviços na App Segurança Social + Próxima** e também dar continuidade à **evolução do SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento**, em diversas vertentes.

O foco de ação do Instituto de Informática centra-se também na **1ª fase** da iniciativa **Segurança Social Nova Geração**, prevendo-se iniciar o ciclo de desenvolvimentos decorrentes do resultado do projeto "Evolução da Arquitetura de Informação e Design Visual de toda a oferta digital da Segurança Social", no âmbito da evolução estrutural da experiência digital da Segurança Social Direta, da App Segurança Social + Próxima e do Portal Informativo da Segurança Social.

Em paralelo, pretende-se dar continuidade à **evolução da estratégia ao nível da experiência do utilizador**, através da **implementação** das medidas identificadas no Plano Estratégico de UX, desenvolvido no âmbito do Programa de Transição Digital na Segurança Social.

O.O.6 – Evoluir a Arquitetura Tecnológica

Este objetivo operacional contempla um conjunto de iniciativas que visam a implementação de medidas de simplificação, automação e atualização tecnológica, com a finalidade de combater a obsolescência tecnológica, reduzir o nº de padrões tecnológicos, garantir maior agilidade e eficiência nos processos e procedimentos internos, reforçar o controlo e a segurança da informação, aumentar a qualidade das aplicações, melhorar o *time to market* e mitigar os riscos, de forma a potenciar a rápida resposta às mudanças tecnológicas e às necessidades de cidadãos e empresas.

Neste âmbito, destacamos as iniciativas que simultaneamente, visam a melhoria da eficiência dos processos internos diretamente relacionados com processos de negócio, bem como o reforço da infraestrutura de suporte aos processos de negócio, como sejam:

- Evolução do Servidor Aplicacional J2EE;

- Implementação de solução de *Cloud Privada (on premisses)* com reforço da capacidade de processamento e armazenamento;
- Implementação de solução de IA (*on premisses*) com reforço da capacidade de processamento;
- Implementação e migração de oVirt para RHEV;
- Reforço de segurança e aumento da capacidade de processamento do *Tier 0 - Active Directory*.

Estão ainda previstas diversas **melhorias tecnológicas e funcionais**, a implementar ao nível da **Plataforma da Segurança Social**, da **PTSSm** e da **componente cliente da PTSS** e do Sistema **GUS – Gestão de Utilizadores**.

O.O. 7 – Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.

Este objetivo operacional visa o reforço das soluções de monitorização e alarmística, dos serviços e componentes que constituem o Sistema de Informação da Segurança Social, de forma a potenciar a sua continuidade, disponibilidade e resiliência. Visa também dar continuidade à implementação de um conjunto de iniciativas que promovam a 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, em 2024, pretende-se proceder à **implementação da Estratégica de Monitorização e Observabilidade**, resultado dos trabalhos de definição realizados em 2023, por forma a garantir maior disponibilidade e resiliência dos sistemas.

Para reforçar os mecanismos de segurança dos sistemas e dos dados, prevê-se a implementar uma **Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET)**, na componente de BD e **atualizar e consolidar a infraestrutura web Microsoft**. Neste contexto, está também prevista a **atualização da solução de correio eletrónico** e da **solução SmartDocs**.

Ao nível das iniciativas de monitorização, prevê-se ainda a realizar as seguintes iniciativas operacionais:

- Automatização e realização periódica de testes de recuperação *offsite* das bases de dados;
- Configuração de *Data Safe* e criação de alertas de segurança;

- Migração das Base Dados dos ambientes TNF e AUTO para nova Infraestrutura *Exadata* – Viseu.

No âmbito da **segurança da informação e proteção de dados**, e com a finalidade de garantir o cumprimento dos requisitos técnicos e de segurança, dando resposta à legislação em vigor, pretende-se **implementar a infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática**. Pretende-se, ainda, realizar as seguintes iniciativas:

- Reforço de Segurança e Controlo na autenticação da rede de comunicações;
- Gestão de acessos;
- Evolução para nova solução de APM de acordo com a estratégia de Monitorização e Observabilidade definida;
- Simulações de Engenharia Social;
- Implementar soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais.
- Criação de Processo de Gestão de *Patching*, transversal a todos os sistemas do II.

Importa igualmente destacar a continuidade das **sessões de sensibilização em matéria de segurança da informação no MTSSS** e a coordenação e participação do Instituto de Informática em **exercícios de cibersegurança**.

O.O.8 – Dinamizar iniciativas de inovação e produtividade

Este objetivo operacional contempla um conjunto de iniciativas para potenciar a capacidade de explorar novas ideias e soluções, que transformem a relação do cidadão com o Sistema da Segurança Social, através da implementação de soluções tecnológicas inteligentes (Inteligência Artificial, *Robotic Process Automation*; PML e *Machine Learnig*, entre outras). Em paralelo pretende-se intervir nos equipamentos e soluções de produtividade e comunicação, tendo em vista a renovação do posto de trabalho, no sentido de o tornar mais flexível, seguro e adaptado ao contexto atual.

Neste sentido prevê-se continuar a **gestão e modernização do parque informático** e continuar a gerir e acompanhar o processo de implementação das ferramentas que materializam a estratégia de gestão de acessos definida para o Instituto de informática, I.P. e para o MTSSS.

Neste contexto, prevê-se continuar a implementar soluções de produtividade, colaboração e segurança no posto de trabalho, através da disponibilização de novas ferramentas e soluções

aos colaboradores do MTSSS, a materializar através da concretização de iniciativas como a **implementação de Soluções de mobilidade, Soluções *Cloud* no MTSSS, e da transformação das soluções de videoconferência e colaboração.**

Pretende-se fazer uma aposta muito forte nos **sistemas inteligentes**, através do reforço da aposta no ***Robotic/Intelligent Process Automation***, e da disponibilização e adoção de **Inteligência Artificial nas ferramentas de produtividade e colaboração.**

Destaca-se ainda a **3ª fase do projeto *Edge Computing***, estando previsto, em 2024, o reforço da solução de *Edge*, bem como a implementação de nova solução de *onedrive oprem*.

O.O.9 – Aumentar o Desempenho dos Processos da Cadeia de Valor, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão.

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.

Neste contexto importa dar continuidade à consolidação do sistema e à monitorização dos 20 processos que compõem a cadeia de valor, de forma a avaliar os seus resultados e identificar ações de melhoria.

De entre as atividades e projetos que concorrem para este objetivo, destaca-se a iniciativa de **verificação da conformidade do Sistema Gestão de Segurança da Informação**, por referência à norma ISO/IEC 27001, versão de 2022.

Neste âmbito salienta-se também a iniciativa **implementação de ferramenta de Gestão Risco e Compliance**, prevendo-se identificar e implementar uma ferramenta que responda aos requisitos do processo.

O.O.10 – Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.

Este objetivo operacional visa promover a melhoria da satisfação dos organismos parceiros para com os serviços prestados, indo ao encontro das suas necessidades e expectativas.

Para o ano de 2024 estão previstas diversas iniciativas que visam reforçar a proximidade com os nossos parceiros, tirando partido das soluções de produtividade disponíveis.

É de destacar a iniciativa **Academiall**, que pretende organizar a oferta formativa e recursos pedagógicos existentes, dando a conhecer a todos os trabalhadores do MTSSS a oferta existente no II.

Neste contexto, será também dada continuidade à estratégia de reforço do acompanhamento mais próximo dos parceiros, através da concretização das seguintes iniciativas:

- **Repositório de projetos internacionais**, cujo objetivo é criar um repositório para identificação dos projetos internacionais em que o Instituto de Informática está envolvido, de forma a que haja uma sistematização de toda a informação existente;
- **2º Curso do Programa de Formação Missão II**, que visa a conceção, desenvolvimento e disponibilização de um curso de e-learning sobre a Metodologia de Desenvolvimento II.

Para a concretização deste objetivo operacional contribui ainda a iniciativa **Revisão do Catálogo de Serviços**, prevendo-se reavaliar o catálogo existente atualmente, identificar alterações necessárias e apresentar proposta de novo Catálogo de Serviços.

OB11. Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços

Este objetivo operacional, no âmbito da boa gestão dos trabalhadores, visa garantir a participação dos trabalhadores e dirigentes na fixação dos objetivos do serviço, na gestão do desempenho, na melhoria dos processos de trabalho e na avaliação do serviço.

Neste contexto, a sua operacionalização no Instituto de Informática consiste, em 2024, em aferir a **adesão dos trabalhadores** a iniciativas no âmbito da **gestão dos serviços**, concretamente ao inquérito de satisfação interno, e na implementação de ações que fomentem a sua **participação**.

OB12. Promover a segurança e saúde no trabalho e proporcionar Ambientes de Trabalho Saudáveis

Este objetivo operacional visa promover o bem-estar dos trabalhadores do II,I.P., através da implementação de iniciativas no âmbito da segurança e saúde no trabalho e da elaboração de

um estudo do clima organizacional de modo a recolher feedback dos trabalhadores com vista ao reforço de medidas que fomentem um ambiente de trabalho saudável.

Neste contexto, em 2024 prevê-se realizar diversas **ações de formação/sensibilização** em matéria de **SST**. Pretende-se ainda dar continuidade à operacionalização da Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais, perspetivando-se **elaborar um diagnóstico do clima organizacional**, que permita perceber o grau de compromisso e pertença face ao atual regime de trabalho em vigor no Instituto e, também, conhecer os problemas suscetíveis de afetar o bem-estar e a saúde física e mental dos trabalhadores.

O.O.13 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores

Este objetivo operacional agrega um conjunto de iniciativas tendentes a promover o bem-estar dos colaboradores, nomeadamente pelo favorecimento da conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar, bem como pela criação de melhores condições no local de trabalho.

Neste âmbito, em 2024 prevê-se a dinamização de iniciativas de Envolvimento Institucional, através realização de ações (incluídas ou não no contexto do trabalho) que criem ligações entre as pessoas e que valorizem o respeito entre si, com vista a estimular um bom ambiente organizacional. De entre estas, destaca-se a iniciativa **Envolvimento Institucional - Estratégia e planeamento** (que visa o desenvolvimento de ações entre trabalhadores e dirigentes) e a iniciativa **Outdoor Solidário - Voluntariado Corporativo** (prevendo-se desenvolver uma atividade de intervenção comunitária).

Destaca-se também a promoção de **iniciativas que abrangam os trabalhadores** do Instituto de informática que se encontram **deslocalizados**.

Em paralelo, importa consolidar o **Sistema de Gestão de Conciliação**, de acordo com a NP4552, de forma a avaliar os seus resultados e identificar ações de melhoria, prevendo-se aferir a **satisfação dos trabalhadores com as medidas de conciliação implementadas**.

O.O.14 – 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 mesmas e garantir o melhor acompanhamento em situação de trabalho remoto.

A promoção do desenvolvimento de competências, apresenta-se como fundamental para a implementação do processo de transição digital, pelo que é necessário identificar o gap de competências e desenhar um plano de capacitação interna que concorra para a consolidação do saber, saber fazer e saber estar dos colaboradores do Instituto, com vista a garantir a capacidade de resposta aos desafios emergentes cumprindo critérios de eficiência e qualidade.

Neste âmbito importa continuar a avaliar o **regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.**, prevendo-se a analisar os resultados do atual regime de trabalho em vigor no II, I.P. e apresentar propostas de eventuais alterações decorrentes da avaliação, se for o caso.

Para o ano de 2024 prevê-se também **atualizar o portfólio de competências do II**, tendo em vista a eliminação de perfis de função que já não existem no Instituto, e atualizar a descrição dos perfis atuais face à evolução tecnológica.

Sendo prática habitual, acresce a realização do **diagnóstico de necessidades de formação** que contribui para a identificação das competências necessárias ao cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais do Instituto, e que servirá de base à elaboração do **Plano de Formação anual**. Será ainda concretizada a **avaliação da satisfação das ações de formação realizadas** e a **avaliação da eficácia** das referidas formações.

2.7 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 e representação do enquadramento estratégico das iniciativas operacionais sob responsabilidade de implementação de cada Departamento/Área.

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD)

Estão previstas implementar 32 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo TC (Fase Final)	●		
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo PP (Fase Final)	●		
AJUDIC – Apoio Judiciário (desmaterialização)	●		
Nova Metodologia de Desenvolvimento	●		
Plano global para adoção de <i>Feature Files</i> (BDD)	●		
Fábrica Low Code	●		
Ferramenta de Suporte à Nova Metodologia de Desenvolvimento - 2ª fase	●		
Processos de interoperabilidades no âmbito dos projetos PRR	●		
Gestão do Relacionamento - Visão 360º	●		
Transformação digital ao nível da Experiência de Utilizador - Fase de Implementação		●	
Segurança Social Nova Geração - 1ª Fase		●	
PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade		●	

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3
App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços		•	
Manhãs de Usabilidade		•	
SIGA - Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento		•	
Portais Informativos		•	
Novo Canal de Pagamento MBWay		•	
Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN		•	
Soluções de Atendimento e Desmaterialização - Autenticação/assinaturas		•	
GFCT - Adaptações ao fundo FGCT			•
Solução integrada de gestão de VIES - 1ª Fase			•
Segurança ao nível da Base de Dados - Máscara de Dados			•
Segurança ao nível da Base de Dados - Utilizadores Nominais			•
Automação (Componente BD)			•
Evolução do Servidor Aplicacional J2EE			•
Evolução técnica e tecnológica da Plataforma Segurança Social			•
GCC - Evoluções tecnológicas e funcionais			•
GUS - Evoluções tecnológicas e funcionais			•
Evolução tecnológica da PTSSm e da componente cliente da PTSS			•
MICAP - Evoluções técnicas e funcionais			•
Automatização de processos/procedimentos			•
Sistema de Gestão de Iniciativas			•

Tabela 9 - Iniciativas do DAD por Objetivo Estratégico

Departamento de Análise e Gestão de informação - DAGI

Estão previstas implementar 8 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3
Interoperabilidade Pensões Internacionais Data de Óbito	•		
Estatísticas Site		•	
Plataforma Integrada de Gestão de Risco			•
Modelo Simulação Políticas Públicas – Implementação			•
Datamart IDQ			•
Qualidade de Dados			•
Alteração Datamarts (GR, COOP)			•
Automatização de extração de dados			•

Tabela 10 - Iniciativas do DAGI por Objetivo Estratégico

Departamento de Administração de Sistemas - DAS

Estão previstas implementar 39 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos	
	O.E. 2	O.E. 3
Operacionalização do Centro de Operações de Segurança - SOC	•	
Capacitação do Centro de Operações de Segurança - SOC na vertente de automação, orquestração e proteção integrada.	•	
Implementação ferramenta <i>Low Code</i> (ambiente produção)		•
Implementação de solução de Cloud Privada (on premisses) com reforço da capacidade de processamento e armazenamento		•
Implementação de solução de IA (on premisses) com reforço da capacidade de processamento		•
Implementação da infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática		•
Criação de Processo de Gestão de <i>Patching</i>		•
Adoção de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais		•
Simulações de Engenharia Social		•
Automatização e realização periódica de testes de recuperação <i>offsite</i> das bases de dados		•
Migração das Base Dados dos ambientes TNF e AUTO para nova Infraestrutura Exadata - Viseu		•
Configuração de Data Safe e criação de alertas de segurança		•
" <i>Unified Auditing</i> implementação e documentação (em TNF testes de implementação)"		•
Implementar soluções para cumprimento do RGPD		•
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019)		•
Atualizar e consolidar a infraestrutura web Microsoft		•
Atualização da solução de correio eletrónico e respetiva solução PCN		•
Atualização da Solução SmartDocs e respetiva solução PCN - continuação		•
Passagem <i>Solution Manager</i> para arquitetura HANA		•
Implementação/exploração da nova solução aplicacional BIG Data		•
Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia		•
Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura <i>BigData</i>		•
Evolução dos <i>switches</i> de distribuição no TagusPark		•
Implementação e migração de oVirt para RHEV		•
Realizar um levantamento (<i>as is</i>) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (<i>to be</i>)		•
Evolução dos <i>switches</i> a nível nacional (centros distritais)		•
Reforço de segurança e aumento da capacidade de processamento do Tier 0 - <i>Active Directory</i>		•
Implementação de solução <i>Storage</i> Persistente para suporte à infraestrutura de Containers		•
Reforço de segurança e controlo na autenticação da rede de comunicações		•

Iniciativas	Objetivos Estratégicos	
	O.E. 2	O.E. 3
Reforço de segurança no serviço de DNS		•
Renovação dos <i>Switch SAN</i>		•
Implementar solução de gestão de patching Linux		•
Implementação de Solução de <i>Remote Tape Vaulting</i>		•
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS		•
Monitorização de serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO		•
Exercícios de Cibersegurança		•
Implementação de Estratégica de Monitorização e Observabilidade		•
Evolução para nova solução de APM de acordo com a estratégia de Monitorização e Observabilidade definida		•
Plano de ação QNRCS		•

Tabela 11 - Iniciativas do DAS por Objetivo Estratégico

Departamento de Apoio ao Utilizador – DAU

Estão previstas implementar 13 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional;**
- ✓ **O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail) (2024)	•		
Soluções de Atendimento - <i>Virtual agent, Chat Bot e voice IVR</i>	•		
Soluções de Atendimento e Desmaterialização	•		
Gestão de acessos		•	
Gestão e modernização do parque informático (2024)		•	
Solução ITSM		•	
<i>Edge Computing</i>		•	
Sistemas inteligentes - <i>Robotic/Intelligent Process Automation</i>		•	
Comunicações Unificadas (2024)		•	
Estação Padrão (2024)		•	
Soluções Cloud (2024)		•	
Inteligência Artificial (IA) nas ferramentas de produtividade e colaboração no MTSS		•	
Programa de Inovação (2024)			•

