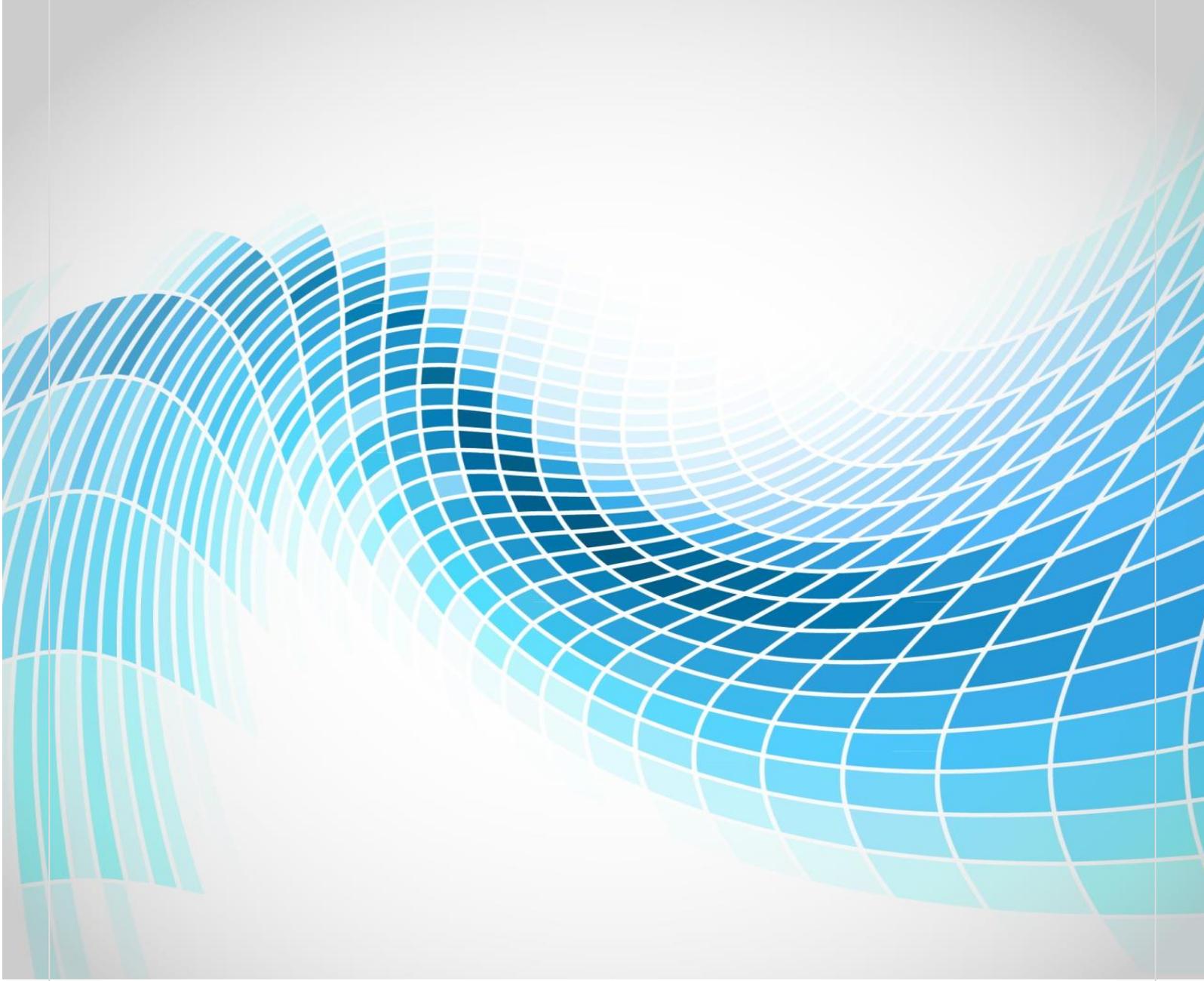


# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

---

## 2021

30



**INSTITUTO  
DE INFORMÁTICA**  
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

Relatório de Atividades 2021

### AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

e-mail: [ii@seg-social.pt](mailto:ii@seg-social.pt)

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

### COORDENAÇÃO

Conselho Diretivo

### CONCEÇÃO TÉCNICA

Área de Qualidade e Auditoria

### DATA DE EDIÇÃO

Março 2022

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

*As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.*

## Índice

<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b>	<b>10</b>
<b>1. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA</b>	<b>14</b>
1.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES	14
1.2. ATRIBUIÇÕES	18
1.3. ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	19
1.4. ESTRUTURA ORGÂNICA	21
1.5. MODELO ORGANIZACIONAL	25
1.6. <i>STAKEHOLDERS</i> E SERVIÇOS	27
1.7. SERVIÇOS	31
<b>2. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS</b>	<b>35</b>
2.1. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	35
2.2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	37
2.3. OBJETIVOS OPERACIONAIS	40
<b>3. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA</b>	<b>43</b>
3.1. CONCRETIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS	43
3.2. CONCRETIZAÇÃO DE OUTRAS ATIVIDADES	58
3.3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO INICIAL	74
3.4. PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO	87
<b>4. RECURSOS DISPONÍVEIS</b>	<b>95</b>
4.1. RECURSOS HUMANOS	95
4.2. RECURSOS FINANCEIROS	107
<b>5. AVALIAÇÃO FINAL</b>	<b>132</b>
5.1. DESEMPENHO ESTRATÉGICO	133
5.2. DESEMPENHO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIG)	147
5.3. DESEMPENHO DO NEGÓCIO	155
5.4. DESEMPENHO OPERACIONAL	171
5.5. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	185
5.6. MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO	195
5.7. BENCHMARKING	204
5.8. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES	216
<b>6. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS</b>	<b>221</b>
<b>7. ANEXOS</b>	<b>226</b>
7.1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - MONITORIZAÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS	226
7.2. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MÉTRICA CUMPRIMENTO	235
7.3. QUESTIONÁRIO DO CCAS – AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2021	265

(Uso Público)

<b>7.4. INDICADORES BENCHMARKING</b>	<b>279</b>
<b>7.5. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS</b>	<b>283</b>

Em Aprovação

## Índice de Figuras

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	14
FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO .....	15
FIGURA 3 - ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	19
FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	21
FIGURA 5 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	22
FIGURA 6 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	23
FIGURA 7 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	24
FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	25
FIGURA 9 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. ....	27
FIGURA 10 - MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	31
FIGURA 11 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO....	40
FIGURA 12 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS, A 31.12.2021.....	97
FIGURA 13 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS, A 31.12.2021 .....	98
FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2021 .....	99
FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO .....	100
FIGURA 16 - DADOS DE FORMAÇÃO (2014-2021) .....	101
FIGURA 17 - SIADAP 3 (BIÊNIO 2019-2020) .....	102
FIGURA 18 - INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS (2016-2021).....	104
FIGURA 19 - ORÇAMENTO 2021 (INICIAL E CORRIGIDO).....	108
FIGURA 20 - EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2020-2021.....	109
FIGURA 21 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2020-2021 .....	110
FIGURA 22 - MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIÇÃO A 31.12.2021 .....	111
FIGURA 23 - PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2018-2021) .....	112
FIGURA 24 - RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2021 .....	117
FIGURA 25 - DISTRIBUIÇÃO PLURIANUAL PREVISTA NO ÂMBITO DO PRR.....	120
FIGURA 26 - CRÉDITO ESPECIAL PRR - 2021.....	121
FIGURA 27 - EXECUÇÃO DA DESPESA POR FUNDO PRR E ECONÓMICA A 31/12/2021 .....	122
FIGURA 28 – EXECUÇÃO NO ÂMBITO DO PRR EM 2021 .....	123
FIGURA 29 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2021.....	129
FIGURA 30 – CONCRETIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI 2020-2021 .....	134
FIGURA 31 – CONCRETIZAÇÃO DAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DO PES 2020-2021.....	134
FIGURA 32 - CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2021.....	137
FIGURA 33 - CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS .....	137
FIGURA 34 - DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2021.....	140

(Uso Público)