Tabela 12 - Iniciativas do DAU por Objetivo Estratégico

Departamento de Gestão de Aplicações – DGA

Estão previstas implementar 36 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional;**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos	
	O.E. 1	O.E.3
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 2ª fase - Entidades Empregadoras	●	
Novo Regime Público de Capitalização (RPC)	●	
Novo Sistema Fundo de Garantia Salarial	●	
Penhora em cobrança coerciva à AT	●	
Nova Lista de Devedores - Fase 1	●	
Análise dívida contributiva para reclamação de créditos - Fase 1	●	
Consulta de Recebimentos	●	
Implementação de novo canal de pagamento: Conta bancária internacional sem IBAN	●	
Automatização de proposta de planos prestacionais	●	
Implementação de novo canal de cobrança: MBWAY	●	
Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte - 2ª fase	●	
Alargamento da Pensão na Hora	●	
Incentivos à Contratação e Trabalho - 2ª fase	●	
Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Trabalhadores por Conta Outrem - 2ª fase	●	
Novo modelo Valores Comunicados - 2ª fase	●	
Caraterização de Herdeiros - 1ª fase	●	
Órgãos Sociais de PC - 1ª fase	●	
Cartão Europeu de Seguro de Doença - 1ª fase	●	
Subsídio por suspensão de atividade cultural - consolidação (2024)	●	
Módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens - 3ª fase (2024)	●	
Regulamentação do estatuto do cuidador informal - 3ª fase (2024)	●	
Novo sistema de ação social - 3ª prioridade (2024)	●	
Atribuição automática do abono pré-natal - 2ª fase (2024)	●	
Atribuição automática do abono de família - 2ª fase (2024)	●	
Atribuição oficiosa de parentalidade - 2ª fase (2024)	●	
Novo sistema de desemprego - 4ª prioridade (2024)	●	
Subsídio de educação especial - 1ª fase (2024)	●	
Novo sistema de gestão de vagas inserido na nova visão para área cooperação - 2ª fase (2024)	●	
Novo sistema de programas e protocolos de cooperação inserido na nova visão para área cooperação - 1ª fase (2024)	●	
Novo sistema de monitorização inserido na nova visão para área cooperação - 1ª fase (2024)	●	
Dependência: criação de canal único para apresentação de pedidos de complemento de dependência e subsídio de assistência a 3ª pessoa - 1ª fase (2024)	●	
Novo serviço digital de gestão de migrantes - 1ª fase (2024)	●	

Iniciativas	Objetivos Estratégicos	
	O.E. 1	O.E.3
Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM) - 2.ª fase (2024)	•	
Citações e notificações eletrônicas em cobrança coerciva	•	
SVI – Novos Serviços digitais – 1ª fase	•	
Consolidação do SAP4hana		•

Tabela 13 - Iniciativas do DGA por Objetivo Estratégico

Em aprovação

Departamento de Organização e Gestão de Pessoas – DOGP

Estão previstas implementar 10 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional;**
- ✓ **O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos	
	O.E. 3	O.E. 4
Rever o Regulamento do Horário de Trabalho do II	●	
Acompanhamento da execução dos contratos celebrados no âmbito dos investimentos do PRR	●	
Reforço do controlo de gestão de ativos	●	
Workplace Strategy	●	
Revisão do Regulamento de Identificação e Controlo de Acesso	●	
Revisão do Regulamento de Acesso ao Parque de Estacionamento	●	
Manual de Controlo Interno	●	
Implementação de medidas de acessibilidade e mobilidade para pessoas com deficiência	●	
Elaborar um diagnóstico do clima organizacional	●	
Atualizar o portfólio de competência do II		●

Tabela 14 - Iniciativas do DOGP por Objetivo Estratégico

Departamento de Gestão de Clientes - DGC

Estão previstas implementar 13 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional;**
- ✓ **O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 3	O.E. 4
Simulador de Prestações Sociais	•		
Revisão do Processo de Gestão da Procura		•	
Piloto Gestão da Mudança		•	
Revisão do Processo de Gestão do Relacionamento		•	
Repositório de projetos internacionais		•	
Envolvimento Institucional - Estratégia e planeamento		•	
Revisão Catálogo de Serviços		•	
Outdoor Solidário - Voluntariado Corporativo		•	
Open Day para estudantes		•	
Definição de estratégia de ESG do II - Sustentabilidade Ambiental, Social e de Governança		•	
Atualização da Intranet face à nova imagem Institucional		•	
2º Curso do Programa de Formação Missão II			•
Academiall			•

Tabela 15 - Iniciativas do DGC por Objetivo Estratégico

Área de Qualidade e Auditoria – AQA

Estão previstas implementar 3 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos	
	O.E. 2	O.E. 3
Deteção e análise de vulnerabilidades do SISS	•	
Verificação da conformidade do Sistema Gestão de Segurança da Informação por referência à norma ISO/IEC 27001, versão de 2022		•
Implementação de Ferramenta Gestão Risco e Compliance		•

Tabela 16 - Iniciativas da AQA por Objetivo Estratégico

Encarregado de Proteção de Dados - EPD

Estão previstas implementar 3 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

	Objetivos Estratégicos
	O.E. 3
Registo de Atividades de Tratamento de Dados	•
Solução de gestão de proteção de dados no MTSSS	•
Operacionalizar medidas de reforço da conformidade com o RGPD	•

Tabela 17 - Iniciativas do EPD por Objetivo Estratégico

2.8 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.

Tendo em vista o alinhamento com o ciclo de gestão, será dada continuidade neste ano às medidas simplex de programas anteriores, que ainda não foram implementadas. Paralelamente, serão implementadas as medidas simplex, que vierem a ser aprovadas no novo programa.

Neste contexto, o Instituto de Informática, I.P., no seu Plano de Atividades de 2024, considerou 2 iniciativas, preconizadas pela estratégia de modernização da Administração Pública, de acordo com a distribuição que a seguir se apresenta:

Medida	Descrição	Simplex
1. Visão 360º Segurança Social	Serviço digital unificado, omnicanal e inteligente, providenciando uma visão integrada de negócio e do relacionamento entre os cidadãos/empresas e a Segurança Social. Até ao final de 2023 serão apresentadas as funcionalidades de pesquisa inteligente de perguntas frequentes, gestão de atividades, canal <i>on-line</i> para registo de contactos pelos cidadãos e empresas, pesquisa de atividades, assistente de triagem de pedidos e visão integrada de negócio, com recurso a <i>machine learning</i> a partir de linguagem natural.	●
2. Atribuição automática do abono de família	Permitir a atribuição automática de Abono de Família. Pretende-se que a Segurança Social possa atuar de forma pró-ativa junto do cidadão, com recurso à informação existente na Segurança Social e com a informação de filiação obtida no IRN e de rendimentos da Autoridade Tributária.	●

Tabela 18 - Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

Para além das medidas simplex, todas as medidas apresentadas no ponto seguinte, constituem medidas de modernização e simplificação administrativa.



3

PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

3 Plano de Recuperação e Resiliência

3.1 Enquadramento

O **Plano de Recuperação e Resiliência**, é um importante instrumento estratégico, de política pública nacional, que resultou de uma resposta concertada, a nível europeu, aos impactos da pandemia causada pela COVID-19. Constitui uma oportunidade para implementar até 2026 um conjunto de reformas e de investimentos destinados a repor o crescimento económico sustentado, assente em três dimensões estruturantes: Resiliência, Transição Climática e Transição Digital, e reforçando o objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década.



Figura 12 – Responsabilidade do Instituto de Informática na concretização do PRR

Neste âmbito, foi aprovada na componente C17, o investimento i.03 “Transição Digital na Segurança Social que assenta em 5 Eixos Estratégicos no sentido de orientar o processo de transição digital na Segurança Social, em que o Instituto de Informática, I.P., é responsável pela concretização dos Eixos 1 a 4, para os quais foram ainda definidos Subinvestimentos por eixo.

Para cada um dos 5 Eixos foram identificadas um conjunto de iniciativas estratégicas, que procuram orientar a operacionalização dos mesmos e que com a sua concretização, visa-se a obter:

- Flexibilidade na aplicação e execução de novas medidas e rapidez para que o efeito útil dessas medidas possa ser produzido no momento em que elas são mais necessárias;
- Transparência e *accountability*: transparência no relacionamento com cidadãos, instituições e empresas e *accountability* na forma como os procedimentos são claros, evidenciados e acessíveis;
- Simplificação: assegurar que empresas e cidadãos só têm de reportar a informação uma vez;
- Acessibilidade: a segurança social deve ser mais acessível independentemente do canal de acesso.

Em aprovação

3.2 Recursos Financeiros e Execução Prevista

O Instituto de Informática, I.P., é responsável pela concretização dos Eixos 1 a 4, cujo investimento tem um custo estimado de **181.589.884 EUR**, os quais se dividem pelos eixos de ação anteriormente mencionados.

 PRR <small>Plano de Recuperação e Resiliência</small>	 INSTITUTO DE INFORMÁTICA	TOTAL	2024
EIXO 1 Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social		115.549.796 €	35.970.268 €
EIXO 2 Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º)		16.550.367 €	5.133.391 €
EIXO 3 Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21)		19.331.350 €	4.336.762 €
EIXO 4 Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud		30.158.371 €	16.048.176 €

Figura 13 – Orçamento PRR no Instituto de Informática

Através do orçamento para o ano de 2024, prevê-se uma execução global no valor de **61.488.597EUR**, com a seguinte distribuição por eixos e Subinvestimentos:

(euros)

Eixo / Subinvestimentos		Execução 2021	Execução 2022	Execução Prevista 2023	Execução Prevista 2024
Eixo 1	Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social	419.443	9.619.625	32.752.234	35.970.268
1.1.1	PTSS Nova Geração	0	1.811.563	12.201.775	10.599.782
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	0	38.228	2.340.936	2.226.257
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	0	76.875	1.600.000	3.479.672
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	80.904	3.429.381	4.297.898	4.615.802
1.1.5	Cooperação na PTSS	0	0	0	2.110.484
1.1.6	Novos Serviços Digitais	338.538	1.190.349	11.245.475	11.929.511
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	0	3.073.227	1.066.151	1.008.760
Eixo 2	Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento	601.613	1.924.820	3.225.227	5.133.391
1.2.1	Soluções de Relacionamento	209.293	431.494	440.000	1.283.441
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	263.094	1.173.054	1.911.980	3.134.690
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	129.227	320.272	873.247	715.259
Eixo 3	Reformular e adaptar o posto de trabalho	3.727.775	3.282.592	4.298.991	4.336.762
1.3.1	Modernização do parque informático	3.727.775	3.245.898	3.782.392	3.855.000
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	0	36.693	516.600	481.762
Eixo 4	Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud	2.658.296	4.160.810	11.105.116	16.048.176
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	468.962	1.057.335	2.257.829	2.636.813
1.4.2	Soluções cloud	2.189.334	2.516.007	2.692.086	6.212.655
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	0	587.467	6.155.201	7.198.708
Totais		7.407.127	18.987.846	51.381.568	61.488.597

* valores com IVA

Tabela 19 - Execução financeira para 2021-2024 no âmbito do PRR

Convém ainda alertar para o facto de que o financiamento por via do PRR, não considera ilegível o valor respeitante ao IVA, sendo este recuperável através de financiamento nacional.

Por esta razão, o valor do IVA é financiado por via do Orçamento do Estado, a transferir pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão.

As necessidades orçamentais elencadas para o ano de 2024 bem como o detalhe por rubrica económica poderão ser observados nos anexos 5 e 6 respetivamente.

3.3 Principais projetos em 2024

No âmbito do investimento “Transição Digital na Segurança Social, o ano de 2024 será um ano de continuidade na execução do investimento e dos projetos já em curso e também do início de um novo conjunto de projetos. Mantém-se o nível de exigência e compromisso assumidos no contexto dos vários eixos de intervenção, que passamos a apresentar:

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
1.1 PTSS – Iniciativas de Modernização	Canais de Pagamento Concentrar num único serviço todas as interações necessárias com entidades externas com vista a realizar os pagamentos e as cobranças no âmbito do universo da Segurança Social.	DAD/ DGA
	Nova Plataforma da Segurança Social Concretizar a transformação da PTSS, com a correspondente evolução em termos de transformação, inovação, simplificação e modernização da oferta digital (SSD, App Segurança Social + Próxima e Portal informativo).	DAD
	Plataforma Serviços Interoperabilidade e Troca Informação com Outras Entidades Desenvolver processos de interoperabilidade que visam a modernização, a desmaterialização e a melhoria da comunicação entre a Segurança Social, os organismos da Segurança Social e as entidades empregadoras do País.	DAD
	Relacionamento – Visão 360º Implementar um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio (VIN - Visão Integrada de Negócio) e de relacionamento (VIR - Visão Integrada de Relacionamento) e melhorar a relação com o cidadão com recurso à integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social. 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.	DAD
	App Segurança Social Contribuir para a evolução em termos de transformação, inovação, simplificação e modernização da oferta digital da Segurança Social, apostando, em concreto, no reforço criterioso e sustentado dos serviços digitais a desenvolver para disponibilização na App Segurança Social + Próxima.	DAD

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	<p>Atestado médico de incapacidade multiusos desmaterializado (NOVO 2024)</p> <p>Integrar com prestações sociais, o serviço de troca de informação com o Ministério da Saúde relativo a atestados multiusos.</p>	<p>DGA</p>
	<p>Gestão de Utilizadores e Segurança</p> <p>O projeto GUS “Gestão de Utilizadores e Segurança” tem como objetivo reforçar os mecanismos e instrumentos de segurança, garantindo conformidade com o RGPD. No âmbito do projeto, estão previstas as seguintes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementação do módulo de Gestão de Utilizadores e Acessos no PTSS para os organismos do Ministério e para as empresas e entidades públicas de outros Ministérios; • Implementação do módulo de Gestão de Equipas para associação de utilizadores a equipas no PTSS; • Implementação de soluções complementares de autenticação através de dados biométricos e MFA; • Implementações para atender aos requisitos que forem identificados nas iniciativas Gestão de Identidades e Acessos e Segurança Social + Próxima; • Implementações para atender aos requisitos de evolução e alargamento de utilização da solução de Autenticação Central; • Implementação das evoluções funcionais, técnicas e tecnológicas para reforçar mecanismos de auditoria, logging, monitorização e alarmística em produção. 	<p>DAD</p>
<p>1.2 Simplificação do Ciclo Contributivo</p>	<p>Simplificação do Ciclo Contributivo</p> <p>1) Simplificar o conceito de enquadramento e o processo de qualificação: por via da redução do n.º de taxas contributivas, identificação de condições de atribuição de taxa e recolha de informação que permita a automatização. A simplificação passa também pela eliminação de taxas contributivas reduzidas e o seu reconhecimento sob a forma de créditos em conta corrente.</p> <p>2) Simplificar e automatizar o apuramento da obrigação contributiva: por via da integração do cálculo da remuneração do trabalhador, da cotização e contribuição e demais componentes contributivas e o cálculo das reduções contributivas. Estes valores serão apresentados através de um documento de fatura com referências para pagamento.</p>	<p>DGA</p>

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
1.3 Iniciativas de <i>Data Analytics</i>	Modelo de Simulação de Políticas Públicas Desenvolver um repositório de dados com distintas fontes (sistemas de informação de várias entidades) e implementar tecnologias de modelos de previsão com a finalidade de dotar o GEP (Gabinete de Estratégia e Planeamento), a Comunidade Científica e o MTSSS, de capacidade de modelação de dados no âmbito da definição de políticas públicas no universo da Segurança Social.	DAGI
	Sistema de IA\ML para combate à Fraude Definir, conceber e implementar uma plataforma tecnológica de Inteligência Artificial/ <i>Machine Learning</i> . Dotar a Segurança Social de um sistema que permita a definição, através de técnicas de <i>Machine Learning</i> , de índices de risco relativos às ERSS, quer numa perspetiva reativa (com vista à identificação da ERSS a fiscalizar), quer numa perspetiva de prevenção (através de índices de risco e caracterização de perfis das ERSS), para auxílio ao escrutínio de apoios a atribuir.	DAGI
1.4 Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	Atribuição automática de Abono de Família Permitir a atribuição oficiosa das prestações de Abono de Família. Pretende-se que a Segurança Social possa atuar de forma pró-ativa junto do cidadão, com recurso à informação existente na Segurança Social e à informação obtida noutros organismos da Administração Pública.	DGA
	Atribuição automática de Abono Pré-Natal Permitir a atribuição oficiosa das prestações de Abono de Família Pré-Natal. Pretende-se a simplificação do processo de atribuição e aumento a transparência do processo para o cidadão através da disponibilização de informação mais clara e abrangente.	DGA
	Atribuição automática de Parentalidade Permitir a atribuição oficiosa do subsídio parental inicial. Dotar a Segurança Social de proatividade na atribuição de subsídio, fazendo uso da informação de eventos de vida, colocando à disposição do cidadão o subsídio a que tem direito e dispensando o mesmo de o fazer, sempre que detenha as informações necessárias para tal.	DGA
	Novo Sistema de Desemprego Facilitar os processos de atribuição e gestão das prestações de desemprego, tornando-os mais simples, mais automáticos e mais transparentes para os cidadãos.	DGA

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	<p>Pensões: Transformação e automação dos processos de atribuição de pensões</p> <p>Descontinuar o sistema legado de pensões no que diz respeito à gestão dos pedidos de pensões sociais, integrando esta componente de negócio na Segurança Social Direta.</p> <p>Para além da atualização tecnológica, o Novo Pedido de Pensões Sociais visa também desmaterializar todo o processo e automatizar as atividades que atualmente são executadas de forma manual pelos funcionários da Segurança Social.</p>	<p>DGA</p>
	<p>Subsídio de Educação Especial (NOVO 2024)</p> <p>Desenvolver um novo subsistema para operacionalização do Subsídio de Educação Especial, alinhado com a estratégia de modernização no MTSSS, assente na simplificação processual e na desmaterialização, também como forma de tornar mais eficiente todo o processo de atribuição deste benefício.</p> <p>O Subsídio de Educação Especial é uma prestação pecuniária paga mensalmente que se destina a assegurar a compensação de encargos resultantes da aplicação de formas específicas de apoio a crianças e jovens com deficiência e idade inferior a 24 anos, designadamente a frequência de estabelecimentos adequados.</p> <p>Este subsídio é atualmente operacionalizado pelo subsistema de Prestações Familiares, mas revela-se de gestão complexa e pouco adequada às necessidades dos cidadãos.</p> <p>Poderá ainda ser necessária a migração dos atuais subsídios, a partir do subsistema de origem (Prestações Familiares), para manutenção em grupo fechado (sem entrada de novos beneficiários) e com condições de manutenção.</p> <p>O novo subsistema deverá estar integrado no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS).</p>	<p>DGA</p>
<p>1.5 Modernização do sistema de Cooperação</p>	<p>Visão COOP - Gestão de vagas</p> <p>Desenvolver um sistema que permita gerir as vagas de todas as respostas sociais centralizando esta informação e tornando-a acessível, visível e atualizada, aos outros sistemas que com ele interagem bem como aos utilizadores: ISS / Instituições /outros utilizadores.</p> <p>Numa primeira fase ficou definido como prioridade a gestão de vagas de creches</p>	<p>DGA</p>