FIGURA 35 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2021.....	141
FIGURA 36 - EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2021 .....	141
FIGURA 37 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2021.....	142
FIGURA 38 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA .....	144
FIGURA 39 - MEDIDAS DA ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO DIGITAL DA SEGURANÇA SOCIAL POR ESTADO DE IMPLEMENTAÇÃO	146
FIGURA 40 - CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. ....	148
FIGURA 41 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2021.....	152
FIGURA 42 - EVOLUÇÃO DO RESULTADO MÉDIO DA CADEIA DE VALOR ENTRE 2016-2021.....	153
FIGURA 43 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SIG ENTRE 2016-2021 .....	154
FIGURA 44 - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS.....	156
<i>FIGURA 45 - EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2021 .....</i>	<i>156</i>
FIGURA 46 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2017-2021 .....	157
FIGURA 47 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2017-2021.....	158
FIGURA 48 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2021 .....	161
FIGURA 49 - EVOLUÇÃO Nº DE VISITAS POR MARCAÇÃO PRÉVIA ENTRE 2018-2021 .....	164
<i>FIGURA 50 - EVOLUÇÃO Nº DE VISITAS AO PORTAL INFORMATIVO DA SEGURANÇA SOCIAL ENTRE 2016-2021 .....</i>	<i>165</i>
FIGURA 51 - Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD ENTRE 2015-2021 .....	166
<i>FIGURA 52 - EVOLUÇÃO DO Nº DE ACESSOS À SSD ENTRE 2016-2021.....</i>	<i>166</i>
<i>FIGURA 53 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2021 .....</i>	<i>167</i>
FIGURA 54 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2021 .....	168
FIGURA 55 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2021 .....	169
FIGURA 56 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2021.....	170
FIGURA 57 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2021.....	170
FIGURA 58 – DESEMPENHO MÉDIO DAS MACRO ATIVIDADES DO II, I.P. ....	172
FIGURA 59 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2021 .....	173
FIGURA 60 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2021 .....	174
FIGURA 61 - EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2021 .....	176
FIGURA 62 - EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE RELEASES ENTREGUES PARA TESTES QUE SÃO ACREDITADAS, ENTRE 2017-2021 .....	177
FIGURA 63 - EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS WEB ENTRE 2016-2021 .....	178
FIGURA 64 - EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2021.....	179
FIGURA 65 - EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2021.....	181
FIGURA 66 - EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2021 .....	181
FIGURA 67 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO RESOLVIDOS ENTRE 2018-2021 .....	183
FIGURA 68 - EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2021.....	184
FIGURA 69 – AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2021 .....	194
FIGURA 70 - EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2017-2020.....	206

(Uso Público)

FIGURA 71 - EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS ENTRE 2015-2020 .....	207
FIGURA 72 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2020 .....	209
FIGURA 73 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES ENTRE 2015-2020 .....	210
FIGURA 74 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5) ENTRE 2016-2020 .....	211
FIGURA 75 - EVOLUÇÃO DOS DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2020 .....	212
FIGURA 76 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2021.....	214
FIGURA 77 - PERCEÇÃO DA RESPOSTA DOS TRABALHADORES À SITUAÇÃO DE PANDEMIA (2021) .....	216
FIGURA 78 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2021) .....	217



# SUMÁRIO EXECUTIVO

## Sumário Executivo

O Relatório de Atividades que se apresenta tem como objetivo apresentar a atividade desenvolvida pelo Instituto de Informática no decorrer do ano de 2021, em alinhamento com os objetivos estratégicos, operacionais e o Quadro de Avaliação e Responsabilização definidos para o ano em referência, de acordo com o inscrito no Plano de Atividades e mediante o disposto no Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro (que define as orientações para a elaboração do Plano e Relatório de Atividade anuais) e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, com as subsequentes alterações (diploma que estabelece o SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

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

Neste contexto, no ano de 2021, o Instituto de Informática deu continuidade à **operacionalização das medidas no âmbito do covid-19, de apoio às famílias e às empresas**. Paralelamente, continuou-se a trajetória definida ao nível do desenvolvimento de **novas soluções** tendentes à disponibilização de mais e melhores serviços, de forma simples, rápida e direta aos cidadãos e empresas, assim como o reforço do desenvolvimento de **serviços de interoperabilidade**, potenciando a modernização e simplificação administrativa, garantindo a implementação das medidas do **Programa SIMPLEX** e desmaterializando os processos de negócio, ao mesmo tempo que se garantiram os padrões de **disponibilidade** média dos serviços e sistemas e o **tempo médio de reposição dos serviços** online, registando um desempenho global do parâmetro de **eficácia de 128,1%**.

Ao nível do parâmetro de avaliação **eficiência**, que registou um desempenho de **115,4%**, o reforço da implementação de iniciativas no âmbito da **segurança da informação e da proteção de dados**, bem como a promoção da própria eficiência interna da atividade do MTSS com o alargamento da **disponibilização de soluções TIC** aos vários organismos e ainda a otimização dos **processos de implementação de projetos TIC**, traduziram uma aposta consolidada, com a superação ou cumprimento das metas traçadas a este nível.

Ao nível das iniciativas de **inovação**, foi também superada a meta definida, traduzindo a consolidação de novas formas de fazer e pensar os serviços que o Instituto de Informática disponibiliza.

Consolidaram-se os mecanismos de **avaliação e melhoria continuada** do Sistema Integrado de Gestão do Instituto de Informática, mantendo-se a realização de auditorias internas e externas, como forma de garantia da conformidade do Sistema ao nível da qualidade, da gestão de serviços TI, da gestão da segurança de informação, gestão do risco e da gestão global do Instituto, acompanhando as principais diretrizes, *standards* e *frameworks* de mercado. Em todo este processo foi garantido o envolvimento das pessoas, na definição e operacionalização das ações de melhoria da organização, resultando na preservação do desempenho dos processos da cadeia de valor, e num desempenho de **124,3%** para o parâmetro de avaliação **Qualidade**.

No ano de 2021, o Instituto de Informática **renovou as certificações** do Sistema Gestão de Serviços, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e do Sistema de Gestão da Qualidade.

O ano de 2021 fica ainda marcado pelo investimento no **Desenvolvimento de Competências** das pessoas, tendo-se atingido uma taxa de execução do plano de formação de **99%** e uma taxa de **satisfação** com as **ações de formação** realizadas, de **98%**.

Salienta-se ainda a taxa de **satisfação dos colaboradores (87%)**, bem como o desenvolvimento da **promoção da conciliação da vida pessoal familiar e profissional** e a **promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem-estar no local de trabalho, com uma taxa de execução de 133,8%**, consolidando a centralidade destas dimensões na valorização do nosso capital humano.

Em termos **orçamentais**, regista-se uma execução orçamental de **72,5%**, sendo o valor da execução da despesa corrente de 89% e o valor da execução da despesa de capital de 70%.

O Instituto de Informática tem vindo a manter a estratégia de diversificar as fontes de financiamento, pela realização de candidaturas no âmbito do Portugal 2020 (PT2020). Apesar de durante o ano de 2021 não terem sido aprovadas novas candidaturas, mantiveram-se ativas candidaturas aprovadas em anos anteriores. Neste âmbito, à data de 31/12/2021, o valor de reembolsos registados decorrentes da execução das Operações SAMA totaliza **1.843.475,79 EUR**

(resultando num aumento expressivo de 107,4% face ao valor registado em 2020 (889.042,09 EUR).

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

As metas e objetivos alcançados em 2021 traduziram-se no **desempenho global do QUAR de 124,1%**, tendo este desempenho refletido a **competência, compromisso, e envolvimento** de todos os colaboradores na prossecução da missão e atribuições do Instituto de Informática.



# 1. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA

## 1. O Instituto de Informática

### 1.1. Missão, Visão e Valores

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

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

## Política do Sistema Integrado de Gestão

A atividade do Instituto de Informática é orientada pela Política do Sistema Integrado de Gestão que decorre da Missão, Visão e Valores da organização, apoiando de forma permanente a prestação de um serviço público de excelência e sustentável.

Esta política é suportada em seis princípios:

Princípios	
<b>Partes Interessadas</b>	O Instituto de Informática, I.P. tem como objetivo da sua atividade criar valor para as Partes Interessadas, promovendo uma relação de confiança, através da disponibilização de soluções que correspondam às expectativas, estabelecendo para o efeito as parcerias e os acordos adequados.
<b>Pessoas</b>	O Instituto de Informática, I.P. apoia, de forma contínua, o desenvolvimento das competências das suas pessoas de modo a incrementar a motivação, potenciar a eficácia do trabalho em equipa e promover a inovação, de modo a implementar as estratégias definidas.
<b>Comunicação</b>	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a definir, implementar, rever e melhorar, de forma sistemática, os processos e ações de comunicação com as Partes Interessadas, internas e externas, de modo a garantir a eficácia de uma comunicação integrada.
<b>Melhoria Contínua</b>	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e competências organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.
<b>Processos para a Excelência e Inovação</b>	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a prestar um serviço de excelência através da implementação de práticas sustentáveis no âmbito da gestão da qualidade, segurança da informação e continuidade do negócio, gestão de serviços de tecnologias de informação e responsabilidade social. Compromete-se ainda, em implementar e partilhar as boas práticas e os processos de gestão, promovendo a agilidade organizacional e a inovação, com recurso aos melhores referenciais e tecnologias disponíveis.
<b>Requisitos legais</b>	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, regulamentares, estatutários, normativos e de anticorrupção, e os requisitos de conformidade aplicáveis à sua atividade.

FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

Para além da Política do Sistema Integrado Gestão, estão definidas um conjunto de outras Políticas que traduzem as linhas de orientação e princípios a adotar na definição, operacionalização e melhoria, dos processos e atividades a realizar pelo Instituto de Informática. De entre estas destacamos:

#### **Política de Gestão de Serviços de TI**

Através desta política, o Instituto de Informática compromete-se a implementar as melhores práticas na gestão de serviços, providenciando soluções e serviços de TI, que satisfaçam as necessidades específicas de cada parceiro/cliente em alinhamento com os mais elevados padrões de qualidade, disponibilidade, segurança e desenvolvimento tecnológico em conformidade com os requisitos da norma de referência ISO 20000-1 e segundo as orientações expressas em todas as políticas do SIG.

#### **Política de Segurança da Informação**

Através das políticas de Segurança da Informação, é garantido o comprometimento com a proteção da informação gerida pelo Instituto de Informática e à sua salvaguarda, qualquer que seja o seu formato, do acesso por pessoas não autorizadas, garantindo que a informação está acessível sempre que necessário e que a mesma é confiável e autêntica. Para o efeito, organismo compromete-se a estabelecer, implementar, manter e melhorar, de forma contínua, um Sistema de Gestão de Segurança de Informação, considerando os ativos de informação que detém à sua guarda e responsabilidade, em alinhamento com a análise de risco realizada e revista periodicamente, com os objetivos estratégicos do organismo e os traçados para a segurança da informação.

O Sistema de Gestão de Segurança de Informação deve assim garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade da informação e privacidade de dados pessoais, pela implementação dos controlos necessários, e pela definição clara das responsabilidades, papéis e atividades a realizar no âmbito da segurança da informação.

### **Política de Melhoria Contínua**

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

### **Política de Inovação**

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

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

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

### **Política de Gestão do Risco**

O Instituto de Informática compromete-se a implementar as melhores práticas na gestão do risco, ou seja, a gerir os riscos e as oportunidades de forma eficaz e garantindo que cumpre a sua missão, que desempenha as suas principais funções, que alcança os objetivos definidos e que responde aos requisitos dos seus *stakeholders*.

## 1.2. Atribuições

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

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

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

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

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

#### *O conselho diretivo*

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

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

Para efeito de exercício das funções de gestão institucional o Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P. através da Deliberação 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.

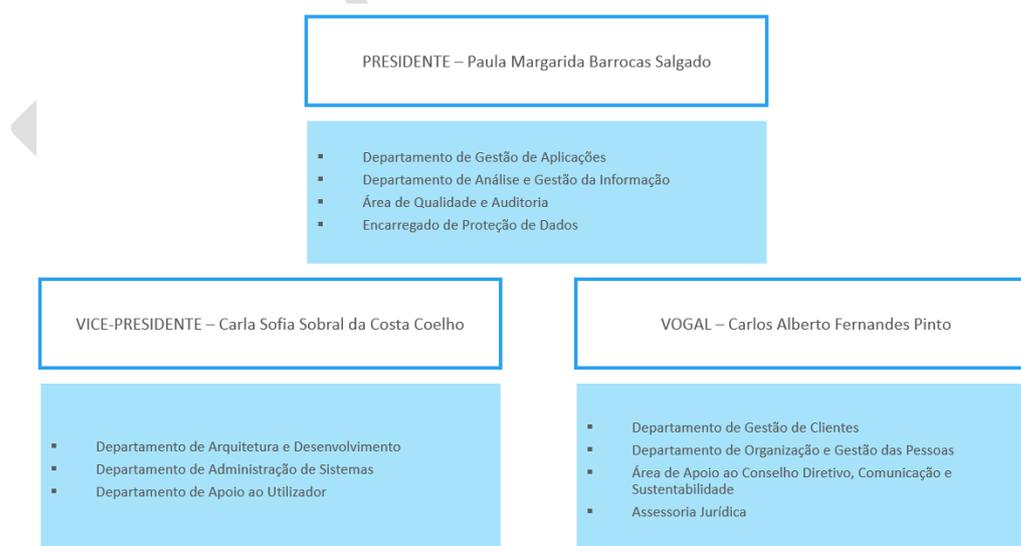


FIGURA 3 - ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

### *O fiscal único*

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

### *O conselho consultivo*

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

Em Aprovação

## 1.4. Estrutura orgânica

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

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

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

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

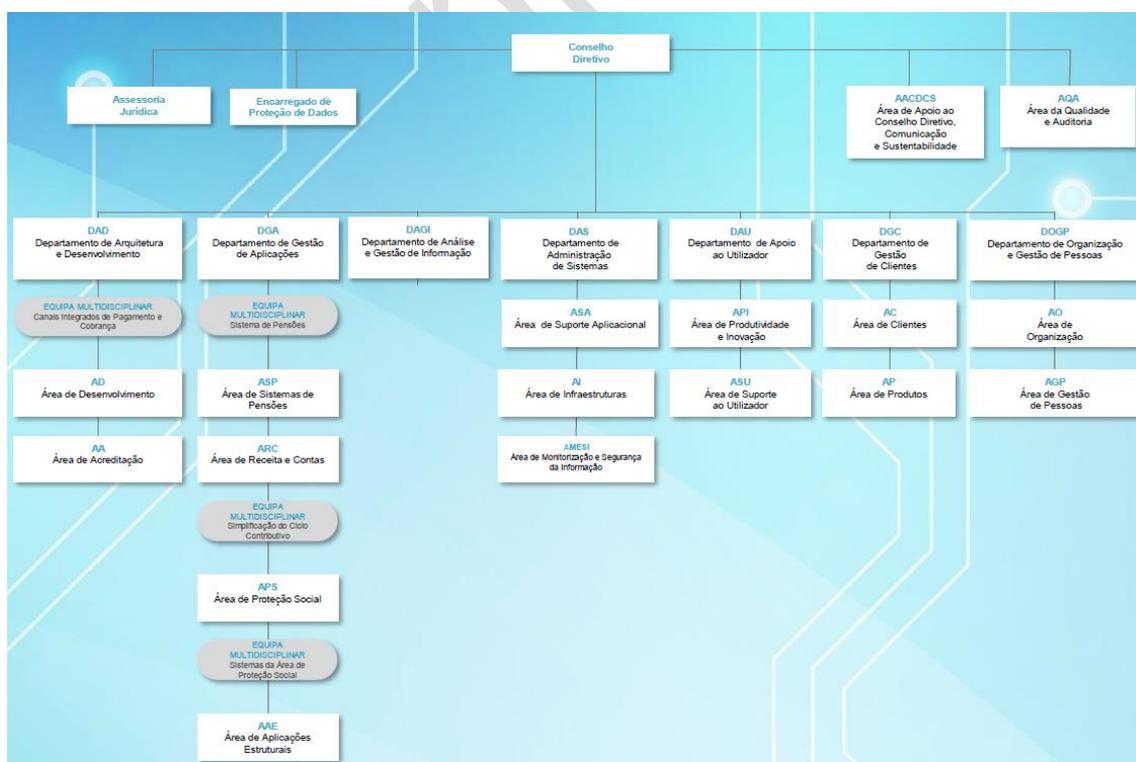


FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

(Uso Público)

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

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

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

E cada uma das áreas tem atribuídas as seguintes competências:

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

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

Paralelamente aos departamentos e áreas, de acordo com o modelo organizacional do Instituto de Informática, I.P., conforme os termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril, existem ainda 4 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente: a Equipa Multidisciplinar para o Sistema de Pensões; a Equipa Multidisciplinar SCC (Simplificação do Ciclo Contributivo); a Equipa Multidisciplinar Sistemas da Área de Proteção Social e a Equipa Multidisciplinar CIPAC (Canais Integrados de Pagamento e Cobrança).