Eixo 1 – Reorganização da concepção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	<p>Visão COOP - Procoop</p> <p>Permitir efetuar a gestão de programas de celebração ou alargamento de acordos de cooperação para o desenvolvimento de respostas sociais de forma mais célere e desmaterializada, permitindo que todo o fluxo de tratamento da candidatura, desde o seu registo até à celebração do acordo propriamente dito, fique registado e tratado através deste projeto. Toda a informação necessária ao tratamento da candidatura ficará centralizada e disponível para o seu tratamento e consulta.</p>	<p>DGA</p>
	<p>Visão COOP - Monitorização e Acompanhamento de Execução</p> <p>Desenvolver um novo sistema de informação no âmbito da Visão Coop que deve permitir a gestão pela área de cooperação do ciclo de vida dos contratos celebrados com as Entidades para atender às necessidades de respostas sociais.</p> <p>Registo de todo o acompanhamento realizado pelo ISS às Entidades no âmbito dos Acordos e Protocolos. Possibilidade de validação e arquivo de documentação, emtição e arquivo de propostas de decisão, pareceres ou contratos, renovação de protocolos, suspensão e cessação dos acordos e protocolos, notificação a Entidades e às várias áreas do ISS quanto à necessidade de intervenção no processo, consulta e monitorização da execução orçamental do acordo ou protocolo.</p>	<p>DGA</p>
<p>1.6 Novos Serviços Digitais</p>	<p>Novo Sistema de Ação Social (Acompanhamento Familiar + Próximo)</p> <p>Desenvolver um novo sistema de informação, para o atendimento e acompanhamento da ação social (através da evolução do sistema existente) e que será utilizado pelos serviços da segurança social, pelas autarquias e pelos parceiros.</p> <p>Pretende-se substituir os sistemas atuais, evoluir e melhorar os seus processos, fazendo face à nova realidade de transferência de competências da área da ação social para os municípios, tal como previsto na descentralização dos serviços do Estado</p>	<p>DGA</p>

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	Regime Público de Capitalização (RPC)	
	<p>O novo subsistema de Regime Público de Capitalização irá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias de interação com as Entidades Externas com as quais o subsistema se relaciona com o objetivo de facilitar, dinamizar, modernizar essa interação.</p>	
	<p>Ao cidadão serão disponibilizadas funcionalidades de Simulação, Adesão, Consulta da sua adesão, Alteração da Adesão, Emissão de Documentos e Pedidos de Resgate de Capital; Às Entidades Empregadoras serão disponibilizadas funcionalidades como: assumir pagamentos ao RPC das contribuições dos seus trabalhadores, cancelamento desses pagamentos e emissão de documentos; Ao funcionário da Segurança Social serão disponibilizadas todas as funcionalidades que lhe permitam fazer uma adequada gestão das adesões ao RPC e fornecer ao funcionário a mesma visão da informação que está disponível às entidades externas.</p>	DGA
	Fundo de Garantia Salarial (FGS)	
	<p>Implementar na PTSS as funcionalidades subjacentes ao novo FGS: requerimento <i>online</i>, desmaterialização dos ofícios e revisão de funcionalidades existentes.</p>	
	<p>Implementar na PTSS funcionalidades dirigidas aos administradores judiciais, entidades empregadoras e ACT/IRT, permitindo aos mesmos certificar valores requeridos por trabalhadores, no âmbito de FGS.</p>	DGA
	Penhora e Cobrança Coerciva a Prestações	
	<p>Criar um processo automático de penhoras para o tipo de bem “Prestações” disponibilizando um conjunto de funcionalidades que permitem a programação de ações de penhora automáticas, e a gestão dos bens penhoráveis, destacando: a) Obtenção de informação de existência do bem a penhorar, registando-a como bens do executado e/ou revertido no sistema; b) Programação de ações de penhoras automáticas com base em critérios definidos pelo utilizador com perfil para o efeito; c) Possibilidade de efetuar a penhora manualmente através das funcionalidades de gestão dos bens/penhoras; d) Receção das respostas de confirmação das penhoras, atualizando a informação dos bens que lhe estão associados; e) Pesquisa e consulta de detalhe dos bens penhoráveis e penhoras por utilizador com perfil para o efeito; f) Levantamento de penhoras.</p>	DGA

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	<p>Citação eletrónica em cobrança coerciva</p> <p>Este projeto tem como âmbito o desenvolvimento de novos serviços integrados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), especificamente para o Sistema de Execuções Fiscais (SEF), no âmbito dos processos de negócio relacionados com citações e notificações aos executados, substituindo os processos atuais baseados em citações e notificações postais, por novos processos baseados em notificações e citações eletrónicas através da plataforma informática disponibilizada no sítio eletrónico da Segurança Social (vulgo PTSS ou SSD), relevando igualmente a desmaterialização destes processos.</p> <p>Este projeto tem como objetivo dotar o Sistema de Execuções Fiscais, de novas funcionalidades que permitam efetuar as citações e notificações aos executados por via eletrónica (na PTSS/SSD), a receção em SEF da informação de leitura/receção das mesmas (para os devidos efeitos no sistema), assim como permitir a consulta do detalhe específico de cada citação e notificação na PTSS/SSD, por parte do executado.</p>	<p>DGA</p>
	<p>Assessoria Técnica aos Tribunais</p> <p>Implementar o Sistema de Assessoria Técnica aos Tribunais na Segurança Social Direta (SIATT) na PTSS, áreas de Promoção e Proteção (PP) e Tutelar Cível (TC).</p> <p>À semelhança do sistema SIATT-Interoperabilidade que substitui, irá assegurar a interoperabilidade com os tribunais, de acordo com a Portaria n.º 348/2019, de 4 de outubro, que regulamenta as comunicações eletrónicas entre os tribunais judiciais e a Segurança Social no âmbito dos processos tutelares cíveis e promoção e proteção.</p>	<p>DAD</p>
	<p>Análise de Dívida Automática</p> <p>Implementação de articulação automática com a Justiça para a citação eletrónica de credores, em particular, para automatização da análise de dívida ao abrigo da citação eletrónica de credores, permitindo uma resposta mais automatizada por parte dos parceiros à justiça.</p>	<p>DGA</p>
	<p>Consulta de Recebimentos (NOVO 2024)</p> <p>Modernizar a consulta existente na Segurança Social Direta dos pagamentos de prestações sociais apresentando informação mais detalhada para que o cidadão/empresa consiga perceber o valor que recebeu, o que foi compensado com valores a devolver, o que foi penhorado e qual razão e quais os limites aplicados quer à compensação quer à penhora;</p>	<p>DGA</p>

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	<p>Nova Lista Devedores (NOVO 2024)</p> <p>Automatizar o fluxo complexo de certificação de dívidas junto dos devedores prévio à apresentação das dívidas na Lista de Devedores. Este fluxo irá prever a notificação ao devedor e registo de entrega da notificação para que possa estar nas condições devidas de divulgação na Lista de Devedores.</p>	<p>DGA</p>
	<p>Automatização de proposta de planos prestacionais (NOVO 2024)</p> <p>Implementar mecanismo na Segurança Social Direta que permita propor ao cidadão/empresa as diversas hipóteses de planos prestacionais a que tenha acesso, já decorrente de análise da dívida no âmbito de contribuições, prestações indevidamente pagas e valores de fundos a devolver, criando mais transparência e simplicidade para o cidadão. Este mecanismo visa facilitar o acesso aos planos prestacionais de forma que o cidadão/empresa não tenham de percorrer o leque completo de tipologias de planos existentes sem que, na verdade venham a ter acesso aos mesmos.</p>	<p>DGA</p>
	<p>Caraterização de Herdeiros (NOVO 2024)</p> <p>Concretizar um módulo transversal onde conste a informação de caraterização de herdeiros – identificação dos herdeiros e informação da herança associada – que depois será utilizada pelos subsistemas que dela necessitem, de acordo com as regras de aplicação específica que forem definidas e implementadas nesses subsistemas.</p> <p>Em 2024 estima-se concretizar as tarefas de levantamento de requisitos e análise/definição da solução a implementar.</p>	<p>DGA</p>
	<p>SVI – Novos Serviços Digitais (NOVO 2024)</p> <p>O Sistema de Verificação de Incapacidades tem como missão a verificação médica de situações de incapacidade, deficiência e dependência, condição de atribuição das prestações que visam a proteção social dos beneficiários em cada uma destas situações. Está identificada a necessidade de uma adequação global face à evolução legislativa entretanto ocorrida, quer ao nível das bases gerais do sistema de segurança social, quer ao nível da legislação que regula as eventualidades que necessitam da sua intervenção. Essa adequação prevê a desmaterialização do processo pericial de verificação das situações de incapacidade, deficiência e dependência, a interoperabilidade entre sistemas de informação da segurança social e da saúde e a possibilidade de as notificações e convocatórias dos beneficiários serem efetuadas através de meios eletrónicos. A par dessa adequação, identifica-se também a necessidade de otimizar os processos atuais e disponibilizar funcionalidades para que os cidadãos possam, de uma forma mais fácil, interagir com os serviços de Segurança Social</p>	<p>DGA</p>

Eixo 1 – Reorganização da concepção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	<p>Dependência</p> <p>Implementar um novo subsistema para dar resposta à proteção social nas situações de dependência, que operacionalize o Complemento por Dependência e o Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa, decorrente da estratégia de desenvolvimento e disponibilização de serviços digitais de nova geração, centrados na resposta às reais necessidades de cidadãos, e na simplificação do seu relacionamento com a Segurança Social.</p> <p>O Complemento por Dependência é uma prestação em dinheiro atribuída aos cidadãos que se encontrem em situação de dependência e que precisam da ajuda de outra pessoa para satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana e que são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensionistas de invalidez, velhice e sobrevivência do regime geral de segurança social e do regime do seguro social voluntário • Pensionistas de velhice e de sobrevivência do regime não contributivo e equiparados • Beneficiários da prestação social para a inclusão • Beneficiários não pensionistas dos regimes acima referidos que sejam portadores de doença suscetível de originar invalidez especial. <p>O Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa é uma prestação mensal em dinheiro que se destina a compensar as famílias com descendentes a receber abono de família com bonificação por deficiência, que estejam em situação de dependência e que necessitem do acompanhamento permanente de terceira pessoa.</p> <p>Poderá ainda ser necessária a migração dos atuais subsídios, a partir dos subsistemas de origem (Prestações Familiares e Sistema de Pensões), para manutenção dos benefícios em curso.</p> <p>O novo subsistema deverá estar integrado no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS).</p>	<p>DGA</p>

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	<p>Gestão de Riscos Profissionais de Migrantes ((NOVO 2024)</p> <p>Implementar um novo módulo no subsistema GesRisP, alinhado com a estratégia de modernização no MTSSS, assente na simplificação processual e na desmaterialização, também como forma de tornar mais eficiente todo o processo de gestão dos processos de compensação dos cidadãos beneficiários de acordos internacionais, que tenham sido vítimas de acidente de trabalho ou doença profissional, de que tenha resultado incapacidade temporária ou permanente, e que estejam fora do país competente.</p> <p>Este módulo deverá estar integrado com o módulo de gestão de processos nacionais de GesRisP, criando sinergias para a utilização conjunta de funcionalidades de pareceres médicos, de avaliação da incapacidade e emissão de relatórios médicos dos cidadãos residentes em Portugal e que trabalham noutro país.</p> <p>Tratando-se de um módulo para beneficiários de acordos internacionais, deverá estar integrado com a plataforma EESSI para a troca de informação entre países da união europeia e com outros subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), nomeadamente com GRI (Gestão de Relações Internacionais) e ID (Identificação).</p>	<p>DGA</p>
	<p>Cuidados de Saúde no Estrangeiro (NOVO 2024)</p> <p>Evoluir na atribuição e gestão do cartão europeu de seguro de doença (CESD), aos cidadãos, de uma tecnologia obsoleta e já com mais de 15 anos (ssd@net), para o portal transacional da Segurança Social (PTSS), com nova imagem e que facilite a interoperabilidade com outros sistemas em Portugal e também futuramente na Europa.</p> <p>Para 2024 está prevista a definição do modelo, requisitos e início da implementação do Cartão Europeu de Seguro de Doença no Portal Transacional da Segurança Social e dos atestados para países fora da EU.</p>	<p>DGA</p>
<p>1.7 Upgrade de Bases de Dados de Suporte À PTSS</p>	<p>Upgrade Base de Dados de Suporte PTSS</p> <p>Realizar ajustamentos de licenciamento, no <i>software</i> Oracle, para acomodar o aumento computacional e funcionalidades a disponibilizar, dando resposta ao evidente crescimento exponencial de novas funcionalidades, de dados armazenados e de capacidade.</p>	<p>DAS</p>

EIXO 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º)

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
2.1 Soluções de Relacionamento	Comunicações Unificadas Atualizar as soluções existentes, implementar novas funcionalidades e alargar a solução cliente de voz em utilizadores com necessidade de mobilidade. Assegurar o alargamento da solução <i>Wi-fi</i> à maioria dos edifícios do MTSSS.	DAU
	Gestão de Acessos Capacitar o Instituto de Informática com um modelo de <i>Governance</i> e processos robustos, para a Gestão de Identidades e Acessos. Visa a implementação da solução <i>Identity Access Management (IAM)</i> , com a integração de aprovisionamento de Comunicações Unificadas e a implementação da solução <i>Privileged Access Management (PAM)</i> . Irá permitir acompanhar e reportar, iniciativas internas relacionadas com a Gestão de Acessos.	DAU
	Portais Informativos Este projeto enquadra-se no âmbito dos Portais Informativos sob a tutela do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social que foram desenvolvidos pelo Instituto de Informática e estão disponíveis ao cidadão. Decorrente da constante manutenção e enriquecimento com melhorias consequentes da evolução tecnológica assim como novas funcionalidades identificadas pelos clientes, este projeto incidirá no desenvolvimento de todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade de 17 portais, bem como o suporte a multilingue, resposta a pedidos acordados com os clientes para os vários portais e na Avaliação de Satisfação dos Serviços.	DAD
2.2 Modernização dos canais de atendimento	Mobilidade dos postos de trabalho Implementar uma solução de <i>Edge Computing</i> para os serviços de suporte aos Postos de Trabalho.	DAU
	Soluções de atendimento - Modernização da Solução CCenter Evolução e Modernização da solução Contact Center, e evolução e modernização da solução de registo de contactos, para tratamento e resposta mais eficiente aos contactos recebidos nos Contact Centers da Segurança Social, com recurso a soluções avançadas de atendimento com IA-Inteligência Artificial e ML-Machine Learning.	DAU

EIXO 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º)

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	Soluções de atendimento - Desmaterialização Adotar soluções e equipamentos para suportar a desmaterialização do atendimento presencial da Segurança Social. Modernizar das ferramentas de edição avançada de documentos em formato PDF para suportar a desmaterialização de processos.	DAU
	Soluções de atendimento - Agentes virtuais Implementar soluções avançadas de atendimento e autenticação - Virtual Agent e Voice IVR, com autenticação remota para transformação do atendimento, para assegurar um atendimento moderno e competitivo, em termos tecnológicos que dê resposta às necessidades atuais e futuras da Segurança Social.	DAU
2.3 Soluções de automação (IA/RPA/PM/ML)	Automação de processos Permitir a consolidação e exploração de solução tecnológica de RPA (<i>Robotic Process Automation</i>), de forma a automatizar novos processos de negócio e implementar ferramentas de <i>process minning</i> e <i>task minning</i> para suportar a análise de processos de negócio, com vista a uma posterior automatização.	DAU

EIXO 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21)

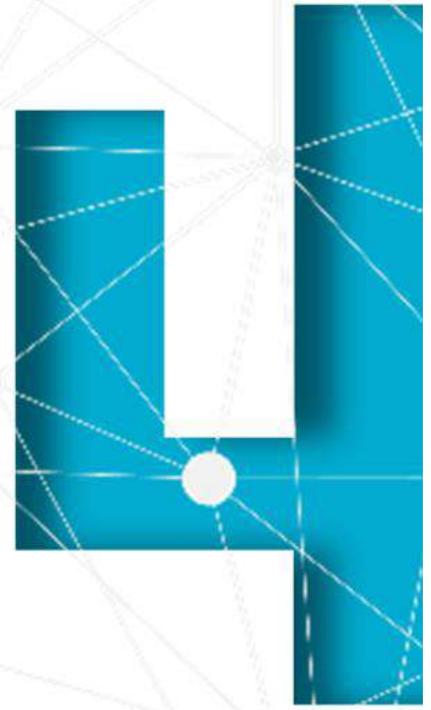
Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
3.1 Modernização do Parque informático	Parque Informático Assegurar a modernização e o suporte à mobilidade dos postos de trabalho, suportando os processos de transformação digital de forma sustentável. Proporcionar a renovação de equipamentos (postos de trabalho móveis, postos de trabalho <i>All-In-One</i> , <i>Headsets</i> , Multifuncionais, <i>Scanners</i>) através da substituição dos equipamentos em fim de vida. Dar resposta às novas necessidades dos utilizadores dos organismos do MTSSS, de forma a responder às suas necessidades de mobilidade, desempenho e segurança.	DAU

EIXO 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21)

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
3.2 Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	Posto de Trabalho	
	Assegurar a evolução da solução <i>desktop</i> corporativo – Estação Padrão e das ferramentas a ela associadas. Pretende-se dotar esta solução de mais versões que respondam com maior eficácia às necessidades de todos os utilizadores e que permitam manter uma melhor atualização de todas as ferramentas. Pretende-se aumentar a segurança e resiliência da solução, bem como disponibilizar mais soluções de desmaterialização.	DAU

EIXO 4 Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções *Cloud*

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
4.1 Upgrade de Equipamentos de Infraestrutura	Reforço e Atualização da Infraestrutura Realizar a transição digital na Segurança Social, fomentando os serviços públicos que sejam, por defeito, digitais e interoperáveis, centrados no utilizador, inclusivos e acessíveis, abertos e transparentes, fiáveis e seguros proporcionando melhores e mais serviços digitais.	DAS
4.2 Soluções <i>Cloud</i>	Soluções <i>Cloud</i> Adotar e disponibilizar a todos os utilizadores um conjunto de novas ferramentas de Posto de Trabalho, Produtividade, Colaboração e Segurança que permitam que o universo dos colaboradores dos organismos do MTSS tenham todas as ferramentas para poderem trabalhar em mobilidade e/ou teletrabalho, com acesso a todos os recursos que necessitam para o exercício das suas tarefas diárias, e de forma segura.	DAU
4.3 Soluções de Segurança e Compliance	Segurança Informação e Proteção de Dados Evoluir para uma plataforma que permita a reorganização da conceção e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social dando continuidade ao processo de digitalização dos sistemas da Segurança Social.	DAS
	Monitorização e Alarmística Melhorar os níveis de disponibilidade, eficiência e segurança da informação, da infraestrutura técnica e dos serviços disponibilizados, com impactos diretos no funcionamento dos Sistemas de Informação geridos pelo Instituto, através de um processo de monitorização contínua.	DAS



RECURSOS DISPONÍVEIS

4 Recursos Disponíveis

Para a prossecução da missão e objetivos no ano de 2024, o Instituto de Informática, I.P. conta com um conjunto de recursos, humanos e financeiros, à sua disposição.