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

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

## 1.5. Modelo organizacional

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

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

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:

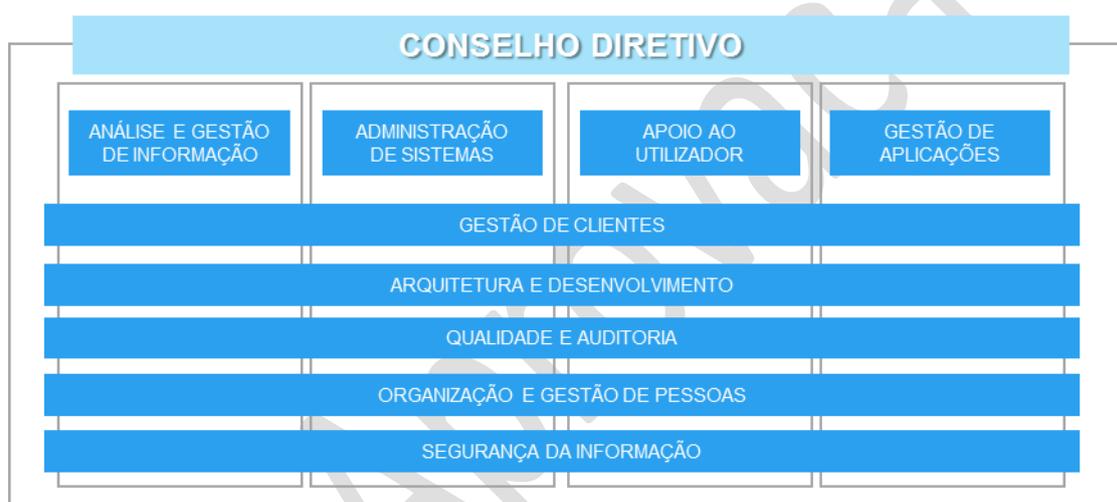


FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

O Instituto de Informática adotou um modelo de gestão por objetivos, obedecendo a um ciclo de planeamento anual que visa assegurar o planeamento estratégico e operacional da atividade do Instituto, garantindo o cumprimento das suas atribuições e controlo da atividade relacionada com as TIC no MTSSS.

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

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

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

## 1.6. Stakeholders e serviços

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

Estes stakeholders podem ser agrupados em **stakeholders internos**, os organismos que se encontram sob superintendência do MTSSS e os outros organismos da Administração Pública, e **stakeholders externos**, os cidadãos, as empresas e as redes formais e informais em que o Instituto está representado.



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

Os organismos que se encontram sob direção, tutela e superintendência da Ministra do MTSSS são:

- Secretaria – Geral;
- Inspeção – Geral;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens;
- Centro de Relações Laborais;
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego;
- Autoridade para as Condições de Trabalho;
- Direção – Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Direção Geral da Segurança Social;
- Instituto da Segurança Social, I.P.;

- Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.;
- Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.;
- Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.;
- Casa Pia de Lisboa, I.P.;
- Estrutura de Missão para Promoção das Acessibilidades;
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego
- Caixa Geral de Aposentações, I.P.;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.;
- Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.;
- Cooperativa António Sérgio para a Economia Social - Cooperativa de Interesse Público de Responsabilidade Limitada.

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

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

- Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA;
- Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM.
- Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública;
- Administração Central do Sistema de Saúde;
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Autoridade de Gestão do Programa Operacional de Capital Humano;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Centro de Gestão da Rede informática do Governo;
- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público;
- Direção Geral das Autarquias Locais;
- Direção Geral de Energia e Geologia;

---

(Uso Público)

- Direção Geral de Estatísticas da Educação e da Ciência;
- Direção Geral do Orçamento;
- Direção Geral de Recursos da Defesa Nacional;
- Direção Geral do Tribunal de Contas;
- Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais;
- Inspeção Geral das Finanças;
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Instituto de Ação Social das Forças Armadas;
- Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.;
- Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P (ADSE) – Instituto Público de Gestão Participada;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- 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.;
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO-ISE);
- Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO-APMC);
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde;
- Turismo de Portugal, I.P.;
- Polícia de Segurança Pública;
- Câmara Municipal de Almada
- IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.

As relações com estes parceiros têm o seu foco na operacionalização de processos de interoperabilidade de dados, simplificando a relação das empresas e cidadãos com o Sistema de Informação da Segurança Social, e simplificando a relação entre os vários organismos da Administração Pública, promovendo ainda a qualidade dos dados do sistema e a partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.

No âmbito do serviço de Gestão de Informação, e no que concerne à disponibilização de dados de suporte à tomada de decisão, salienta-se o protocolo de colaboração com o Conselho de Finanças Públicas, mantendo-se os protocolos de colaboração anteriormente estabelecidos com

o Banco de Portugal, o Instituto Nacional de Estatística, a Fundação Francisco Manuel dos Santos, entre outros.

No que respeita à temática da segurança da informação e da proteção de dados pessoais, e procurando responder aos desafios da segurança e defesa do ciberespaço, o Instituto de Informática, I.P. mantém a aposta no reforço do seu Sistema de Gestão de Segurança da Informação, certificado no âmbito da norma internacional ISO/IEC 27001, e no estabelecimento de redes de parcerias, preservando-se o protocolo de cooperação, celebrado em 2017, com o Gabinete Nacional de Segurança/Centro Nacional de Cibersegurança, com o objetivo de promover as capacidades nacionais de cibersegurança, a troca de conhecimento e a partilha de experiências entre as entidades envolvidas.

Quanto aos stakeholders externos, potencialmente todos os cidadãos e empresas que se relacionam de alguma forma com o Sistema de Informação da Segurança Social, salientamos as relações que têm sido estabelecidas com a Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução, com a Ordem dos Contabilistas Certificados, com Grupo de Utilizadores SAP em Portugal, e com a ASOFT com vista à operacionalização de serviços.

## 1.7. Serviços

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



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

### *Suporte Técnico*

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

### *Comunicações*

O Instituto de Informática, I.P. presta um conjunto de serviços que permitem a comunicação e conectividade entre colaboradores da entidade parceira e exterior. Contempla um serviço de

---

(Uso Público)

implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, com garantia de segurança de informação. O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de colaboração que incluem o correio eletrónico para envio e receção de mensagens, com proteção contra correio não solicitado (*spam*) e outras ameaças (*vírus* e *malware*). Ainda no tema das soluções colaborativas, fornece também serviços para a comunicação em tempo real, por voz, por vídeo e por texto. O Instituto fornece o serviço de disponibilização de certificados de segurança para servidores web. Também disponibiliza um ponto de acesso para projeto da União Europeia de partilha de dados entre os vários países membros.

#### *Infraestrutura e Posto de Trabalho*

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

#### *Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações*

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

interoperabilidade permitem a ligação direta e segura entre organismos públicos, e entre estes e as empresas, através da comunicação entre sistemas informáticos.

Este macro serviço oferece também soluções para gestão documental e gestão de atendimento ao público, nomeadamente através de Centro de Contacto e do Sistema de Informação para Gestão do Atendimento (sigã) - uma solução inovadora para gestão inteligente do fluxo de pessoas nos serviços de atendimento da Administração Pública, que proporciona redução de custos e de tempos de espera.

### *Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação*

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de formação, que incluem a conceção e desenvolvimento de cursos de formação *e-learning*, bem como a realização de ações de formação presencial sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. e sobre áreas de conhecimento estratégicas/organizacionais.

O macro serviço de formação e recursos pedagógicos e de comunicação inclui ainda a produção de conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir. Neste âmbito são também produzidos e disponibilizados tutoriais, ajudas contextuais, manuais passo a passo e vídeos demonstrativos, seguindo o desenho pedagógico e o guião definido. O serviço de conteúdos para comunicação consiste na criação e produção de conteúdos e suportes de comunicação e na realização de ações de divulgação e promoção.

### *Gestão de Informação*

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



## 2. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

## 2. Principais Orientações Estratégicas

### 2.1. Orientação Estratégica Global

Sendo o Instituto de Informática um organismo da administração indireta do Estado, a sua missão e atribuições são definidas por lei, constituindo estas o principal *driver* de desenvolvimento da sua estratégia. A par destas, é também de suma relevância, a grande orientação estratégica definida para o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social: garantir a sustentabilidade do Sistema de Segurança Social, colocando ao seu serviço um conjunto de ferramentas tecnológicas cada vez mais eficazes, eficientes e economicamente sustentáveis e visando, em última instância, o melhor serviço aos cidadãos e às empresas.

Nestes termos, foram consideradas as opções estratégicas do Governo para 2021, e a prossecução dos objetivos definidos em vários instrumentos estratégicos:

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

Que em comum têm os princípios de modernização e racionalização dos serviços e dos recursos, de eficácia, eficiência e economia, procurando a simplificação e modernização dos serviços públicos.

Estes princípios estão também na base da Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública 2021-2026, que privilegia:

- a promoção da racionalização e concentração da função informática na Administração Pública;

- serviços mais simples, integrados e inclusivos, funcionando de forma mais eficiente, inteligente e transparente através da exploração do potencial de transformação das tecnologias digitais e da utilização inteligente dos dados).

No **contexto interno** e no decurso das atribuições do Instituto, refletiu-se o desenvolvimento do Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para o MTSSS, para o período de 2020-2022 e a implementação do Plano Estratégico de Segurança de Informação do Instituto para igual período. Estes dois instrumentos de gestão permitiram ao Instituto orientar estrategicamente a sua atividade no âmbito das tecnologias de informação e comunicação do MTSSS, assegurando o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC do Ministério, promovendo em paralelo a salvaguarda da segurança dos sistemas de informação e proteção dos dados.

Também a importância de garantir o alinhamento do Sistema de Gestão do Instituto de Informática, I.P. com as melhores e mais recentes práticas internacionais e *standards* de mercado tiveram o seu reflexo na atividade desenvolvida ao longo do ano de 2021, destacando-se a renovação da certificação do Sistema Integrado de Gestão nas 3 normas internacionais de referência ao nível do Sistema de Gestão de Serviços, Sistema de Gestão da Segurança da Informação e Sistema de Gestão da Qualidade.

## 2.2. Orientações Estratégicas e Objetivos Estratégicos do Instituto de Informática

Tomando em consideração as orientações estratégicas e políticas públicas definidas, e as orientações aplicáveis à área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, bem como os principais eixos de intervenção para os sistemas de informação do MTSSS (PESI 2020-2022), e os principais eixos de intervenção para a segurança de informação, o Instituto de Informática procedeu durante o ano de 2021 à revisão da sua estratégia, corporizada no **Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII)**, para o triénio 2022-2024.

Desta revisão resultou a definição dos objetivos estratégicos, das estratégias a prosseguir bem como o conjunto de indicadores a considerar na avaliação da execução e dos resultados da estratégia definida para o triénio 2022-2024.

Por referência ao ano de 2021, considerou-se o Posicionamento Estratégico do Instituto de Informática, I.P. refletido no PEII anterior, alinhado com os principais instrumentos estratégicos, e que se traduz nos 4 Objetivos Estratégicos, que de forma breve se descrevem:



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

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



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

O esforço de modernização administrativa e de racionalização e redução de custos com as TIC, apostando, em paralelo, na inovação e competitividade da economia nacional, assenta em

grande parte numa simplificação e desmaterialização de processos e na utilização mais intensiva de recursos TIC que os suportam para corporizar iniciativas associadas à Transformação Digital.

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



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

Num contexto de rápidas mudanças, em vários domínios das sociedades (político, institucional, jurídico, cultural, ambiental, tecnológico) em que se assiste a um uso generalizado da internet, onde tudo e todos estamos ligados, a consequente troca e produção massiva de dados, e o aumento exponencial da capacidade de armazenamento e processamento da informação, trazem às organizações grandes desafios futuros ao nível da sua capacidade de adaptação, resiliência e sustentabilidade, com impacto nas formas e métodos de trabalho, e na relação com o ecossistema.

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



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

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

Para os colaboradores, a complexidade técnica para desenvolver, gerir e articular diferentes infraestruturas, arquiteturas e processos implica, no entanto, uma assinalável capacidade

técnica e de adaptação que lhes permita não só acompanharem o que já está implementado, mas também perspetivarem os desenvolvimentos esperados e o impacto que estes terão para a organização onde se inserem.

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

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

## 2.3. Objetivos Operacionais

A missão, visão e valores do Instituto de Informática, bem como os seus objetivos estratégicos, identificados em sede de planeamento estratégico, foram desdobrados em objetivos operacionais, que sistematizam, enquadram e organizam as iniciativas desenvolvidas durante o ano de 2021, quer tenham a configuração de um projeto/iniciativa ou de uma atividade.

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

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
<b>O.E.1</b> - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	<b>O.O.1</b> – Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. <b>O.O.2</b> – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. <b>O.O.3</b> – Assegurar a disponibilidade dos serviços. <b>O.O.4</b> – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	<b>Eficácia</b>
<b>O.E.2</b> - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	<b>O.O.5</b> – Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. <b>O.O.6</b> – Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS. <b>O.O.7</b> – Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.	<b>Eficiência</b>
<b>O.E.3</b> - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	<b>O.O.8</b> – Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SIG. <b>O.O.9</b> – Dinamizar iniciativas de inovação. <b>O.O.10</b> – Assegurar a satisfação dos organismos parceiros. <b>O.O.11</b> – Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.	<b>Qualidade</b>
<b>O.E.4</b> - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.	<b>O.O.12</b> – Promover o desenvolvimento de competências.	

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

Os objetivos operacionais apresentados, assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática se propôs dar resposta durante o ano de 2021, consubstanciando uma aposta forte na modernização e simplificação administrativa, através do desenvolvimento e da utilização de serviços e soluções tecnológicas inovadoras, alinhados com princípios de racionalização de recursos, sustentabilidade organizacional e do desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

Estes objetivos foram alvo de monitorização periódica, no âmbito do processo de planeamento e da avaliação do desempenho organizacional, suportado na aplicação interna designada por “Sistema de Gestão do Instituto de Informática” (SGII).



## 3. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

### 3. Concretização da Estratégia

#### 3.1. Concretização das Principais Iniciativas

No cumprimento da sua missão e dos objetivos estratégicos e operacionais, identificam-se em seguida, desdobradas por objetivo operacional, algumas das principais iniciativas realizadas durante o ano de 2021, inscritas no QUAR e no Plano de Atividades do Instituto de Informática. A implementação destas iniciativas compreende mais um passo na evolução e consolidação do Sistema de Informação da Segurança Social, na maior integração entre os vários processos e sistemas, na geração de ideias inovadoras assente num modelo de “*open-government*”, na racionalização e maximização da utilização de soluções tecnológicas, na desmaterialização e simplificação de processos, no aumento da eficiência dos processos internos e na melhoria contínua do Sistema e Serviços.

O detalhe da execução de todas as iniciativas inscritas no Plano de Atividades 2021 poderá ser consultado no ponto 7.2 Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico.

#### **Objetivo Operacional 1**

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

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

O ano de 2021 foi ainda marcado pela implementação de medidas de resposta **rápida às empresas e às famílias, no âmbito do COVID19**. A este nível assumiu particular relevância a operacionalização das seguintes medidas (o seu detalhe poderá ser consultado no Capítulo 3.3.1 deste Relatório):

#### » **Prestações Sociais:**

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

» **Contribuições:**

- Redução e isenção de contribuições;
- Suspensão de processos de execução fiscal;
- Processos de contingência, tendo sido efetuados os (re)processamentos das várias medidas de apoio.

» **Apoios extraordinários:**

- Apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade e Prorrogação do Layoff Simplificado;
- Novo Apoio extraordinário aos rendimentos dos trabalhadores: operacionalizado no âmbito da iniciativa **Gestão do pedido - Apoio extraordinário aos rendimentos trabalhadores.**

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

Na área das **prestações sociais**, destaca-se, ao nível do **Estatuto do Cuidador Informal (ECI)**, a implementação do **módulo de validação de condições de atribuição** e a **integração com outros subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)**.

Ao nível das **Prestações familiares (PF)**, destaca-se a implementação do **pedido on-line para reavaliação de prestações de abono de família** e a reformulação da funcionalidade do pedido de obtenção de provas escolares, no âmbito da iniciativa **Prestações Familiares (PF): provas escolares multi-organismo**.

No contexto dos **Impedimentos Temporários Para o Trabalho (ITPT)** prosseguiu-se com a **implementação das prestações compensatórias de férias e natal**, tendo sido em 2021 implementadas as funcionalidades de **registo, consulta e validação de processos**.

No âmbito das prestações sociais de **Desemprego**, destaca-se a implementação das funcionalidades: **consultar situação do pedido, emitir declaração de situação do subsídio de desemprego e consultar declaração de situação de desemprego**.

Ainda neste âmbito foi iniciada a estratégia de integração nas prestações sociais de natureza não contributiva, da **componente de agregados familiares e rendimentos, tendo sido disponibilizado novo ecrã de consulta e funcionalidade de alteração da declaração de rendimentos (GRENDR).**

Porque a **carreira contributiva** é a base da atribuição de pensões e prestações sociais, foram a este nível implementadas diversas melhorias e criadas **novas funcionalidades** na Segurança Social Direta, concretizadas através da iniciativa **Carreira Contributiva Integrada**, destacando-se a implementação das funcionalidades: Lista de pedidos para o utilizador, Criação de novos perfis para consulta de pedidos de carreira e Consulta da carreira contributiva – alteração do layout.