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 2024.

Relativamente aos recursos financeiros, verifica-se um ligeiro acréscimo das necessidades de orçamento previsto para o ano de 2024 em +11,2%, as quais já consideram o impacto das despesas a realizar no âmbito do PRR.

Dos valores orçamentados destacam-se as necessidades incluídas no PRR – Componente C17 – Transição Digital na Segurança Social – Eixo 1 a 4:

- Transformação do Posto de Trabalho Rumo ao Workplace do Futuro 2024-2025;
- Modernização do parque informático para os utilizadores;
- Iniciativas de atualização de cariz tecnológico, que visam reduzir o tempo de implementação de novos serviços para os cidadãos e empresas;
- Iniciativas de simplificação e automação de prestações sociais;
- Implementação e subscrição SAAS para Plataforma Integrada de Gestão do Risco
- Licenciamento dos Postos de Trabalho e Infraestrutura de Produtividade – evolução para modelo Cloud;
- Aquisição serviços desenvolvimento e testes de software no âmbito do Projeto Nova Visão de Cooperação;
- Iniciativas no âmbito da Modernização e Transição Digital da PTSS (Funcionalidades Transversais);
- Implementação do Projeto Visão 360º - Gestão do Relacionamento.

Ao nível do orçamento de manutenção, destacam-se as seguintes necessidades:

- Alterações legislativas inscritas no Programa de Governo e previstas para o Orçamento de 2024;
- Projetos inscritos em programas de Modernização Administrativa;
- 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.

4.1 Recursos Humanos

Ao nível da gestão provisional de recursos humanos, tem vindo a agravar-se a dificuldade de recrutamento nas áreas TIC, pelo que se verifica a necessidade do reforço das política e medidas tendentes a aumentar e a reter o número de recursos e em desenvolver as respetivas competências.

Está assim prevista a abertura de procedimentos de mobilidade interna à Administração Pública, a fim de preencher as necessidades de pessoal, nomeadamente para as carreiras de técnico superior e assistente técnico, e respetivas consolidações sempre que se verificarem reunidas todas as condições.

Por outro lado, com a aprovação legal da equiparação do instituto a entidade pública empresarial, para efeitos de recrutamento de pessoal das áreas TIC e a plena entrada em vigor do novo regulamento das carreiras do regime jurídico do contrato individual de trabalho para recrutamento e contratação de trabalhadores com funções correspondentes ao conteúdo funcional das carreiras de informática, ocorrerá certamente um impacto significativo na captação e retenção de talento nas áreas TIC, contribuindo ainda para a inversão da tendência de diminuição de recursos humanos verificada na última década.

No âmbito do recrutamento PRR, prevê-se a continuação do recrutamento do contingente de 36 postos de trabalho, aprovados pelo Despacho n.º 11888-B/2021, de 30 de novembro, para contratação excecional de trabalhadores com vista à constituição de relações jurídicas de emprego a termo resolutivo certo ou incerto, pelo período máximo de execução dos projetos PRR em que estão integrados, mediante as necessidades temporárias efetivamente identificadas, afetas à gestão ou execução de projetos aprovados. Neste âmbito foram já abertos 8 procedimentos com um total de 24 vagas (10 Técnicos Superiores, 10 Especialistas de Informática e 4 Técnicos de Informática), dois dos quais atualmente em curso, prevendo-se a abertura dos restantes ao longo de 2024.

Ao nível das competências, será dada continuidade à adoção de medidas de promoção de competências chave para a organização, através do recrutamento baseado em perfis de

competências, de plano de formação adequado, bem como de formação em novas metodologias de trabalho, estando planeada a revisão dos perfis de competências do Instituto de Informática, no ano de 2024.

4.1.1 Principais indicadores de Recursos Humanos

A 1 de janeiro de 2024, prevê-se que o Instituto de Informática, I.P. registre 280 colaboradores, dos quais 263 em postos de trabalho permanentes e 18 em postos de trabalho temporários.

No que concerne aos postos de trabalho vagos, antevê-se que se encontrem por preencher 47 dos 334 postos de trabalho previstos no mapa de pessoal e 18 postos de trabalho do contingente estabelecido ao abrigo do PRR.



RECURSOS HUMANOS

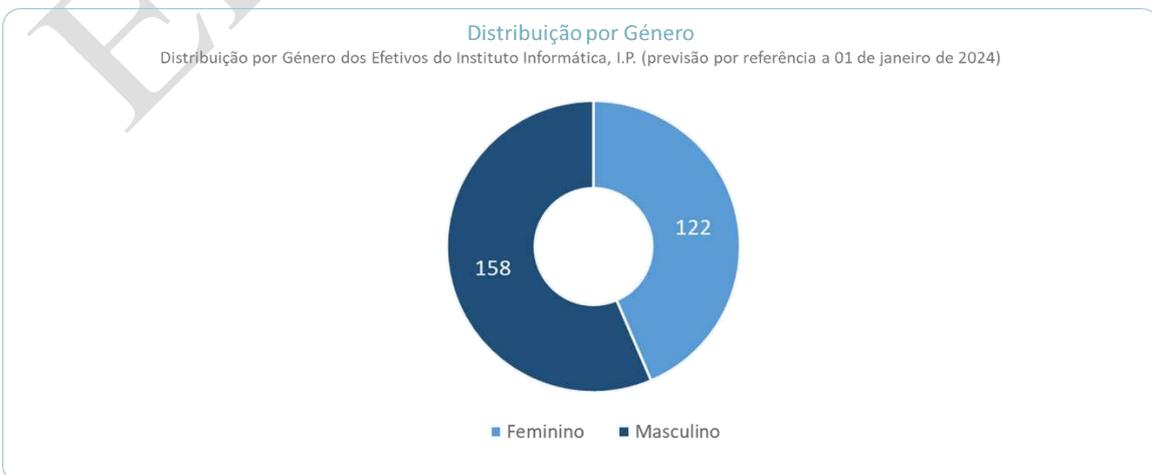
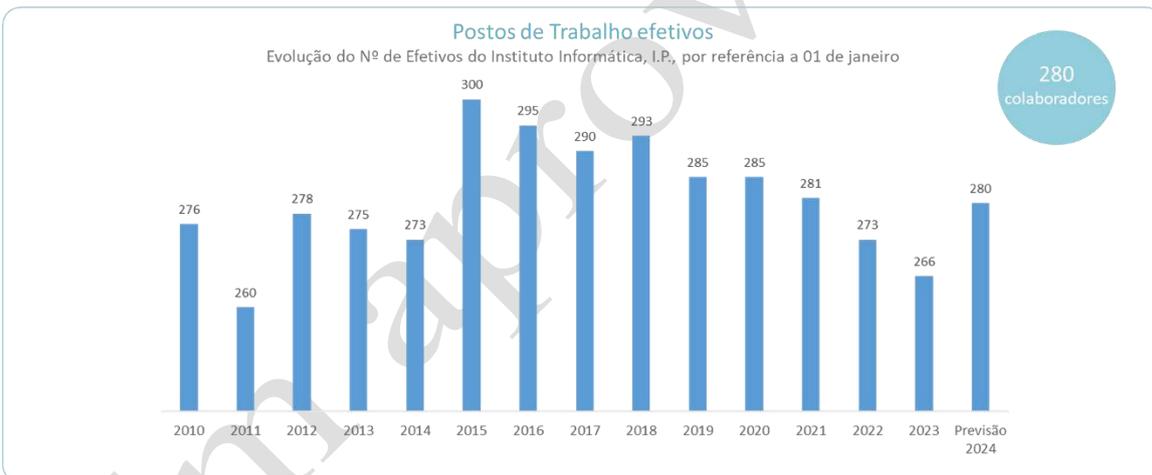


Figura 14 – Principais Indicadores de Recursos Humanos – Postos de Trabalho Efetivos e Distribuição por Género



RECURSOS HUMANOS

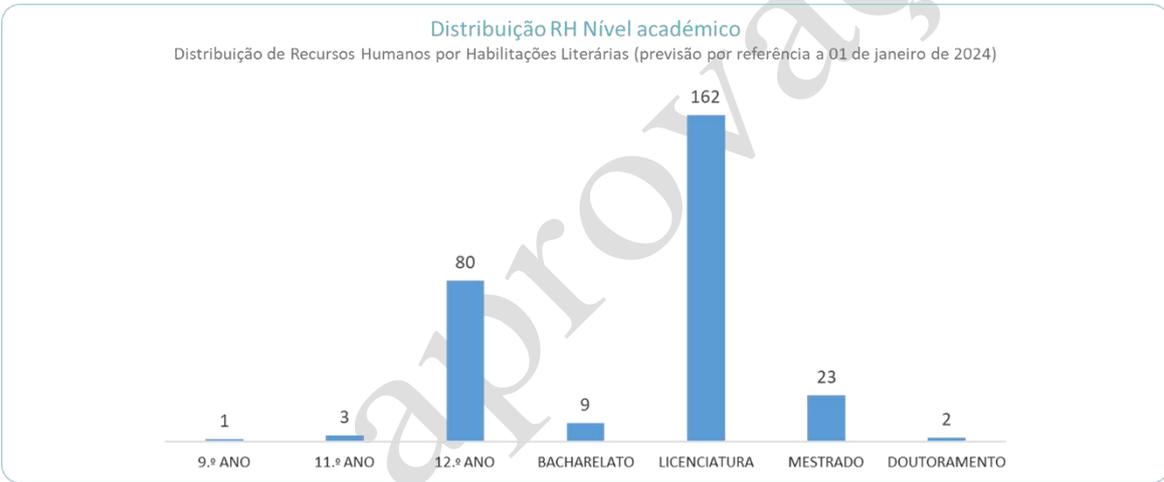
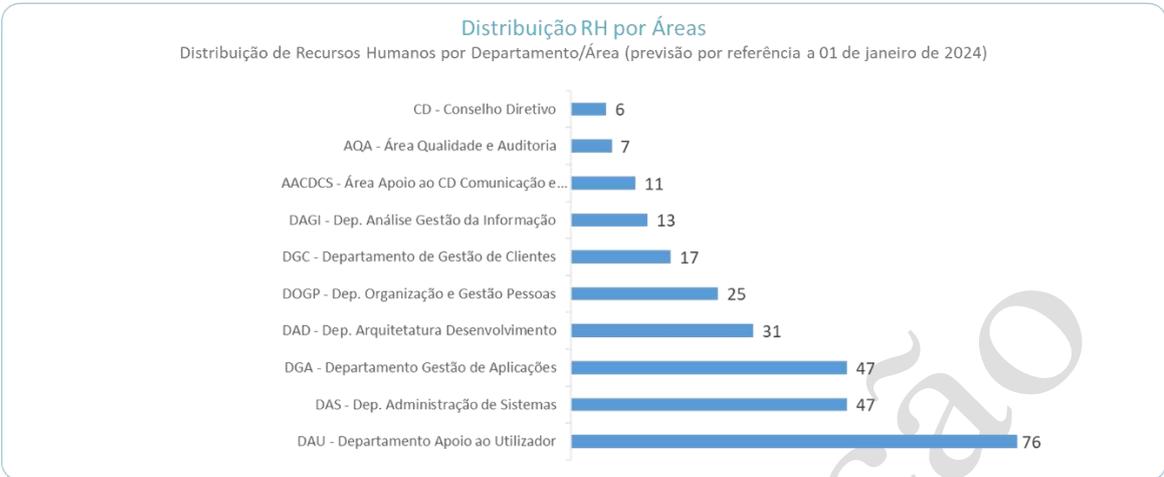


Figura 15 – Principais Indicadores de Recursos Humanos – Distribuição RH por Áreas e por Nível Académico



RECURSOS HUMANOS

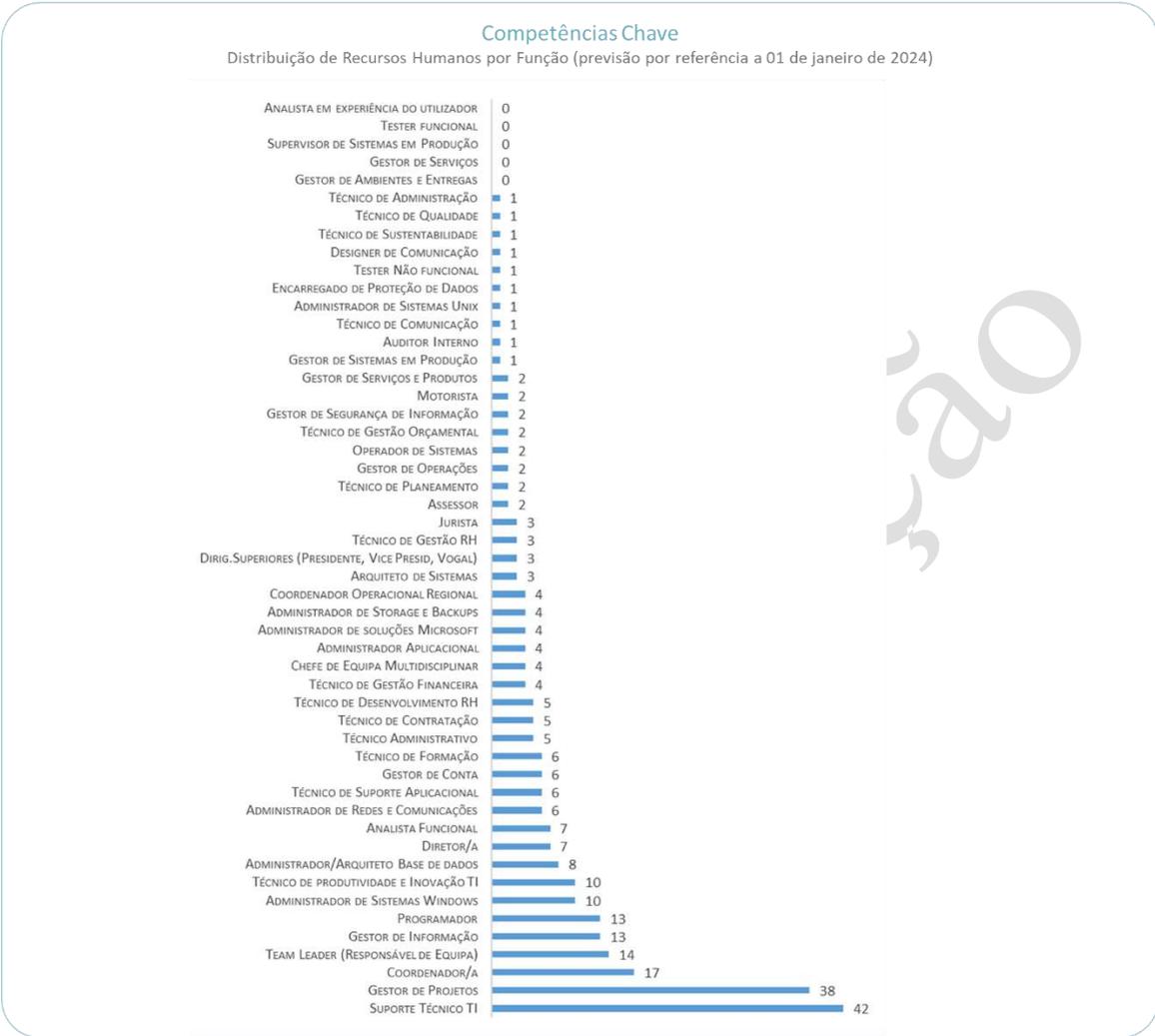


Figura 16 – Principais Indicadores de Recursos Humanos – Distribuição de Recursos Humanos por Função

4.1.2 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 2024 iniciou-se em setembro de 2023 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 abrangam 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 2024 tem a dotação de 200.000,00 EUR, 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:

Tipologia	Distribuição
Administração/Gestão Pública	16%
Específicas / Negócio	41%
Gestão / Planeamento / Projetos / Comportamentais	32%
Outros	11%
TOTAL	100%

Tabela 20 - Distribuição do Plano de Formação 2024 por Tipologia

4.2 Recursos Financeiros

A proposta de orçamento para 2024 perfaz o montante global de **129.711.340** EUR, representando um acréscimo de 11,2% face ao orçamento corrigido de 2023, à data de 30/09/2023.



RECURSOS FINANCEIROS

130 M€

Orçamento Global

Projeto de Orçamento Global 2024 vs Orçamento Global 2023

(euros)

Descrição	Orçamento Corrigido 2023			Projeto de Orçamento para 2024			Variação 2023/2024	
	Corrente	PRR	TOTAL	Corrente	PRR	TOTAL	V.abs.	%
Despesas de Administração	32.333.921	11.918.656	44.252.577	32.446.322	18.483.102	50.929.424	6.676.847	15,1%
Despesas de Capital	32.908.519	39.462.912	72.371.431	35.776.421	43.005.496	78.781.916	6.410.485	8,9%
TOTAL	65.242.440	51.381.568	116.624.008	68.222.743	61.488.598	129.711.340	13.087.332	11,2%

Fonte: Dados do orçamento de 2023 à data de 30.09.2023 e Proposta de Orçamento para 2024.

Despesas por agrupamento Orçamental

Distribuição da Proposta de Orçamento Global 2024 vs 2023 por agrupamento de despesa

(euros)

Descrição	Orçamento Corrigido 2023			Projeto de Orçamento para 2024			Variação 2023/2024	
	Corrente	PRR	TOTAL	Corrente	PRR	TOTAL	V.abs.	%
Despesas de Administração	32.333.921	11.918.656	44.252.577	32.446.322	18.483.102	50.929.424	6.676.847	15,1%
D.01 Despesas com pessoal	16.430.896	0	16.430.896	16.753.162	0	16.753.162	322.266	2,0%
D.02 Aquisição de bens e serviços	15.883.219	11.918.656	27.801.875	15.687.381	18.483.102	34.170.483	6.368.608	22,9%
D.03 Juros e outros Encargos	1.611	0	1.611	1.434	0	1.434	-177	-11,0%
D.06 Outras despesas correntes	18.195	0	18.195	4.345	0	4.345	-13.850	-76,1%
Despesas de Capital	32.908.519	39.462.912	72.371.431	35.776.421	43.005.496	78.781.916	6.410.485	8,9%
D.07 Aquisição de bens de capital	32.908.519	39.462.912	72.371.431	35.776.421	43.005.496	78.781.916	6.410.485	8,9%
TOTAL	65.242.440	51.381.568	116.624.008	68.222.743	61.488.598	129.711.340	13.087.332	11,2%

Fonte: Dados do orçamento de 2023 à data de 30.09.2023 e Proposta de Orçamento para 2024.