Também ao nível das **obrigações declarativas e contributivas** foi dada continuidade à estratégia de simplificação e desmaterialização de processos, assumindo especial destaque as seguintes iniciativas:

- **Gestão on-line de Vínculo e Cessação de Trabalhadores:**
- **Trabalhadores Independentes:**
  - Disponibilização de novas funcionalidades na SSD, por via da iniciativa **Trabalhadores Independentes – COVID**, tendo sido implementadas alterações legais no âmbito da medida apoio extraordinário de proteção social para trabalhadores em situação de desproteção económica e social e do apoio extraordinário ao rendimento dos trabalhadores.

Na **área da arrecadação de receita**, assumem, especial destaque as iniciativas:

- **Cobrança coerciva:**
  - Operacionalização da cobrança coerciva no **FCT/FGCT**, prevendo-se implementar no **Sistema Integrado de Dívida (SID)** e no **Sistema de Execuções Fiscais (SEF)**; **Cobrança Coerciva no SID**; **Cobrança Coerciva no SEF**.
  - **Implementação do processo extraordinário de viabilização de empresas (PEVE) no Sistema de Execuções Fiscais (SEF).**

- **Acordos e Planos de pagamentos:**
  - **Acordos e Planos prestacionais (APP) – Prestações.**
  - Planos no âmbito das diversas medidas COVID, tendo-se concretizado a iniciativa **Implementação dos novos planos prestacionais no âmbito COVID**, decorrentes da legislação em vigor (DL 10-F/2020, artigo 9ºA alterado pelo DL 99/2020, de 22 de novembro, e do artigo 325.º-G da Lei n.º 27-A/2020, de 24 de julho).

Destacam-se ainda os diversos trabalhos realizados ao nível da criação de novos **canais de pagamento**, que contribuirão para a redução de custos administrativos dos nossos parceiros, designadamente:

- **Cartões Pré-pagos;**
- **IBAN virtual - solução para pagamentos internacionais sem IBAN;**
- **Transferência bancária internacional sem número internacional de conta bancária (IBAN).**

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

Por fim, salienta-se a **implementação da versão inglesa do novo Portal Informativo da Segurança Social**, concretizado através da iniciativa **PTin 2.0 - Versão Inglesa** constituindo-se como um passo importante no sentido do aumento da oferta e tradução de serviços digitais da Administração Pública.

### ***Objetivo Operacional 2***

#### ***Reforçar os Processos de Interoperabilidade***

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

Em termos de **Interoperabilidade de Dados**, para além dos novos processos que vão responder às diversas medidas inscritas no **Programa Simplex+** (discriminados no objetivo operacional 4) destacam-se também os processos que decorrem da necessidade de atualizações legislativas, atualizações tecnológicas, assim como no âmbito do COVID.

Ao nível de medidas COVID, destaca-se a implementação de **WS entre o Ministério da Saúde e a Segurança Social** para obtenção de informação para a **correta atribuição e gestão de prestações sociais** (no âmbito dos certificados multiuso e certificados de incapacidade temporária, participações de medicamentos no âmbito da doença profissional e referenciação dos cuidados continuados).

Adicionalmente, salienta-se a **comunicação eletrónica de dados entre o MTSSS e as Empresas**, para efeitos de comunicação do vínculo do trabalhador, concretizada por via da iniciativa **Plataforma de Serviços de Interoperabilidade**.

No que respeita às **convenções internacionais de Segurança Social**, foram, em 2021, desenvolvidos os trabalhos para dar resposta à iniciativa **Troca de informação pensões internacionais**, tendo-se continuado a operacionalização de um processo com a França, e criado as condições para a troca regular de informação relativa a óbitos e valores pagos de pensões.

### **Objetivo Operacional 3**

#### **Assegurar a Disponibilidade dos Serviços**

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

A infraestrutura tecnológica, gerida pelo Instituto de Informática, 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. Assim, em 2021 prosseguiu-se com a estratégia de **evolução dos sistemas de monitorização e alarmística**, tendo em vista a implementação de melhorias de monitorização aplicacional e a redução do tempo de deteção de incidentes.

Foram também implementadas **iniciativas de automação de administração de sistemas**, tendo sido implementados automatismos em 5 tarefas de administração de sistemas centrais.

#### **Objetivo Operacional 4**

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

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

Neste contexto, o grande desafio para 2021 assentou na **desmaterialização do pedido de pensão de velhice, com deferimento automático de pensões provisórias**, tendo-se disponibilizado em produção, no 1º trimestre do ano, o processo de gestão do pedido de pensão de velhice.

Foram ainda concretizadas as seguintes medidas, inscritas no Simplex:

- **Prova Escolar Automática no Ensino**, para efeitos de dispensa de prova escolar no âmbito de prestações familiares e pensões - foi iniciada a **Troca de informação com a área da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior**, que contempla a adaptação do serviço de interoperabilidade da prova escolar com o Ministério do Ensino Superior, com a finalidade de **automatizar a prova escolar** para efeitos de abono de família.
- **Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples** – através desta iniciativa operacional pretende-se desmaterializar processos, migrar os dados das IPSS existentes à data na aplicação da DGSS e implementar uma funcionalidade para inserção do histórico nas IPSS (registo e averbamentos).

Para além das iniciativas identificadas, deu-se ainda continuidade à iniciativa **Solução de Chat Bot com Inteligência Artificial**, que tem como objetivo a implementação de uma solução de AI Chat Bot para o **atendimento digital da Segurança Social**.

A totalidade das medidas de Modernização e Simplificação Administrativa pode ser consultada no capítulo 5.1.6 deste Relatório.

### **Objetivo Operacional 5**

#### **Otimizar os Processos de Implementação de Projetos TIC.**

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

Deste modo, deu-se continuidade à iniciativa de **Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística ao nível da monitorização aplicacional**.

Adicionalmente foram **implementados processos de automação do ciclo de deployment, nas camadas aplicacionais e de base de dados**, tendo também sido implementadas no decorrer do ano 2021 **iniciativas no âmbito dos Automação dos Deploys nos ambientes de Qualidade**.

Ao nível da **Evolução da framework de Testes automatizados**, com a finalidade de implementar várias soluções evolutivas no âmbito da equipa da FRAT, foram iniciados os trabalhos com vista à implementação de *dashboards* e sistemas de recolha centralizada de reports na FRAT e para a implementação de uma solução de *Query Cache*, para acelerar o tempo de execução dos testes automatizados.

### **Objetivo Operacional 6**

#### **Potenciar a Eficiência Interna da Atividade do MTSSS.**

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

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

Assim, deu-se continuidade à iniciativa **Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP) Fase 2**, com vista à atualização da plataforma *Enterprise*

*Resource Planning* (ERP) da SAP. Neste âmbito procedeu-se também à **realização de testes no sistema S4 HANA (nova plataforma tecnológica SIF/SAP)**, nos módulos funcionais de integração dos vencimentos e de integração com SmartDocs.

Ao nível das iniciativas que visam a melhoria da eficiência dos processos internos diretamente relacionados com processos de negócio, prevendo a sua otimização, reformulação e simplificação, bem como o reforço da infraestrutura de suporte aos processos de negócio, destacamos:

- a **instalação e configuração de nova infraestrutura para suporte aplicacional no CPD Alternativo**, encontrando-se em produção;
- a **evolução da nova arquitetura para PTSS**, tendo-se avançado com a preparação dos ambientes e implementado novas versões aplicacionais (como novas funcionalidades: *Loging*, monitorização);
- a **implementação de uma solução IPAM (gestão de atribuição de IP's)**;
- a continuidade do projeto de **alargamento do Plano de Continuidade de Negócio**, tendo em vista seu alargamento aos restantes organismos do MTSSS.

Com o objetivo de otimizar processos de cariz mais administrativo, operacional e tecnológico, destacamos as iniciativas relacionadas com a utilização de ferramentas de produtividade e de suporte às atividades dos colaboradores do MTSSS, como sejam:

- a iniciativa de **atualização da solução de *fileservers***, cuja concretização resultou na **implementação da primeira fase do projeto de otimização e consolidação de *edge services***;
- a **implementação de solução para arquivo digital**, tendo sido configurada e adaptada a infraestrutura de *storage* existente para assegurar os requisitos da Solução;
- a criação de um **desktop corporativo de formação**, iniciativa que resultou na criação de uma sala de formação 100% virtual.