62 M€

Candidaturas a Financiamentos

Com a disponibilização de verbas comunitárias no âmbito do PRR, esta será uma componente de financiamento de relevância em 2024 e anos seguintes, para cumprimento dos objetivos previstos no investimento.

Figura 17 – Recursos Financeiros – Orçamento Global e Candidaturas a Financiamento

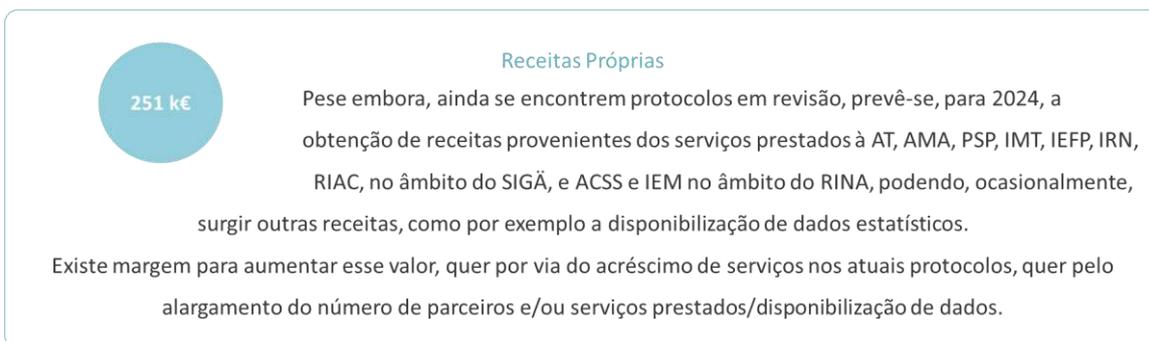


Figura 18 – Recursos Financeiros – Receitas Próprias



5

ANEXOS

1. 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.

 REPÚBLICA PORTUGUESA <small>TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL</small>		QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2024										 INSTITUTO DE INFORMÁTICA <small>CONFIANÇA E INOVAÇÃO</small>		
												Data:	14/12/2023	
												Versão:	1.0	
Ciclo de Gestão														
2024														
Designação do Serviço/Organismo:														
Instituto de Informática, I.P.														
Missão:														
Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.														
Objetivos Estratégicos (OE)														
OE1: Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.														
OE2: Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.														
OE3: Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.														
OE4: Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.														
Objetivos Operacionais (OP)														
EFICÁCIA												PESO:	35%	
OP1: Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.												Peso:	30%	
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio			
Ind.1	99%	98%		90%	3%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais						
											Taxa de Realização do OP1	0%		

OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.											Peso:	24%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade	100%	104%		88%	3%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade			
Taxa de Realização do OP2												0%
OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços.											Peso:	16%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Disponibilidade média dos serviços	98,7%	98,8%		99,0%	0,5%	99,9%	60%	(Somatório da disponibilidade dos serviços constantes no catálogo de serviços / N° de serviços do catálogo de serviços monitorizados) * 100			
Ind.4	Tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços	34,2m	37,8m		35m	5m	20m	40%	(Somatório dos tempos de reposição da disponibilidade dos serviços Platina identificados no PCN / N° de registos de indisponibilidade dos serviços Platina identificados no PCN)			
Taxa de Realização do OP3												0%
OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Percentagem de execução das medidas SIMPLEX atribuídas ao II	103,0%	96%		85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das medidas SIMPLEX			
Taxa de Realização do OP4												0%

EFICIÊNCIA											PESO:	25%
OP5: Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social											Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.6	Percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento	n.a	93%		85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento			
Taxa de Realização do OP5											0%	
OP6: Evoluir a Arquitetura Tecnológica.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.7	Percentagem de execução das iniciativas de evolução da Arquitetura Tecnológica	n.a	92%		80%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de evolução da Arquitetura Tecnológica			
Taxa de Realização do OP6											0%	
OP7: Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	n.a	88%		80%	5%	95%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística			
Ind.9	Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	96%	91%		85%	5%	100%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados			
Taxa de Realização do OP7											0%	

OP8: Dinamizar iniciativas de inovação e produtividade.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.10	Percentagem de execução das iniciativas de inovação e produtividade	n.a	96%		85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de inovação e produtividade			
Taxa de Realização do OP8												0%
QUALIDADE											PESO:	40%
OP9: Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.											Peso:	10%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.11	Desempenho global da cadeia de valor	94,8%	97,8%		93%	3%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100			
Taxa de Realização do OP9												0%
OP10: Melhorar a satisfação dos organismos parceiros											Peso:	22%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.12	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	3,8	3,8		3,9	0,3	4,5	100%	Resultado médio ponderado do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).			
Taxa de Realização do OP10												0%

OP11: Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços											Peso:	16%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.13	Taxa de resposta ao inquérito de satisfação interno	n.a.	n.a.	n.a.	50%	5%	65%	100%	(Nº de questionários respondidos e submetidos com sucesso + Nº total de questionários enviados) x 100%			
Taxa de Realização do OP11											0%	
OP12: Promover a segurança e saúde no trabalho e proporcionar Ambientes de Trabalho Saudáveis											Peso:	15%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	Número de ações de formação/sensibilização em matéria de SST	n.a.	n.a.	n.a.	4	1	6	50%	Somatório das ações de formação/sensibilização em matéria de SST			
Ind.15	Percentagem de execução da iniciativa Elaboração do Diagnóstico do Clima Organizacional	n.a.	n.a.	n.a.	60%	5%	100%	50%	Percentagem de execução da iniciativa Elaboração do Diagnóstico do Clima Organizacional			
Taxa de Realização do OP12											0%	
OP13: Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores											Peso:	15%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.16	Taxa de satisfação global dos trabalhadores(as)	87%	85%		70%	5%	85%	40%	Média dos parâmetros de avaliação do inquérito de satisfação realizado aos trabalhadores(as)			
Ind.17	Taxa de satisfação dos trabalhadores com as medidas de conciliação implementadas	n.a.	n.a.	n.a.	60%	5%	75%	40%	Média da satisfação global dos trabalhadores com as medidas de conciliação implementadas			
Ind.18	Número de iniciativas de envolvimento institucional que abranjam trabalhadores deslocalizados	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	4	20%	Somatório das iniciativas de envolvimento institucional que abranjam trabalhadores deslocalizados			
Taxa de Realização do OP13											0%	

OP14: Promover o desenvolvimento das competências											Peso:	22%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.19	Porcentagem de trabalhadores(as) do II com formação anual	n.a	81%		80%	5%	100%	50%	$(N^{\circ} \text{ de trabalhadores(as) que frequentaram ações de formação} / N^{\circ} \text{ total de trabalhadores(as) do II}) * 100$			
Ind.20	Taxa de satisfação dos trabalhadores(as) com as ações de formação realizadas	98%	91%		85%	5%	95%	50%	Média da satisfação global dos trabalhadores com as ações de formação realizadas			
Taxa de Realização do OP14												0%

Em aprovação

Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP13	OP14
Objetivo Estratégico 1		X	X	X	X										
Objetivo Estratégico 2						X									
Objetivo Estratégico 3							X	X	X	X	X	X	X	X	
Objetivo Estratégico 4															X
OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)				Peso dos parâmetros na avaliação final		Peso dos objetivos no respetivo parâmetro		Peso de cada objetivo na avaliação final				Objetivos Relevantes			
Eficácia						100%									
OP1	Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.	35%				30%		10,5%				relevante			
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.					24%		8,4%		relevante					
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.					16%		5,6%							
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.					30%		10,5%		relevante					
Eficiência						100%									
OP5	Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social.	25%				40%		10,0%				relevante			
OP6	Consolidar a Arquitetura Técnica.					20%		5,0%							
OP7	Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.					20%		5,0%							
OP8	Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.					20%		5,0%							
Qualidade						100%									
OP9	Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.	40%				10%		4,0%							
OP10	Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.					22%		8,8%		relevante					
OP11	Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços.					16%		6,4%		relevante					
OP12	Promover a segurança e saúde no trabalho e proporcionar Ambientes de Trabalho Saudáveis.					15%		6,0%							
OP13	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.					15%		6,0%							
OP14	Promover o desenvolvimento de competências.					22%		8,8%		relevante					
Total				100%		São considerados objetivos não relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do ajustamento de, pelo menos, metade dos objectivos.				63%					

RECURSOS HUMANOS a)								Dias úteis 2024 (só considerados feriados)		228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2024			Pontuação efetivos Executados 2024			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal) ¹⁾	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	60		0	0	-3	0,00%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa 1)	16	25	5700	400		10000	0	-25	0,00%	175,44%
Técnico Superior 2)	12	164	37392	1968		322752	0	-164	0,00%	863,16%
Especialista de Informática	12	110	25080	1320		145200	0	-110	0,00%	578,95%
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Técnico de informática 3)	8	48	10944	384		18432	0	-48	0,00%	168,42%
Assistente Técnico 4)	8	20	4560	160		3200	0	-20	0,00%	70,18%
Assistente Operacional	5	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
		370	84.360	4.292	0	499.584	0	-370	0,00%	592,20%

Em api

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.24)	Execução (31.dez.24)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	129.711.340,00	0,00	0,00	0,00	0%	
Despesas c/Pessoal	16.753.162,00				0%	
Aquisições de Bens e Serviços	34.170.483,00				0%	
Juros e Outros Encargos	1.434,00				0%	
Outras despesas correntes	4.345,00				0%	
Despesas de Capital	78.781.916,00				0%	
Orçamento de Projetos (Investimento)	0,00	0,00				
Despesas correntes	-	-	-	-	-	-
Despesas de capital	-	-	-	-	-	-
Outras						
Total	129.711.340,00	0,00	0,00	0,00	0%	

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.

5) Considera Postos de trabalho temporários, aditados nos termos do n.º 4 do artigo 15º do DL n.º 53-B/2021, de 23 de junho, que estabelece o regime excecional de execução orçamental e de simplificação de procedimentos dos projetos aprovados no âmbito do PRR, sendo extintos no final dos contratos a termo (36 postos de trabalho aprovados pelo Despacho n.º 11888-B/2021, de 30 de novembro, correspondendo a 9 Técnicos Superiores e 27 Especialistas de Informática).

Figura 19 - Quadro de Avaliação e Responsabilização para 2024

2. Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico

Objetivo Estratégico 1 – OE 1. Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo TC (Fase Final)	Concluir a implementação e disponibilização de um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo TC (Tutelar Cível).	Concretizar 100% do âmbito definido até 28/06/2024.
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo PP (Fase Final)	Concluir a implementação e disponibilização de um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo PP (Promoção e Proteção).	Concretizar 100% do âmbito definido até 28/06/2024.
AJUDIC – Apoio Judiciário (desmaterialização)	Concluir os trabalhos relativos à desmaterialização do requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e pessoas coletivas.	Concretizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.
Nova Metodologia de Desenvolvimento	Operacionalizar na organização o plano global definido para implementação da nova metodologia de desenvolvimento, assegurando o <i>coaching</i> , <i>mentoring</i> , apoio e todo o acompanhamento à gestão da mudança.	Concretizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.
Plano global para adoção de <i>Feature Files</i> (BDD)	Operacionalizar na organização o plano global definido para adoção dos <i>Features Files</i> (BDD), assegurando o <i>coaching</i> , <i>mentoring</i> , apoio e todo o acompanhamento à gestão da mudança.	Concretizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.
Fábrica <i>Low Code</i>	Esta iniciativa visa o desenvolvimento de aplicações recorrendo a tecnologias <i>Low Code</i> , permitindo dar cumprimento ao plano para descontinuação de um conjunto delimitado de aplicações com elevado grau de obsolescência e dar resposta a novas necessidades relativamente às quais se decida adotar este tipo de solução.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Processos de interoperabilidades no âmbito dos projetos PRR	Desenvolver os serviços de interoperabilidade planeados e acordados no âmbito dos projetos PRR.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Interoperabilidade Pensões Internacionais Data de Óbito	Implementar o processo de cruzamento de dados com novos países, no âmbito das pensões internacionais.	1 processo implementado até 16/12/2024.
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 2ª fase - Entidades Empregadoras	Desenhar e implementar os processos de cálculo de contribuição e reduções contributivas.	Implementar e entregar para acreditação os processos automáticos da 2ª fase até 27/12/2024.
Novo Regime Público de Capitalização (RPC)	Implementar novos serviços digitais para o Regime Público de Capitalização (RPC), percorrendo todo o ciclo de negócio, desde o processo de adesão até ao fornecimento, de forma transparente e clara, de toda a informação detalhada aos cidadãos aderentes.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 80% do novo sistema.
Novo Sistema Fundo de Garantia Salarial	Implementar na PTSS os novos serviços digitais do Fundo de Garantia Salarial (FGS), incluindo todo o processo de desmaterialização que se inicia com o requerimento online.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 80% do novo sistema.
Penhora em cobrança coerciva à AT	Implementar no Módulo Integrado de Penhoras (MIPE), funcionalidade que permita a emissão de penhora a IRS e IVA na AT.	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 30/07/2024.
Nova Lista de Devedores - Fase 1	Implementar novo Módulo para a Lista de devedores.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 40% do novo sistema.
Análise dívida contributiva para reclamação de créditos - Fase 1	Implementar na PTSS novas funcionalidades, associadas ao sistema de Citações Eletrónicas (CE), que permitam a análise pelos utilizadores da Segurança Social, da dívida dos sistemas de execuções fiscais (SEF) e de gestão de contribuições (GC). Trata-se de uma iniciativa de suporte, mas que permitirá maior agilidade de resposta ao cidadão /empresas.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema.
Consulta de Recebimentos	Implementar funcionalidade na PTSS para apresentação da consulta de recebimentos de prestações.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema.
Implementação de novo canal de pagamento: Conta bancária internacional sem IBAN	Implementar a possibilidade de pagamentos de prestações sociais para contas bancárias internacionais em locais que não utilizem a estrutura do IBAN.	Implementar e entregar para acreditação todas as funcionalidades que permitam o pagamento por conta bancária internacional até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Automatização de proposta de planos prestacionais	Implementar mecanismo de auxílio à elaboração de planos prestacionais, de forma a disponibilizar ao cidadão as diversas hipóteses a que pode ter acesso.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema.
Implementação de novo canal de cobrança: MBWAY	Implementar a possibilidade de o cidadão e agente económico poderem realizar o pagamento de contribuições e outros valores como contraordenações e devolução de prestações pagas indevidamente utilizando o mecanismo do MBWAY, quer na PTSS quer na APP da Segurança Social.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 40% do novo sistema.
Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte - 2ª fase	Implementar a 2ª fase das prestações por morte: cálculo das prestações por morte, pagamento do subsídio por morte através de SICC (Sistema Integrado de Conta Corrente), integração com o SIP (Sistema de Informação de Pensões) Atual.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 27/12/2024.
Alargamento da Pensão na Hora	Implementar novos critérios para Deferimento Automático de Pensões, no âmbito do Alargamento da Pensão na Hora.	Disponibilizar em produção os novos critérios para deferimento automático de pensões até 27/12/2024.
Incentivos à Contratação e Trabalho - 2ª fase	Implementar a segunda fase de um novo módulo na PTSS, para o âmbito de Incentivos à Contratação e Trabalho, de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo.	Disponibilizar em produção a 2ª fase do novo módulo na PTSS até 27/12/2024.
Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Trabalhadores por Conta Outrem - 2ª fase	Implementar na PTSS a segunda fase do âmbito identificado para Trabalhadores por Conta de Outrem (TCO), de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo	Disponibilizar em produção a 2ª fase TOC até 27/12/2024.
Novo modelo Valores Comunicados - 2ª fase	Implementar na PTSS a segunda fase, do âmbito de Valores Comunicados, de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo	Disponibilizar em produção a 2ª fase da gestão de remunerações, de acordo com o novo modelo, até 27/12/2024.
Caraterização de Herdeiros - 1ª fase	Novo módulo do Sistema de Informação da Segurança Social: concretizar as tarefas de levantamento de requisitos e análise/definição da solução a implementar.	Concluir o levantamento de requisitos e definição da solução a implementar até 27/12/2024.
Órgãos Sociais de PC - 1ª fase	Implementar a gestão da informação dos órgãos sociais de PC com base na informação proveniente da Justiça.	Disponibilizar em produção a gestão da informação dos órgãos sociais de PC até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Cartão Europeu de Seguro de Doença - 1ª fase	Definir o modelo, requisitos e iniciar a implementação do Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD) no Portal Transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 1ª fase do CESD até 27/12/2024.
Subsídio por suspensão de atividade cultural - consolidação (2024)	Consolidar a implementação, no portal transacional da Segurança Social, das funcionalidades para operacionalização do Subsídio por Suspensão de Atividade Cultural (SAA).	Disponibilizar em produção até 27/12/2024.
Módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens - 3ª fase (2024)	Implementar a terceira fase do módulo para a gestão dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens, no portal transacional da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.	Disponibilizar em produção a 3ª fase do módulo para a gestão dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens até 27/12/2024.
Regulamentação do estatuto do cuidador informal - 3ª fase (2024)	Implementar a terceira fase do estatuto do cuidador informal, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 3ª fase de regulamentação do estatuto do cuidador informal até 27/12/2024.
Novo sistema de ação social - 3ª prioridade (2024)	Implementar as funcionalidades classificadas como terceira prioridade do subsistema de ação social, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção as funcionalidades identificadas até 27/12/2024.
Atribuição automática do abono pré-natal - 2ª fase (2024)	Implementar a segunda fase da atribuição oficiosa do abono pré-natal, do subsistema de proteção familiar, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 2ª fase da atribuição automática do abono pré-natal até 27/12/2024.
Atribuição automática do abono de família - 2ª fase (2024)	Implementar a segunda fase da atribuição oficiosa do abono de família, do subsistema de proteção familiar, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 2ª fase da atribuição automática do abono de família até 27/12/2024.
Atribuição oficiosa de parentalidade - 2ª fase (2024)	Implementar a segunda fase da atribuição oficiosa de parentalidade, do subsistema de impedimentos temporários para o trabalho, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 2ª fase da atribuição oficiosa de parentalidade até 27/12/2024.
Novo sistema de desemprego - 4ª prioridade (2024)	Implementar as funcionalidades classificadas como quarta prioridade, do subsistema de desemprego, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a funcionalidades identificadas até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Subsídio de educação especial - 1.ª fase (2024)	Definir o modelo, requisitos e iniciar a implementação da majoração da prestação social para a inclusão, incluindo a reengenharia do processo de atribuição do subsídio de educação especial.	Disponibilizar em produção a 1ª da fase majoração da prestação social para a inclusão até 27/12/2024.
Novo sistema de gestão de vagas inserido na nova visão para área cooperação - 2ª fase (2024)	Implementar a segunda fase do novo sistema de gestão de vagas, alinhado com a visão definida pelo parceiro para a área de cooperação, no âmbito da gratuidade das creches.	Disponibilizar em produção a 2ª fase do novo sistema de gestão de vagas até 27/12/2024.
Novo sistema de programas e protocolos de cooperação inserido na nova visão para área cooperação - 1ª fase (2024)	Implementar a primeira fase do novo sistema de programas e protocolos de cooperação, alinhado com a visão definida pelo parceiro para a área de cooperação.	Disponibilizar em produção a 1ª fase do novo sistema de programas e protocolos de cooperação até 27/12/2024.
Novo sistema de monitorização inserido na nova visão para área cooperação - 1ª fase (2024)	Implementar a primeira fase do novo sistema de monitorização de acordos, alinhado com a visão definida pelo parceiro para a área de cooperação.	Disponibilizar em produção 1ª fase do novo sistema de monitorização de acordos até 27/12/2024.
Dependência: criação de canal único para apresentação de pedidos de complemento de dependência e subsídio de assistência a 3ª pessoa - 1.ª fase (2024)	Novo módulo do Sistema de Informação da Segurança Social: definir o canal único para apresentação de pedidos de complemento por dependência e subsídio de assistência a 3ª pessoa.	Disponibilizar em produção a 1ª fase do novo módulo até 27/12/2024.
Novo serviço digital de gestão de migrantes - 1ª fase (2024)	Implementar a primeira fase do módulo para a gestão dos processos de migrantes, através de processos de reengenharia de negócio, no âmbito subsistema gestão de riscos profissionais.	Disponibilizar em produção a 1ª fase do módulo para a gestão dos processos de migrantes até 27/12/2024.
Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM) - 2ª fase (2024)	Implementar a segunda fase da desmaterialização do AMIM, por interoperabilidade com a saúde, ficando disponível num subsistema autónomo para responder às várias solicitações de outros subsistemas.	Disponibilizar em produção a 2ª fase da desmaterialização do AMIM até 27/12/2024.
Citações e notificações eletrónicas em cobrança coerciva	Finalizar a implementação de funcionalidades que permitam a emissão e tratamento de notificações para revertidos, de forma eletrónica.	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 31/05/2024.
SVI - Novos Serviços Digitais - 1ª fase	Desenhar solução de desmaterialização da relação do cidadão e das entidades empregadoras com o SVI (Sistema de Verificação de Incapacidades). Concretizar a integração com o sistema SIGA e outros subsistemas. Proceder à reformulação da atuação dos peritos médicos e da constituição das comissões, regime de faltas e bolsas de convocáveis.	Definir macro-requisitos de soluções de desmaterialização e disponibilizar em produção as alterações legislativas até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Simulador de Prestações Sociais	Implementar a 1ª fase do simulador de direito de prestações sociais	Executar o Plano definido para a 1ª fase até 27/12/2022
Gestão do Relacionamento - Visão 360º	Implementar as últimas 3 etapas previstas no âmbito do sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social.	Concretizar 100% do âmbito definido até 28/06/2024.
Ferramenta de Suporte à Nova Metodologia de Desenvolvimento - 2ª fase	Instalar e configurar a ferramenta de suporte à nova metodologia de desenvolvimento que vier a ser adquirida, ensaiando a sua utilização com um primeiro conjunto de projetos.	Concretizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.

Tabela 21 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 1

Objetivo Estratégico 2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Transformação digital ao nível da Experiência de Utilizador - Fase de Implementação	Implementar as medidas que resultem da estratégia definida para transformação digital ao nível da experiência do utilizador.	Concretizar 100% do âmbito definido até 31/10/2024.
Segurança Social Nova Geração - 1ª Fase	Assegurar os desenvolvimentos que decorram do resultado do projeto "Evolução da Arquitetura de Informação e Design Visual de toda a oferta digital da Segurança Social".	Concretizar 80% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade	Esta iniciativa visa o desenvolvimento de todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade no contexto da PTSS.	Concretizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.
App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços	Esta iniciativa visa a definição global da estratégia mobile e a disponibilização de 6 novos serviços, a acordar, na APP da Segurança Social + Próxima.	Concretizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.
Manhãs de Usabilidade	Preparar e realizar um conjunto de sessões denominadas “Manhãs de Usabilidade”, internas e com os parceiros, promovidas pela equipa de Usabilidade.	Realizar 10 sessões.
SIGA - Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento	Esta iniciativa operacional (IO) visa a evolução do Sistema de Gestão de Atendimento, nas seguintes vertentes: 1. Novos pedidos dos clientes (25%); 2. Adaptações de usabilidade e acessibilidade aos sites (10%); 3. Estatísticas no Portal de Atendimento (10%); 4. Redesign do <i>backoffice</i> e periféricos (25%); 5. Marcações por Chatbot + Agentes Virtuais (20%); 6. Integração com SVI (10%).	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Portais Informativos	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito dos Portais Informativos: 1. Desenvolvimento de todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade de 17 portais, bem como o suporte a multilingue (60%):	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
	2. Resposta a pedidos acordados com os clientes para os vários portais (20%); 3. Avaliação de Satisfação dos Serviços (20%).	
Novo Canal de Pagamento MBWay	Dar continuidade ao desenvolvimento de uma solução que permita o recebimento de valores devidos à Segurança Social.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN	Desenvolver uma solução para efetuar pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Soluções de Atendimento e Desmaterialização - Autenticação/assinaturas	Implementação de processo de autenticação/assinaturas dos serviços de atendimento.	Executar o plano de projeto até 27/12/2024.
Estatísticas Site	Enriquecer o PTInfo (portal informativo) com novos dados estatísticos.	Apresentar proposta de novos dados para o PTInfo até 29/04/2024.
Operacionalização do Centro de Operações de Segurança - SOC	Operacionalizar o Centro de Operações de Segurança do II e implementar os casos de uso definidos.	Operacionalizar o SOC e implementar os casos de uso previamente identificados até 27/12/2024.
Capacitação do Centro de Operações de Segurança - SOC na vertente de automação, orquestração e proteção integrada.	Implementar soluções de XDR e SOAR, no âmbito do Centro de Operações de Segurança do II.	Implementar as soluções de XDR e SOAR até 27/12/2024.
Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail)	Implementar a nova infraestrutura de suporte às soluções de voz e de <i>Contact Center</i> (40%). Implementar a nova solução de <i>Contact Center</i> (40%). Adotar a nova solução para, pelo menos, 3 operações (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Soluções de Atendimento - Virtual agent, Chat Bot e voice IVR	Implementar soluções avançadas de atendimento: Implementar “virtual agent” integrado com ChatBot e voice IVR (60%). Atender pelo menos 250.000 chamadas com esta solução (40%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Soluções de Atendimento e Desmaterialização	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito das soluções de atendimento e desmaterialização: - Desmaterializar e autenticar assinaturas dos serviços de atendimento (300 equipamentos) (50%); - Adotar soluções de desmaterialização baseadas em Acrobat pro, Adobe CC, Indesign e outros (50%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Deteção e análise de vulnerabilidades do SISS	Identificar os serviços a auditar, elaborar/validar peças procedimento concursal, gerir e acompanhar a execução do projeto. Validar os entregáveis.	Entregar o Relatório Definitivo até 27/12/2023.

Tabela 22 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 2

Em aprovação

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
GFCT - Adaptações ao fundo FGCT	Proceder aos desenvolvimentos que venham a ser identificados como necessários para manter o fundo FGCT (Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho).	Concretizar 100% do âmbito definido até 28/06/2024.
Solução integrada de gestão de VIES - 1ª Fase	Implementar uma solução integrada e unificada que permita a gestão global dos VIES, contemplando apenas o âmbito funcional da 1ª Fase.	Concretizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.
Segurança ao nível da Base de Dados - Máscara de Dados	Adquirir, instalar e configurar uma solução de <i>datamasking</i> nos ambientes não produtivos, que se venha a identificar, e de acordo com os requisitos que se venham a definir.	Concretizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.
Segurança ao nível da Base de Dados - Utilizadores Nominais	Conceber, implementar e operacionalizar uma solução que permita a criação de utilizadores nominais em ambientes não produtivos na BD Oracle, através da integração com a AD numa BD de um ambiente não produtivo.	Concretizar 100% do âmbito definido até 31/07/2024.
Automação (Componente BD)	Concluir a operacionalização global da solução para gestão de alterações de BD, automação do processo de entrega e instalação dos scripts de BD.	Concretizar 100% do âmbito definido até 28/06/2024.
Evolução do Servidor Aplicacional J2EE	Operacionalizar o upgrade do servidor aplicacional no contexto do SISS e PTSS.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Evolução técnica e tecnológica da Plataforma Segurança Social	Concretizar um conjunto de atividades no âmbito das Frameworks@II, destacando-se as seguintes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Unificação das UI dos sistemas core; 2. Alargamento da solução <i>object storage</i>; 3. Gestão de relatórios; 4. Definição e implementação de solução de discovery; 5. Evolução do modelo de <i>deployment</i> e disponibilização do cliente siss para integrar a PTSS; 6. Implementação de soluções para desmaterialização do atendimento. 	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
GCC - Evoluções tecnológicas e funcionais	Implementar as seguintes atividades no âmbito da Gestão Centralizada de Configurações (GCC): <ol style="list-style-type: none"> 1. Integração com solução para reconhecimento automático e dinâmico de configurações em infraestrutura distribuída (25%); 2. Solução de containerização (25%); 3. Monitorização operacional (25%); 4. Pesquisa semântica (25%). 	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
GUS - Evoluções tecnológicas e funcionais	Concretizar as seguintes atividades, tendo em vista evoluções tecnológicas e funcionais no âmbito da Gestão de Utilizadores e Segurança (GUS): <ol style="list-style-type: none"> 1. Conclusão dos trabalhos de upgrade da solução CAS para versão mais recente, garantindo maior estabilidade e segurança (35%); 2. Evoluções aplicacionais que permitam aos utilizadores, quando necessário, assegurarem eles próprios a gestão de menus e finalidades (20%); 3. Reforço dos mecanismos e instrumentos de segurança, garantindo <i>compliance</i> com o RGPD (20%); 4. Implementação do módulo de Gestão de Equipas (25%). 	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Evolução tecnológica da PTSSm e da componente cliente da PTSS	Realizar upgrade da <i>stack</i> tecnológica da PTSSm e da componente cliente da PTSS ao nível das Frameworks@II.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
MICAP - Evoluções técnicas e funcionais	Concluir as seguintes evoluções ao nível dos Canais de Pagamento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Análise e refactorização do canal MB; 2. Upgrade tecnológico do canal APB. 	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Automatização de processos/procedimentos	Implementar um conjunto de novos automatismos, destacando-se aqueles que vão permitir a progressão, instalação, configuração e registo de entregas aplicacionais nos vários ambientes.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Sistema de Gestão de Iniciativas	Implementar o conjunto de melhorias e evoluções necessárias no sistema SGII, destacando-se as seguintes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rever a fórmula de cálculo dos instrumentos; 2. Retificar a obtenção de medições; 3. Criar novos relatórios de monitorização e iniciativas; 4. Alterar mecanismo de reiniciar iniciativa; 5. Geração de alertas e notificações. 	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Plataforma Integrada de Gestão de Risco	Implementar a componente cálculo de risco para EE's (Entidades Empregadoras), no âmbito da Plataforma Integrada de Gestão de Risco.	Implementar cálculo de risco EE's até 16/12/2024.
Modelo Simulação Políticas Públicas – Implementação	Proceder à simulação/avaliação de impactos de 1 medida de política pública.	Avaliar o impacto para 1 política pública até 16/12/2024.
Datamart IDQ	Desenvolver novo <i>datamart</i> com dados de IDQ (Identificação e Qualificação).	Implementar novo datamart até 30/09/2024.
Qualidade de Dados	Desenvolver novos processos de análise qualidade de dados.	Desenvolver 2 processos/análises até 27/12/2024.
Alteração Datamarts (GR, COOP)	Implementar alterações a <i>datamarts</i> provenientes de alterações aplicacionais e/ou novas necessidades.	Implementar alterações a dois datamarts até 02/12/2024.
Automatização de extração de dados	Implementar processos RPA (<i>Robotic Process Automation</i>) para dar resposta a pedidos.	Implementar 3 processos RPA até 30/09/2024.
Automatização e realização periódica de testes de recuperação <i>offsite</i> das bases de dados	Realizar testes de recuperação das Base de Dados principais. Assegurar igualmente a automatização de testes de <i>restore</i> de forma a serem realizados periodicamente.	Implementar até 27/12/2024.
Migração das Base Dados dos ambientes TNF e AUTO para nova Infraestrutura Exadata - Viseu	Assegurar a Migração das Base Dados (ambientes TNF e AUTO) com a implementação dos respetivos clones.	Implementar até 27/12/2024.
Configuração de Data Safe e criação de alertas de segurança	Implementar através da ferramenta <i>Data Safe</i> a avaliação de segurança de configurações das bases de dados, das contas de utilizadores e identificação de fatores de risco. Implementar controles e políticas de segurança, numa consola única.	Implementar a configuração de <i>Data Safe</i> e criar alertas de segurança até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Unified Auditing implementação e documentação (em TNF testes de implementação)	Assegurar, a migração de <i>standard auditing</i> para <i>unified auditing</i> , no âmbito de segurança e controlo de dados, e a implementação de processos para permitir integração com BIG DATA e gestão do <i>audit trail</i> .	Implementar até 27/12/2024.
Implementar soluções para cumprimento do RGPD	Continuar a implementar opções de Base de Dados para cumprimento do RGPD, através da implementação do TDE (<i>Transparent Data Encryption</i>).	Implementar soluções para cumprimento do RGPD até 27/12/2024.
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019)	Implementar nova arquitetura para SSD v3 para PTSS.	Implementar a nova arquitetura para a SSD até 27/12/2024.
Atualizar e consolidar a infraestrutura web Microsoft	Atualizar a componente aplicacional web de suporte a sites internos.	Implementar a atualização da infraestrutura de web Microsoft até 27/12/2024.
Atualização da solução de correio eletrónico e respetiva solução PCN	Atualizar a solução de correio eletrónico - <i>Upgrade exchange</i> para versão mais recente e respetivo PCN. Migrar as caixas de correio para a nova plataforma	Implementar a atualização da solução de correio eletrónico até 27/12/2024.
Atualização da Solução SmartDocs e respetiva solução PCN - continuação	Implementar nova arquitetura aplicacional, de base de dados e respetivo PCN.	Implementar a nova arquitetura aplicacional da solução SmartDocs até 27/12/2024.
Passagem Solution Manager para arquitetura HANA	Implementar evolução da arquitetura HANA, que suporta o novo SIF.	Implementar da arquitetura HANA até 27/12/2024.
Implementação/exploração da nova solução aplicacional BIG Data	Implementar/explorar a nova solução aplicacional <i>BIG Data</i> .	Implementar/explorar a nova solução <i>BIG Data</i> até 27/12/2024.
Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia	Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II, I.P. e potenciar utilização da tecnologia.	Implementar o alargamento de infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II, I.P. até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura <i>BigData</i>	Implementar processos e infraestrutura que contribuem para a Solução Unificada de Auditoria a definir com o DAD (Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento).	Implementar os processos e infraestrutura que contribuem para a Solução Unificada de Auditoria até 27/12/2024.
Evolução dos switches de distribuição no TagusPark	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos <i>switches</i> de distribuição no Taguspark.	Implementar até 27/12/2024.
Implementação e migração de oVirt para RHEV	Implementar uma solução empresarial de <i>Red Hat Virtualization</i> .	Implementar da solução <i>Red Hat Virtualization</i> até 27/12/2024.
Realizar um levantamento (<i>as is</i>) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (<i>to be</i>)	Permitir ao II,IP uma fotografia exata de todos os locais com equipamentos informáticos sob a gestão e administração do II, IP. e definir o plano de ações a desenvolver.	Realizar o levantamento das condições das salas técnicas e respetivo plano de melhoria até 27/12/2024.
Evolução dos <i>switches</i> a nível nacional (centros distritais)	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos <i>switches</i> a nível nacional (centros distritais) com migração e <i>repatching</i> . Em 2024 pretende-se efetuar a migração e <i>repatching</i> de <i>switches</i> obsoletos.	Implementar até 27/12/2024.
Reforço de segurança e aumento da capacidade de processamento do Tier 0 - Active Directory	Adquirir infraestrutura para segregação do Tier 0.	Implementar até 27/12/2024.
Implementação de solução Storage Persistente para suporte à infraestrutura de Containers	Adquirir e implementar infraestrutura de armazenamento definida por <i>software (SDS Block Storage) mission critical</i> de forma a garantir as necessidades de armazenamento persistentes, descentralizado e automatizado das aplicações e serviços baseados em containers (<i>Persistent Block Storage</i>).	Implementar a nova solução de suporte à infraestrutura de Containers até 27/12/2024.
Reforço de segurança e controlo na autenticação da rede de comunicações	Adquirir e implementar solução de controlo de acessos na rede.	Implementar a solução de controlo de acessos na rede até 27/12/2024.
Reforço de segurança no serviço de DNS	Adquirir e implementar solução de segurança para DNS.	Implementar até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Renovação dos Switch SAN	Atualizar tecnologicamente a rede de Storage (SAN) do atual standard 16Gb para 32Gb, assim como para suportar o protocolo NVMe desenhado especificamente para unidades <i>Solid State Drive</i> .	Implementar a renovação dos switch SAN até 27/12/2024.
Implementar solução de gestão de patching Linux	Implementar uma solução de gestão de <i>patching Linux</i> , que permitirá manter os sistemas operativos atualizados, reduzindo as vulnerabilidades críticas de segurança.	Implementar a solução de gestão <i>patching Linux</i> até 27/12/2024.
Implementação de Solução de Remote Tape Vaulting	Aplicar a estratégia de backup 3-2-1-0, em que os dados em <i>tape</i> são externalizados entre CPD's para uma zona da unidade robótica em modo imutável. (Remote Vault)	Implementar a solução <i>Remote Tape Vaulting</i> até 27/12/2024.
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS - (PES - IO 4.1.4)	Realizar sessões de sensibilização sobre Segurança de Informação para todo o MTSSS, de acordo com o plano estabelecido.	Executar 90% do plano definido.
Monitorização de serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO	Garantir a implementação e manutenção evolutiva da monitorização e alarmística, no âmbito das funções do CCO, relativa ao universo de serviços constantes do Catálogo de Serviços.	Garantir a abrangência média de serviços monitorizados em 95%.
Exercícios de Cibersegurança	Participar em exercícios de Cibersegurança com entidades externas e organização de exercícios internos ao MTSSS.	Participar em 2 exercícios de cibersegurança.
Implementação de Estratégica de Monitorização e Observabilidade	Implementar Estratégica de Monitorização e Observabilidade	Implementar até 30/09/2024.
Evolução para nova solução de APM de acordo com a estratégia de Monitorização e Observabilidade definida.	Implementar nova solução de APM de acordo com os requisitos identificados na estratégia de Monitorização e Observabilidade.	Implementar até 30/09/2024.
Plano de ação QNRCS	Definir e implementar plano de ação com vista a garantir a conformidade com os requisitos do QNRCS.	Concretizar 70% do âmbito definido, correspondendo à definição do nível Básico do esquema de certificação do QNRCS.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Gestão de acessos	Gerir e acompanhar o processo de implementação das ferramentas que materializam a estratégia de gestão de acessos definida para o II e o MTSSS. Implementar a solução de IAM (70%). Adquirir solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas (30%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Gestão e modernização do parque informático (2024)	Atualizar o parque tecnológico MTSSS. Adquirir e instalar equipamentos informáticos (<i>desktops</i> , portáteis, impressoras, <i>scanners</i> e outros), para atualizar o parque de equipamentos.	Modernizar em 20% o parque de equipamentos TI do MTSSS até 27/12/2024.
Solução ITSM	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito da solução de ITSM: - Implementar novas funcionalidades e rever processos (30%); - Consolidar a base de dados de conhecimento de suporte ao ChatBot (30%); - Migrar o <i>Service Manager</i> para versão mais recente (40%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Edge Computing	Implementar a III fase da solução <i>Edge Computing</i> , através de: - Reforço da solução de Edge, em especial nos locais ainda não cobertos (40%); - Implementação da nova solução <i>onedrive oprem</i> para substituir o <i>File system</i> tradicional de suporte à Estação Padrão (EP) (60%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Comunicações Unificadas (2024)	Concretizar as seguintes atividades no âmbito das comunicações unificadas: - Atualizar a solução de voz (20%); - Transformar as salas de videoconferência para permitir reuniões mistas, com suporte para TEAMS, ZOOM e outras (60%); - Reforçar o parque de equipamentos VoIP (Telefones) e de licenciamento de voz (Jabber)(20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Estação Padrão (2024)	Realizar as seguintes atividades no âmbito da modernização da estação-padrão: - Modernizar a solução de desktop corporativo - Estação Padrão - e as ferramentas associadas (40%); - Virtualizar desktops (30%); - Implementar novos cenários tecnológicos, destacando-se uma nova versão de EP Linux (30%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Consolidação do SAP4hana	Implementar 6 funcionalidades a definir como prioritárias em conjunto com parceiros.	Implementar e entregar para acreditação as 6 funcionalidades definidas.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Rever o Regulamento do Horário de Trabalho do II	Rever o regulamento assegurando a sua adaptação ao novo sistema de gestão de assiduidade, bem como a atualizações legais e clarificação de redação.	Implementar até 27/12/2024.
Acompanhamento da execução dos contratos celebrados no âmbito dos investimentos do PRR	Acompanhar o grau de execução financeira dos contratos financiados no âmbito do PRR, com apresentação de propostas de melhoria de desempenho, sempre que se justifique.	Executar 85% dos projetos financiados no âmbito do PRR.
Reforço do controlo de gestão de ativos	Monitorizar a execução dos 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.
Workplace Strategy	Estudo da organização do espaço de trabalho, tendo em vista a implementação de novas formas de organização e regime de trabalho no período de 3 anos.	Realizar 100% do âmbito definido até 27/12/2024.
Revisão do Regulamento de Identificação e Controlo de Acesso	Apresentar proposta de revisão do Regulamento de identificação e controlo de acessos.	Apresentar proposta de revisão do Regulamento até 28/06/2024.
Revisão do Regulamento de Acesso ao Parque de Estacionamento	Apresentar proposta de revisão do Regulamento de Acesso ao Parque de Estacionamento.	Apresentar proposta de revisão do Regulamento até 29/11/2024.
Manual de Controlo Interno	Apresentar a versão final do Manual de Controlo Interno.	Apresentar a versão final do Manual de Controlo Interno até 30/09/2024.
Implementação de medidas de acessibilidade e mobilidade para pessoas com deficiência	Criar 2 lugares de estacionamento destinados a pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade.	Concluir a criação dos dois lugares de estacionamento, até 31/03/2024.
Elaborar um diagnóstico do clima organizacional	Elaborar um diagnóstico do clima organizacional que permita perceber o grau de compromisso e pertença face ao atual regime de trabalho em vigor no II e, também, conhecer os problemas suscetíveis de afetar o bem-estar e a saúde física e mental dos colaboradores.	Aprovar o diagnóstico até 27/12/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Revisão do Processo de Gestão da Procura	Rever e atualizar o Processo de Gestão da Procura.	Disponibilizar a nova versão do Processo até 27/12/2024.
Piloto Gestão da Mudança	Aplicar em modo experimental a metodologia de gestão da mudança a um projeto a definir.	Realizar o Piloto até 27/12/2024.
Revisão do Processo de Gestão do Relacionamento	Rever o processo de gestão do relacionamento, com vista ao seu ajuste relativamente às atividades desenvolvidas nesse âmbito.	Rever o processo de gestão de relacionamento e enviar para a gestão da conformidade até 28/06/2024.
Repositório de projetos internacionais	Criar um repositório para identificação dos projetos internacionais em que o II está envolvido, por forma que haja uma sistematização de toda a informação existente.	Disponibilizar um repositório dos projetos internacionais até 2024/06/28.
Envolvimento Institucional - Estratégia e planeamento	Desenvolver 3 ações de envolvimento institucional com colaboradores e dirigentes do Instituto.	Realizar as 3 ações institucionais até 16/12/2024.
Revisão Catálogo de Serviços	Reavaliar o atual Catálogo de Serviços, identificar alterações necessárias e apresentar proposta de novo Catálogo de Serviços.	Apresentar proposta de novo Catálogo de Serviços até 27/12/2024.
Outdoor Solidário - Voluntariado Corporativo	Desenvolver uma atividade de intervenção comunitária.	Executar a atividade de voluntariado corporativo até 27/12/2024.
Open Day para estudantes	Realizar um Open Day, para estudantes (com particular foco nos estudantes do secundário) proporcionando uma oportunidade de os jovens terem contacto com o mundo empresarial da informática e ajudar a decidirem se essa é uma via a seguirem, ao mesmo tempo que reforça a presença e importância do II no tecido tecnológico.	Realizar o <i>OpenDay</i> até 01/07/2024.
Definição de estratégia de ESG do II - Sustentabilidade Ambiental, Social e de Governação	Definir a estratégia de Sustentabilidade ESG e identificar práticas, indicadores e metas, que permitam monitorizar o desempenho social, ambiental e de governação do II.	Apresentar uma proposta de estratégia de Sustentabilidade ESG até 27/12/2024