Neste âmbito destaca-se ainda a iniciativa **criação de um site para Recursos Formativos do II**, com a finalidade de disponibilizar os recursos pedagógicos e produtos de formação do Instituto de Informática.

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

Também ao nível do Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS) se concretizou a iniciativa de criação de **novos datamarts** e de novas integrações com o SESS, de forma a agilizar a gestão de prestações sociais. Neste âmbito executou-se o **desenvolvimento Datamart SIP - componente requerimentos Pensão Velhice**, com dados provenientes do novo subsistema de informação de pensões.

### **Objetivo Operacional 7**

#### ***Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e da Proteção de Dados***

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

Neste contexto destacam-se as iniciativas **para cumprimento do RGPD**, salientando-se a iniciativa **GUS – RGPD**, através da qual foram asseguradas no subsistema de Gestão de Utilizadores e Segurança as evoluções aplicacionais identificadas para garantir o cumprimento da legislação em vigor.

Em 2021 deu-se continuidade à iniciativa **implementação de um SOC (Centro de Operações de Segurança)**, tendo sido definido o modelo e a estratégia para a sua implementação. Foi igualmente continuado o processo de **deteção e análise de vulnerabilidades no SISS**, tendo-se realizado a Auditoria de Vulnerabilidades ao Sistema de Informação Financeiro da Segurança Social, visando melhorar a monitorização dos sistemas e serviços, com vista à obtenção de informações de estado, desempenho, alertas de disponibilidade e de segurança.

Para reforçar os mecanismos de segurança dos sistemas e dos dados, destacamos a realização das seguintes iniciativas operacionais:

- **Instalação e configuração do serviço de Gestão de Identidade Privilegiada**, serviço este que permite gerir, controlar e monitorizar o acesso a recursos importantes da organização.
- **PAM - *Privileged Access Manager***, com vista à implementação de uma solução de Gestão de Acessos Privilegiados. Neste âmbito procedeu-se à avaliação de soluções de gestão de acessos privilegiados com recurso a um teste piloto, definiram-se as especificações e elaborou-se o processo para aquisição da solução, encontrando-se o mesmo em curso.
- **Gestão de inventário e cadastro aplicacional**, tendo-se elaborado o inventário e cadastro de *hardware, software, middleware* e bases de dados na CMDB.
- **Evolução e revisão da gestão de identidades e controlos de acessos**. No âmbito desta iniciativa deu-se continuidade à Fase 2 da solução futura de gestão de identidades e controlo de acesso, tendo sido neste contexto analisados e removidos os acessos privilegiados nas diversas AD's a nível nacional.

Importa igualmente destacar a continuidade das sessões de **sensibilização da segurança da informação no MTSSS**, tendo-se realizado 3 sessões envolvendo cerca de 1.500 colaboradores, e também a coordenação e participação do Instituto de Informática nos **exercícios de cibersegurança**, salientando-se a realização de dois Simulacros durante o ano 2021 (no âmbito do PCN e no âmbito do plano de segurança).

### **Objetivo Operacional 8**

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

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

De entre as atividades e projetos que concorrem para este objetivo, destaca-se a iniciativa de **Revisão do PEII (Plano Estratégico do II), para o triénio 2022-2024**, tendo-se realizado o diagnóstico, definido a estratégia e desenhado o modelo de monitorização e acompanhamento a considerar na avaliação da execução e dos resultados da estratégia definida para o triénio 2022-2024.

Paralelamente, destaca-se a **Implementação do Programa Auditorias**, que incluiu em 2021: a realização de uma Auditoria Interna Integrada com vista à garantia da conformidade do Sistema para com as versões mais recentes das três normas de referência (NP EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013); a realização de Auditorias específicas a Processos da Cadeia de Valor; o Acompanhamento da realização da Auditoria Externa Integrada para renovação de Certificação do Sistema Integrado de Gestão nas normas anteriormente referidas; e o Acompanhamento da Auditoria à Arquitetura Global de Referência. (Este ponto será apresentado com maior detalhe no capítulo 5.2 deste Relatório).

Foi também efetuada a **Reformulação da Página da Qualidade na Intranet**, iniciativa que consistiu em reformular o espaço da Qualidade na Intranet, nomeadamente através da desmaterialização do Manual do Sistema Integrado de Gestão e da disponibilização de um novo layout da página principal da Qualidade, adequando-o à nova imagem da cadeia de valor.

Durante o ano de 2021, procedeu-se ainda à **Desmaterialização dos Relatórios de Progresso das Ações Corretivas e de Melhoria**, os relatórios que reportam o estado de execução mensal das Ações Corretivas e de Melhoria. Neste contexto foram identificados requisitos que permitiram ao DAU construir e disponibilizar um dashboard de monitorização das ACM na página da Intranet da AQA (que permite a cada responsável identificar o estado e ponto de situação de cada uma das ações que lhe estão atribuídas), tendo também sido elaborado um Guia de referência rápido, para apoio no reporte das Ações Corretivas e de Melhoria.

Todas estas iniciativas, permitindo a simplificação e a oportunidade de desmaterialização dos processos internos, contribuíram para melhoria do Sistema Integrado de Gestão.

### **Objetivo Operacional 9**

#### ***Dinamizar Iniciativas de Inovação.***

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

Neste contexto, em 2021 deu-se continuidade ao **Programa Inovação**, tendo sido realizadas duas sessões de inovação: o evento *Open Innovation Low Code* e o evento *Open Innovation IPA (Intelligent Process Automation)*. Com a realização destas sessões pretendeu-se apresentar e discutir temas e tecnologias emergentes que possam ser potenciadoras da melhoria e simplificação dos serviços que prestamos.

Foi igualmente continuada a aposta na **utilização de robots aplicativos** concretizada através da iniciativa **Robotização de processos de produtividade**. Neste âmbito foram automatizados dois novos processos de negócio, ao nível da Educação Especial e Fiscalização.

Em paralelo, foram dados os primeiros passos na exploração de ferramentas de *process mining*, através da iniciativa **Process Mining - Melhoria dos processos de negócio**. Neste contexto foram avaliadas soluções com a finalidade de implementar este tipo de ferramentas para suportar dois processos de negócio, com o objetivo de os melhorar e de os modelar e com vista a uma posterior automatização quando tal abordagem se justificar.

### **Objetivo Operacional 10**

#### ***Assegurar 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.

Neste contexto, destacam-se um conjunto de iniciativas que visam reforçar a proximidade com os nossos parceiros, quer sejam internos ao MTSSS, quer sejam externos, tirando partido das soluções de produtividade disponíveis.

Destaca-se, assim, a **criação da Revista Eletrónica para os Parceiros**, uma revista tecnológica trimestral, de acesso livre, com publicação de artigos de interesse nas áreas de conhecimento tecnológico, bem como de assuntos relevantes de evolução tecnológica no MTSSS. Em 2021 foi produzido o n.º 0 da revista *lnova*.

Salienta-se também a **criação da ficha de parceiro (FPII)**, tendo sido criado um layout e disponibilizado na intranet. Esta ficha contém informação relevante sobre os parceiros, para consulta interna por parte dos colaboradores do Instituto de Informática.

Foi ainda dada continuidade à estratégia de reforço e melhoria da resposta aos parceiros, concretizada através da iniciativa **Melhorar a Resposta e Relacionamento com os Parceiros - Portal de Parceiros II**. Neste contexto foi melhorada a Informação disponibilizada no Portal de Parceiros relativamente aos Pedidos de Serviço registados, e tendo em vista o alargamento do registo de Pedidos de Serviços para os Parceiros fora da rede MTSSS.

### **Objetivo Operacional 11**

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

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

Neste contexto, em 2021 assumiu particular relevância a **definição e implementação do Sistema de Gestão de Conciliação**, de acordo com a NP4552. No âmbito deste projeto foi concluída a fase de diagnóstico, tendo sido elaborado o respetivo Relatório de Diagnóstico e apresentados os resultados.

A dinamização de iniciativas de **promoção de medidas de igualdade entre mulheres e homens** no quadro do Fórum IGen (Fórum Organizações para a Igualdade), contribui também para a concretização deste objetivo operacional. Neste contexto foram realizadas diversas atividades, das quais se destacam:

- a avaliação, no âmbito do protocolo IGen, da viabilidade de aquisição de livros sobre o tema da paridade;
- a adesão ao projeto Divers@s e Ativ@s promovido pela Associação Portuguesa para a Diversidade.
- a divulgação de diversas ações no âmbito da igualdade entre homens e mulheres.