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Atualização da Intranet face à nova imagem Institucional	Atualizar o grafismo da Intranet de acordo com a Imagem Institucional aprovada no ano de 2022.	Apresentar Proposta de reformulação até 27/12/2024.
Implementação de Ferramenta Gestão Risco e Compliance	Avaliação de ferramenta de gestão de risco e <i>compliance</i> , elaboração de procedimento aquisitivo, implementação, configuração e teste da ferramenta em ambiente qualidade, disponibilização em ambiente de produção.	Implementar uma ferramenta de Gestão de Risco e Compliance até 27/12/2024
Verificação da conformidade do Sistema Gestão de Segurança da Informação por referência à norma ISO/IEC 27001, versão de 2022	Verificar a existência e a conformidade da informação documentada que suporta o Sistema de Gestão de Segurança da Informação, considerando os requisitos e cláusulas da ISO/IEC 27001: 2022	Implementar até 27/12/2024
Registo de Atividades de Tratamento de Dados	Identificar a conformidade dos RAT e apresentar Relatório e Plano de ação ao CD.	Apresentar relatório e plano de ação ao CD até 27/06/2024.
Solução de gestão de proteção de dados no MTSSS	Implementar a ferramenta de gestão de proteção de dados no MTSSS.	Implementar a solução no MTSSS até 30/09/2024.
Operacionalizar medidas de reforço da conformidade com o RGPD	Operacionalizar 3 iniciativas com vista ao reforço da conformidade com o RGPD: a. Elaborar, aprovar e publicar o Procedimento do exercício de direitos do titular de dados; b. Elaborar, aprovar e publicar o Procedimento de Gestão do consentimento; c. AIPD ambientes não produtivos.	Operacionalizar as 3 iniciativas até 27/12/2024.
Implementação da infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática	Implementar infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática, de acordo com o plano definido.	Implementar a infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança até 27/12/2024.
Criação de Processo de Gestão de Patching (PES - IO 4.1.10)	Criar Processo de Gestão de <i>Patching</i> , transversal a todos os sistemas do II.	Garantir a aprovação do processo de gestão de <i>patching</i> até 27/12/2024.
Adoção de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais	Operacionalizar soluções de prevenção e deteção de fuga de dados pessoais de acordo com o modelo aprovado.	Implementar até 30/11/2024.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Simulações de Engenharia Social	Realizar simulações de <i>Phishing</i> e <i>Security Awareness</i> de acordo com o plano estabelecido.	Executar 90% das simulações definidas no plano de ação.
Sistemas inteligentes - Robotic/Intelligent Process Automation	Explorar a solução RPA, de forma a continuar a automatizar processos de negócio, 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. Pretende-se automatizar 10 processos. (60%). Promover a utilização da ferramenta <i>Automation Hub</i> , através da realização de, pelo menos, mais 2 ações de divulgação (20%). Ter uma bolsa de, no mínimo, 7 <i>Citizen Developers</i> nos parceiros (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Soluções Cloud (2024)	Adotar e promover as soluções <i>cloud</i> para transformação do posto de trabalho, rumo ao <i>workplace</i> do futuro (40%). Implementar a nova versão <i>Sharepoint Onprem</i> para todos os utilizadores do MTSSS e migração de sites/conteúdos (40%). Realizar Sessões de promoção de adoção das soluções <i>sharepoint</i> , <i>onedrive on prem</i> (interna) e na <i>cloud</i> (externa)(20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Inteligência Artificial (IA) nas ferramentas de produtividade e colaboração no MTSSS	Adotar e disponibilizar, para pelo menos 300 utilizadores, funcionalidades de Inteligência Artificial (IA), através de adoção do Copilot nas ferramentas de Produtividade e Colaboração, para os colaboradores dos organismos do MTSSS.	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Implementação ferramenta Low Code (ambiente produção)	Acompanhar a passagem a produção no âmbito da migração de algumas soluções <i>legacy</i>	Implementar a ferramenta de <i>Low Code</i> em ambiente de produção até 27/12/2024.
Implementação de solução de Cloud Privada (on premises) com reforço da capacidade de processamento e armazenamento	Adquirir infraestrutura dedicada para solução de <i>Cloud HCI (Hyper-Converged Infrastructure)</i> .	Implementar até 27/12/2024.
Implementação de solução de IA (on premises) com reforço da capacidade de processamento	Adquirir infraestrutura de IA (GPU).	Implementar a solução de IA até 27/12/2024.

Tabela 23 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 3

Objetivo Estratégico 4 – Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Programa de Inovação (2024)	Realizar as seguintes atividades no âmbito do Programa de Inovação do II: - Organizar dois eventos de inovação, com o objetivo de promover a melhoria contínua e uma cultura de Inovação (30%); - Implementar o plano estratégico de promoção de políticas de inovação, denominado "Programa de ignição de inovação" (70%).	Implementar 80% das atividades definidas até 27/12/2024.
Atualizar o portfólio de competência do II	Atualizar o portfólio no sentido de eliminar perfis de função que já não existem no II e atualizar a descrição dos atuais face à evolução tecnológica.	Implementar até 27/12/2024.
2º Curso do Programa de Formação Missão II	Conceber, desenvolver e disponibilizar um curso de e-learning sobre a Metodologia de Desenvolvimento II.	Disponibilizar em produção até 27/12/2024.
Academiall	Criar uma Plataforma tecnológica que permite a pesquisa personalizada de oferta formativa e recursos pedagógicos existentes na Academiall	Disponibilizar a Plataforma tecnológica com a Oferta Formativa até 27/12/2024.

Tabela 24 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 4

3. Articulação entre os Eixos Estratégicos do PRR e os Objetivos Estratégicos e Operacionais do II

EIXOS ESTRATÉGICOS PRR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
Eixo 1 - Reorganização da Conceção do Sistema de Segurança Social e Modernização do Sistema de Informação da Segurança Social	O.E.1 - OE 1. Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.	O.O.1 – Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social. O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços. O.O.4 – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	Eficácia
Eixo 2 - Desenvolvimento e Implementação de um Novo Modelo de Relacionamento	O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.	O.O.5 – Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social.	Eficiência
Eixo 3 - Reformular e Adaptar Posto Trabalho		O.O.8 – Dinamizar iniciativas de inovação e produtividade.	
Eixo 4 - Implementar Soluções de Infraestrutura e Suporte aos Sistemas da Segurança Social baseados em Soluções Cloud	O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.	O.O.6 – Evoluir a Arquitetura Tecnológica. O.O.7 – Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. O.O.9 – Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG O.O.10 – Melhorar a satisfação dos organismos parceiros. O.O.11 – Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços. O.O.12 – Promover a segurança e saúde no trabalho e proporcionar Ambientes de Trabalho Saudáveis. O.O.13 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.	Qualidade
Eixo 5 - Reengenharia de Processos e Qualificação Profissionais	O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.	O.O.14 – Promover o desenvolvimento de competências.	

4. Necessidades Orçamentais por Subinvestimento:

1.1. Iniciativas de modernização da PTSS	31.660.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos subsistemas negócio Social, abrangidos pela atualização e inovação do Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (NPD 2322000121) 	1.611.717,22 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planeadas no âmbito da evolução técnica e tecnológica da Plataforma Segurança Social (PTSS) (NPD 2323000099) 	974.160,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planeadas no âmbito da Modernização Global da PTSS (NPD 2323000105) 	855.096,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de testes e acreditação de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos subsistemas negócio Social, abrangidos pela atualização e inovação do Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (NPD 2322000123) 	567.592,85 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito da App Segurança Social + Próxima (NPD 2323000102) 	515.222,40 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito do subsistema Gestão de Utilizadores e Segurança (GUS) (NPD 2323000096) 	495.739,20 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Interoperabilidade (NPD 2322000051) 	384.221,25 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software, em plataforma SAP, para as Iniciativas planeadas no âmbito dos subsistemas negócio Social, abrangidos pela atualização e inovação dos Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (NPD 2322000122) 	301.104,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de testes e acreditação de software para as iniciativas planeadas no âmbito do subsistema Gestão de Utilizadores e Segurança (GUS) (NPD 2323000097) 	194.832,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de testes de software para as iniciativas planeadas no âmbito da Modernização Global da PTSS (NPD 2323000106) 	194.832,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de teste e acreditação de software para as iniciativas planeadas no âmbito da App Segurança Social + Próxima (NPD 2323000103) 	129.888,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços e testes de software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Interoperabilidade (NPD 2322000060) 	111.886,95 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas planeadas no âmbito do Projeto Visão 360º - Gestão do Relacionamento 	1.500.000,00 EUR

1.1. Iniciativas de modernização da PTSS	31.660.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Evolução da Arquitetura de Informação e Design Visual da PTSS - Fase de Desenvolvimento 	807.470,40 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalização e Ilícitos 	753.545,23 EUR

1.2 Simplificação do Ciclo Contributivo	11.354.414 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planeadas no âmbito da simplificação do ciclo contributivo - 1ª fase (NPD 2322000084) 	1.725.345,60 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços testes de software para as iniciativas planeadas no âmbito da simplificação do ciclo contributivo - 1ª fase (NPD 2322000085) 	334.245,12 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades PRR no âmbito do subinvestimento 1.1.2 	166.666,67 EUR

1.3 Iniciativas de Data Analytics	10.500.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de implementação e subscrição SAAS para Plataforma Integrada de Gestão do Risco (NPD 2323000139) 	2.177.100,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços Implementação Modelo Simulação Políticas Públicas (1ª fase) 	1.045.500,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades PRR no âmbito do subinvestimento 1.1.3 	166.666,67 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição bolsa horas para apoio/reforço gestão projetos PRR 	90.405,00 EUR

1.4 Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	17.800.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos benefícios de Desemprego, Parentalidade, Doença, Abono de Família e Pré-Natal (NPD 2322000064) 	2.647.377,22 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de testes de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos benefícios de Desemprego, Parentalidade, Doença, Abono de Família e Pré-Natal (NPD 2322000065) 	897.093,12 EUR

1.4 Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	17.800.000 EUR (total estimado)
---	---

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:

	Valor
• Aquisição serviços desenvolvimento SW para Novo Sistema da Informação Pensões (NPD 2321000026)	624.840,00 EUR
• Aquisição de serviços de testes de acreditação para o Novo Sistema Informação de Pensões (NPD 2321000000)	279.825,00 EUR
• Necessidades PRR no âmbito do subinvestimento 1.1.4	166.666,67 EUR

1.5 Modernização do sistema de Cooperação	5.300.000 EUR (total estimado)
--	--

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:

	Valor
• TD-AP-C17-i03, “Transição Digital na Segurança Social” - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o Projeto Nova Visão de Cooperação – Lote 3 (NPD 2323000022)	1.387.463,62 EUR
• TD-AP-C17-i03, “Transição Digital na Segurança Social” - Aquisição de serviços de testes e acreditação de software para o Projeto Nova Visão de Cooperação – Lote 1 (NPD 2323000020)	556.353,60 EUR
• Necessidades PRR no âmbito do subinvestimento 1.1.5	166.666,67 EUR

1.6 Novos Serviços Digitais	28.135.382 EUR (total estimado)
------------------------------------	---

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:

	Valor
• Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (NPD 2322000066)	1.328.104,80 EUR
• Aquisição de serviços de testes não funcionais e acreditação para iniciativas planeadas no âmbito dos módulos aplicativos das Diversas áreas do Instituto de Informática (NPD 2322000038)	1.232.091,00 EUR
• Aquisição de serviços de desenvolvimento e testes de software para o Projeto Prestação Única por Dependência (PUD) - Lote 3 (NPD 2323000042)	895.339,63 EUR
• Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos Subsistemas Regime Publico de Capitalização e Fundo de Garantia Salarial (NPD 2322000071)	626.621,04 EUR
• Aquisição de serviços desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos Acidentes de Trabalho e Doença Profissional dos Migrantes (GesRisP) - Lote 3 (NPD 2323000088)	584.279,52 EUR

1.6 Novos Serviços Digitais	28.135.382 EUR (total estimado)
------------------------------------	---

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
• Aquisição de serviços testes de software, para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (NPD 2322000068)	444.374,40 EUR
• Aquisição de serviços de desenvolvimento e testes de software para o Projeto Prestação Única por Dependência (PUD) - Lote 1 (NPD 2323000043)	389.664,00 EUR
• Serviços desenvolvimento SW para os subsistemas estruturais, abrangidos pelas iniciativas de transição digital na Seg. Social (NPD 2322000092)	307.322,87 EUR
• Aquisição de testes de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos Subsistemas Regime Publico de Capitalização e Fundo de Garantia Salarial (NPD 2322000072)	176.165,52 EUR
• Aquisição de serviços de desenvolvimento de software, em plataforma SAP, para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (NPD 2322000067)	171.019,20 EUR
• Aquisição de serviços testes de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos Acidentes de Trabalho e Doença Profissional dos Migrantes (GesRisP) - Lote 1 (NPD 2323000038)	170.413,06 EUR
• Testes SW para os subsistemas estruturais, abrangidos pelas iniciativas de transição digital na Seg. Social (NPD 2322000093)	132.298,80 EUR
• Aquisição de serviços de desenvolvimento de SW para o Projeto Novo Sistema de Ação Social. Descentralização de Competências (NPD 2321000003)	94.866,21 EUR
• Aquisição de serviços de testes funcionais e acreditação SW para o Projeto Novo Sistema de Ação Social. Descentralização de Competências (NPD 2321000004)	44.935,71 EUR
• Consulta de Recebimentos (DEV+TST)	1.525.593,60 EUR
• Aquisição serviços desenvolvimento e testes SW para as iniciativas planeadas no âmbito do Projeto Novo Simulador de Prestações	1.230.000,00 EUR

1.7 Upgrade de Bases de Dados de Suporte à PTSS	10.800.000 EUR (total estimado)
--	---

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
• Atualização de Hardware Oracle e reforço de licenciamento Oracle para Base de Dados do SISS (NPD 2322000052)	1.008.760,28 EUR

- **Eixo 2 – Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º) que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de interação do**

cidadão e da empresa com a Segurança Social, com recurso a tecnologias emergentes, alinhado com o que está previsto no investimento 1 da Componente 19, estimando-se o encargo no valor de **16.550.367 EUR**, com a seguinte distribuição:

2.1 Soluções de Relacionamento	5.859.597 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planeadas no âmbito dos Portais Informativos (NPD 2323000054) 	660.264,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de testes e acreditação de software para as iniciativas planeadas no âmbito dos Portais Informativos (NPD 2323000055) 	123.177,12 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicações Unificadas - Soluções cliente e de colaboração - adaptação salas videoconferência para TEAMS, ZOOM e outras 	200.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de acessos - Solução Identity Access Management (IAM) 	140.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de acessos - Solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas 	100.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicações unificadas - Licenças Softphone 	60.000,00 EUR
2.2 Modernização dos canais de atendimento	7.490.770 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Transformação e modernização das soluções de Voz e Atendimento sv locação por Lotes (NPD 2322000116) 	834.543,93 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de solução SASE subscrição de licenças, para assegurar o acesso remoto de forma segura e eficiente aos recursos da rede do MTSSS (NPD 2322000035) 	478.980,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Transformação e modernização do Atendimento Automático com Agentes Virtuais (NPD 2323000192) 	381.300,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Reforço do Licenciamento de suporte à solução de Virtualização de Postos de Trabalho para Transformação e Modernização do Parque Informático do MTSSS (NPD 2322000105) 	167.167,66 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de ignição de inovação (NPD 2323000172) 	112.698,75 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Soluções de voz a atendimento - Virtual agent e voice IVR 	600.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Edge Computing - III fase do projeto (componente equipamento informático) 	300.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Edge Computing - III fase do projeto (componente software) 	100.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Inovação (componente locação) 	86.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Edge Computing - III fase do projeto (componente trabalhos especializados) 	40.000,00 EUR

2.2 Modernização dos canais de atendimento	7.490.770 EUR (total estimado)
---	--

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:

- | | Valor |
|--|---------------|
| • Programa de Inovação (componente trabalhos especializados) | 34.000,00 EUR |

2.3 Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	3.200.000 EUR (total estimado)
--	--

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:

- | | Valor |
|--|----------------|
| • Aquisição de Solução de Automatização Robotizada de Processos (RPA) (NPD 2323000034) | 365.259,05 EUR |
| • Sistemas inteligentes - Robotic/Intelligent Process Automation (RPA/IPA, ML, Process Mining) | 300.000,00 EUR |
| • Soluções de voz a atendimento - Virtual agent e voice IVR | 50.000,00 EUR |

- **Eixo 3 – Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21)**, viabilizando o recurso a modos mais adaptativos de trabalho, como o teletrabalho, intervindo nos equipamentos e soluções de produtividade e comunicação, estimando-se o encargo no valor de **19.331.350 EUR**, com a seguinte distribuição:

3.1 Modernização do parque informático	18.745.405 EUR (total estimado)
---	---

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:

- | | Valor |
|---|------------------|
| • Modernização parque informático - Aquisição de equipamentos para os utilizadores do MTSSS | 3.200.000,00 EUR |
| • Modernização parque informático - Aquisição de periféricos e acessórios para os utilizadores do MTSSS | 500.000,00 EUR |
| • Solução de ITAM - Gestão de bens IT | 155.000,00 EUR |

3.2 Soluções de produtividade	585.945 EUR (total estimado)
--------------------------------------	--

Necessidades orçamentais 2024 a destacar:

- | | Valor |
|--|---------------|
| • Subscrição do licenciamento de sistema operativo Lixux para postos de trabalho padrão (RED HAT) (NPD 2322000075) | 73.386,72 EUR |

3.2 Soluções de produtividade	585.945 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de Lic. Software edição formulários e tratamento de imagem, multimédia e edição documentos em formato PDF (NPD 2323000164) 	88.375,50 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Soluções de Desmaterialização - Autenticação/assinaturas dos serviços de atendimento (300 equipamentos) 	200.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Soluções para a modernização do posto de trabalho 	120.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Eixo 4 – Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções <i>Cloud</i> que garantam maior performance, disponibilidade do sistema e maior adequação e atualização tecnológica de todos os componentes da arquitetura, estimando-se o encargo no valor de 30.158.371 EUR, com a seguinte distribuição: 	
4.1 Upgrade de equipamentos de infraestrutura	8.658.371 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • PRR: Aquisição de equipamentos para gestão de banda com serviço de migração e instalação (NPD 2322000043) 	1.229,18 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Renovação do Tier 1 de Storage de Lisboa 	1.233.690,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de 3 appliances Netbackup (200TB capacidade por appliance) 	534.127,50 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Upgrade PowerMax CPD Viseu (160TB úteis) 	492.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • 4 servidores para IA (c/ nVidia A100) 	209.100,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades de consultoria PRR no âmbito do subinvestimento 1.4.1 	166.666,67 EUR
4.2 Soluções <i>Cloud</i>	7.000.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Transformação do Posto de Trabalho Rumo ao Workplace do Futuro 2024-2025 (NPD 2323000200) 	4.341.912,30 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços <i>Cloud</i> (2024-2025) (NPD 2323000206) 	540.171,72 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de backup para ferramentas Microsoft 365 (NPD 2322000141) 	184.500,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de solução <i>Cloud</i> Privada / Azure Stack HCI (LX / Viseu) 	740.460,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades de consultoria PRR no âmbito do subinvestimento 1.4.2 	166.666,67 EUR

4.2 Soluções Cloud	7.000.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Cloud Adoption and Administration and Governance 	135.624,72 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Subscrição, Serviços de suporte, manutenção e consultoria às plataformas Red Hat 2022-2025 / Openshift 	103.320,00 EUR

4.3 Soluções de segurança e compliance	14.500.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Reforço da Equipa Administração Aplicacional no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR, para 36 meses (NPD 2322000142) 	615.658,05 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de bens e serviços para operacionalização do Centro de Operações de Segurança (SOC) (NPD 2322000091) 	534.957,75 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Reforço da Equipa Administração Base de Dados no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR (NPD 2323000189) 	354.553,65 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas de monitorização, prevenção, diagnóstico e apoio à resolução de problemas na PTSS (NPD 2322000096) 	344.203,20 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Reforço da Equipa de Supervisão no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR, para os próximos 36 meses (NPD 2322000089) 	324.945,09 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de Serviços de Administração Linux e Containerização para 36 meses (NPD 2322000106) 	310.809,93 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços administração de redes para 36 meses (NPD 2322000102) 	303.933,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Reforço equipa administração soluções Microsoft no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo PRR, para 36 meses (NPD 2322000002) 	288.328,81 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de Serviços de Administração Storage e Backups para 36 meses (NPD 2322000108) 	277.974,59 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de Serviços de Administração Sistemas de Virtualização para 36 meses (NPD 2322000109) 	214.482,17 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de Serviços de Administração de Sistemas Windows para 36 meses. (NPD 2322000111) 	200.551,50 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição licenciamento e suporte para controlo e proteção de Email – 2021-2024 (NPD 2322000150) 	164.690,44 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição solução licenciamento ferramenta Segurança e Recuperação Microsoft Active Directory (NPD 2322000136) 	153.688,50 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição bolsa horas para gestão projeto e arquitetos tecnológicos para 36 meses (NPD 2322000135) 	118.569,54 EUR

4.3 Soluções de segurança e <i>compliance</i>	14.500.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2024 a destacar:	Valor
• Aquisição serviços consultor negócios para 36 meses (NPD 2322000103)	117.440,40 EUR
• Aquisição solução de Double factor authentication – Cisco Duo (NPD 2323000086)	46.346,24 EUR
• Aquisição de solução APM	615.000,00 EUR
• Aquisição de Serviço de Monitorização (SOMA)	415.641,60 EUR
• Aquisição Solução XDR + NDR	273.880,00 EUR
• Serviços de Suporte à Equipa de SOC	272.764,80 EUR
• Serviços de suporte à equipa de Segurança da Informação	272.764,80 EUR
• Network Access Control	246.000,00 EUR

5. Execução financeira prevista no âmbito do PRR por rúbrica económica

PRR Fundo / Item financeiro		(euros) Execução Prevista 2024
Administração PRR		18.483.101
DA3110501	Adm. PREV PRR Eix1	4.057.436
D.02.02.05.01	Locação mat. Informático - Hardware informático	224.866
D.02.02.05.02	Locação mat. Informático - Software informático	2.177.100
D.02.02.14.01	Estudo, pareceres, projetos e consultadoria - Serv. informática	143.910
D.02.02.20.03.99	Out. trab. espec. - Serv. natureza informática - Outros	1.511.560
DA3110502	Adm. PREV PRR Eix2	3.354.656
D.02.02.05.02	Locação mat. Informático - Software informático	2.788.656
D.02.02.20.02	Out.trabalhos espec. - Outras	526.000
D.02.02.20.03.99	Out. trab. espec. - Serv. natureza informática - Outros	40.000
DA3110503	Adm. PREV PRR Eix3	486.762
D.02.02.05.02	Locação mat. Informático - Software informático	401.762
D.02.02.20.02	Out.trabalhos espec. - Outras	85.000
DA3110504	Adm. PREV PRR Eix4	10.584.248
D.02.02.05.02	Locação mat. Informático - Software informático	4.565.625
D.02.02.14.01	Estudo, pareceres, projetos e consultadoria - Serv. informática	617.440
D.02.02.20.03.99	Out. trab. espec. - Serv. natureza informática - Outros	5.370.432
D.02.02.25	Outros Serviços	30.750
Capital PRR		43.005.496
CPRR01	C Capital PRR E1	31.912.832
D.07.01.08.06.02	Sw. Informático - Segurança Social - Outros	31.912.832
CPRR02	C Capital PRR E2	1.728.735
D.07.01.07.06.02	Eq. Informática - Segurança Social - Outros	500.000
D.07.01.08.06.02	Sw. Informático - Segurança Social - Outros	1.228.735
CPRR03	C Capital PRR E3	3.900.000
D.07.01.07.06.02	Eq. Informática - Segurança Social - Outros	3.900.000
CPRR04	C Capital PRR E4	5.463.929
D.07.01.07.06.02	Eq. Informática - Segurança Social - Outros	1.934.790
D.07.01.08.06.02	Sw. Informático - Segurança Social - Outros	3.529.139
TOTAL		61.488.597

* valores com IVA

Tabela 25 - Execução financeira prevista para 2024 no âmbito do PRR

6. Glossário e Acrónimos

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
AACDCS	Área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade
ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
ADS	Autorização de Débito em Conta
ADSE	Instituto Público de Gestão Participada
ÁGORA	Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar e Automatizar
AGP	Área Gestão Pessoas
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AOC	Apuramento de Obrigação Contributiva
AP	Administração Pública
APP	Acordos Planos Prestacionais
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARF	Agregados Familiares
ASCD	Apuramento de Situação e Certificação de Documentos
ASIPDP	Área da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais
BEP	Bolsa Emprego Publico
CARE	Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva
CASA	Caracterização Anual do Sistema de Acolhimento
CCO	Centro de Controlo de Operações
CD	Conselho Diretivo
CDM	Carregamento e Disponibilização de Movimentos
CESD	Cartão Europeu de Seguro de Doença
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CIBE	Cadastro do Inventário dos Bens do Estado
CIMO	Centralização de Impressão massiva de Outputs
CO	Contra Ordenações
COO	Cooperação
CPCJ	Comissão Proteção de Crianças e Jovens
CSI	Complemento Solidário de Idosos
DAD	Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento
DAGI	Departamento de Análise e Gestão de Informação
DAS	Departamento de Administração de Sistemas
DAU	Departamento de Apoio ao Utilizador
DES	Desemprego
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações
DGAL	Direção Geral das Autarquias Locais
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DGO	Direção Geral do Orçamento
DGSS	Direção Geral da Segurança Social
DLA	Determinação de Legislação Aplicável
DOGPA	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DR	Declaração de Remuneração
DRI	Declaração de Remunerações por Internet
DRO	Declaração de Remunerações Online
DSC	Declaração de Situação Contributiva

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
DUC	Documento Único de Cobrança
EE	Entidade Empregadora
EESI	<i>Electronic Exchange of Social Security Information</i>
EFQM	<i>European Foundation for Quality Management</i>
ENIPSSA	Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo
EPD	Encarregado de Proteção de Dados
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FGADM	Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores
FGS	Fundo de Garantia Salarial
FSE	Fundo Social Europeu
FSS	(Fundo de Socorro Social)
GADI	Gestão de Apoios para a Deficiência e Incapacidade
GC	Gestão de Contribuições
GDS	Gestão de Declaração de Serviço
GERA	Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento
GR	Gestão de Remunerações
GREND	Gestão de Rendimentos
GT	Gestão de Tesourarias
GTE	Gestão de Taxas Especiais
GUS	Gestão de Utilizadores e Segurança
IAP	Interoperabilidade na Administração Pública
ID	Subsistema de Identificação
IDQ	Identificação e Qualificação
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
II	Instituto de Informática
IISI	Curso Informação Inicial sobre o Instituto
IMT	Instituto de Mobilidade e Transportes
INA	Instituto Nacional de Administração
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
ISO	<i>International Standardisation Organisation</i> - Organização Internacional para a Normalização
ISS	Instituto de Segurança Social, I.P.
ITPT	Interrupção Temporária para o trabalho
ITSM	<i>IT Service Management</i>
LCPA	Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso
LNES	Linha Nacional de Emergência Social
MB	Multibanco
MICAP	Módulo Integrado de Canais de Pagamento
MOE	Membros de Órgãos Estatutários
MP	Mapa Pessoal
MTSSS	Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social
NP	Norma Portuguesa
OCIP	Subsistema de Orçamento e Contas das IPSS
ONGPD	Organizações Não Governamentais para a Deficiência

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
OSS	Orçamento da Segurança Social
PA	Plano de Atividades
PAI	Programa de Acolhimento e Integração
PARES	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
PCUC	Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos
PDCA	<i>Plan-Do-Check-Act</i>
PEII	Plano Estratégico do Instituto de Informática
PERES	Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado e Segurança Social
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	Prestações Familiares
PGETIC	Plano Global Estratégico para a Racionalização e Redução dos custos com as TIC
PIT	Plano de Integridade e Transparência
PMP	Prazo Médio de Pagamento
POCISSSS	Plano Oficial de Contabilidade das Instituições do Sistema de Solidariedade e da Segurança Social
PREVPAP	Programa de regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública
PROCOOP	Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
PSP	Polícia de Segurança Pública
PSPI	Prestação Social para a Inclusão
PTN	Postos de Trabalho Necessários
PTR	Plano de Tratamento de Riscos
PTSS	Portal da Segurança Social
QLF	Qualificação
QREN	Quadro de Referência Estratégica Nacional
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
R4E	<i>Recognized for Excellence</i>
REVITA	Fundo de Apoio às Populações e à Revitalização das Áreas Afetadas
RFI	Racionalização da Função Informática
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
RNCCI	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
RPC	Regime Público de Capitalização
RPO	<i>Recovery Point Objective</i>
RTO	<i>Recovery Time Objective</i>
SAMA	Sistema de Apoios à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (Área Única de Pagamentos em Euros)
SG	Secretaria-Geral
sgii	Sistema de Gestão do Instituto de Informática
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIATT	Sistema de Informação e Assessoria Técnica aos Tribunais
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Atendimento
SIP	Sistema de Informação de Pensões
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SIVVD	Sistema de Informação a Vítimas de Violência Doméstica
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SPMC	Serviço de Pagamento por Multibanco e CTT
SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
SSV	Seguro Social Voluntário
SVI	Sistema de Verificação de Incapacidades
TC	Tribunal de Contas
TCO	Trabalhador por Conta de Outrem
THAI	Tratamento de Histórico e Acessibilidade de Informação
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicações
UCI	Unidade de Coordenação Internacional
UNILEO	Unidade de Implementação da Lei de Enquadramento Orçamental
UO	Unidade Orgânica

Tabela 26 - Glossário e Acrónimos



INSTITUTO DE INFORMÁTICA