Salienta-se, ainda, a dinamização de iniciativas no âmbito da **responsabilidade e sustentabilidade social**, de que são exemplos: a iniciativa **Campanhas de recolha de bens**, através da qual se desenvolveram e divulgaram ao longo do ano seis campanhas de angariação de bens, no sentido de poder prestar apoio àqueles que se encontram em maiores dificuldades; e a iniciativa **Campanha de Dádiva de Sangue II**, tendo-se promovido uma campanha de recolha de sangue nas instalações do II, em parceria com o Instituto Português de Sangue e da Transplantação.

### **Objetivo Operacional 12**

#### ***Promover o Desenvolvimento de Competências.***

O capital humano é um dos principais ativos do Instituto de Informática, I.P.. O paradigma do trabalho está a mudar muito rapidamente, pelo que é essencial apostar na renovação das competências das equipas, apostar na motivação das equipas em trabalho remoto e garantir a sua gestão à distância. Assim sendo, a promoção do desenvolvimento de competências, em particular através da formação adequada e contínua, apresenta-se como fundamental para a capacitação dos recursos humanos, reforçando a motivação no desempenho das suas funções e, subseqüentemente, a capacidade de responder positivamente aos novos e cada vez mais exigentes desafios.

Com este objetivo em mente, em 2021 deu-se continuidade ao **Programa de Gestão por Competências**, tendo sido revisto e reformulado o Portefólio de Competências do II e efetuados os primeiros trabalhos de carregamento de dados para implementar a funcionalidade de visualização das competências técnicas e comportamentais na plataforma informática.

A implementação do **plano de formação anual 2021**, cujo objetivo é reforçar as qualificações e o desenvolvimento de competências dos colaboradores, permitiu uma melhor adequação ao desempenho de funções específicas com elevados padrões de exigência técnica, tendo sido realizadas 100 das 101 ações de formação planeadas, com uma **taxa de execução de 99%**. Salienta-se que, atendendo à continuidade das contingências de saúde pública provocadas pela pandemia, as ações de formação foram realizadas através de plataformas digitais, em modo *live training* ou *e-learning*.

De uma forma global a **avaliação de resultados** sobre a **satisfação com a participação em cada ação de desenvolvimento de competências** revela que, quer a formação desenvolvida pelo

Instituto (formação financiada e não financiada), quer as ações não financiadas (encontros, workshops, conferências, webinars) foram consideradas como sendo de nível Bom ou Muito Bom (76%), tendo sido atribuída uma classificação média de 4,17 numa escala de 1 a 5.

Importa ainda salientar, no ano de 2021, o reforço substancial do investimento em formação e, em particular, **o reforço da formação em TIC**, tendo sido realizadas todas as ações previstas para esta tipologia específica.

## 3.2. Concretização de Outras Atividades

O Instituto de Informática, I.P., para prossecução das suas atribuições, operacionalização e monitorização das principais atividades, optou por implementar, um sistema de gestão por processos, definindo a sua cadeia de valor com base em 20 processos.

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

Neste sentido identificaram-se um conjunto de atividades necessárias desenvolver de forma permanente, que não se assumiram como projetos ou iniciativas de maior relevo, mas sem as quais não seria possível cumprir com a missão do Instituto de Informática.

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

### Arquitetura, Entregas, Suporte e Desenvolvimento

- ✓ Desenvolvidas as atividades de **definição, planeamento, normalização e controlo da arquitetura de sistemas**, em diversos âmbitos, das quais se destacam:
  - **Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações** - Evoluções ao nível das APIs das *Frameworks*; Análise e resolução em produção de vulnerabilidades; Evoluções aplicacionais no âmbito da PTSS; Evoluções e apoio ao nível das Ferramentas de Desenvolvimento; Apoio no processo de evolução da arquitetura e da infraestrutura da SSD .net, recorrendo a processos de automação; Apoio no processo de Arquitetura Big Data para Auditoria Aplicacional.
  - **Frameworks** - Implementação de todas as adaptações necessárias à migração das aplicações SISS para servidor aplicacional GF3; Implementação de uma série de *playbooks* de suporte à instalação de forma automática da FraB; Implementação das funcionalidades base e entrega do respetivo RCA de monitorização, tendo sido aplicado em todos os ambientes desde DEV até PROD;
  - **Ambientes** - Criação de novos ambientes para os projetos ASIP/SAPA/OCIP e de automatismos para os novos ambientes (nomeadamente os *deployments* e *restarts*); Criação de novo ambiente de SISS e Refatorização do *deploys* e *restarts* para o novo ambiente; Apoio na masterização dos projetos; *Deployment* e configuração das ferramentas de monitorização; Melhoramentos contínuos na ferramenta de pesquisa

de erros nos *logs*; Refatorização de vários *batches*; Refatorização de código; Tarefas iniciais de criação e configuração do ambiente devcentral.

- ✓ Efetuados **testes e a acreditação de soluções aplicacionais**, assim como as respetivas **entregas**, destacando-se:
  - **Testes Não Funcionais** (Gestão e acompanhamentos das vulnerabilidades; Incremento da cobertura de testes de segurança e incremento da cobertura de testes de carga em mais aplicações) e **Testes Automatizados + FRAT** (Consolidação *queryCache*, *refactoring* e alteração do algoritmo de cache; *Database delegate*, alteração de todas as *connections* para .TEST; Remoção de todos os métodos de apoio a Login via GUS; Implementação inicial de *Service Work Context* e *Correlation*; Configurações GCC – consolidar e propagar por todos os ambientes; Melhorias e Implementação de solução para permitir executar testes automáticos remotamente numa “farm” e libertar os PC dos testers);
  - **Entregas** no âmbito de: Plataforma da Segurança Social (PTSS), Base de dados, Canais de Pagamento, Gestão de Fundos de Compensação, Processos de Interoperabilidade, CIMO (Centralização de Impressão massiva de Outputs), COVI, PCIRPC 2.0 (Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos), entre outras.
- ✓ **Manutenção e apoio à exploração dos diversos sistemas e aplicações e efetuado o suporte técnico** e apoio às diferentes equipas de projeto em diversas vertentes, nomeadamente: nas competências de arquitetura e soluções aplicacionais, nas competências de Testes Funcionais e Testes Não Funcionais, na gestão de modelo de dados (Base de Dados), na utilização das diferentes ferramentas e inquéritos, e apoio a organismos externos ao II no âmbito do SIGA (IRN) e dos Portais informativos (implementação de alterações, correções e melhorias aos vários Portais Informativos em exploração), entre outros. Foram também realizadas diversas Sessões de Esclarecimento e Informação (SEII), realizados workshops técnicos e foi produzida documentação técnica para apoio às equipas. Salienta-se ainda o apoio disponibilizado ao Responsável de Segurança, no acompanhamento dos trabalhos relativos à deteção e análise de vulnerabilidades, colaborando no diagnóstico e resolução daquelas que incidem sobre a componente aplicacional.

## Gestão de Informação

- ✓ No âmbito do **Sistema de Estatísticas da Segurança Social** efetuou-se a **manutenção evolutiva** de diversos datamarts (Fundo Garantia Salarial, Prestação Social para a Inclusão, Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, Cooperação, Ação Social, Fundo de Compensação, Pensões, Linha Nacional de Emergência Social); desenvolveram-se **processos de integração de dados** (Plataforma Serviços Interoperabilidade - dados de evocações dos serviços de interoperabilidade; PTSS - desenvolvimento e disponibilização de dados recibo de pensão) e desenvolveram-se vários processos para extração e **divulgação de dados de suporte à decisão**.
- ✓ **Disponibilização de dados: Indicadores de Monitorização/Avaliação** (relativos a recibo de pensões, entrega de requerimentos de prestações PTSS, pensão na hora, cuidador informal); no âmbito do **combate à fraude** (várias listagens para ações de fiscalização, com desenvolvimentos à medida); para **Entidades fora do Sistema da Segurança Social** no âmbito do Conselho de Finanças Públicas, Instituto Nacional de Estatística, Banco de Portugal e Instituto do Emprego e Formação Profissional) e **Encerramento de contas da Segurança Social** (Sistema de Execução Fiscal, Gestão de Contribuições, Sistema Integrado de Conta Corrente e Fundos de Compensação do Trabalho).
- ✓ **Qualidade de dados: Subscritor CGA** - desenvolvido um processo exaustivo de cruzamento de dados com o sistema da Caixa Geral de Aposentações, com vista ao enriquecimento do SISS, com a informação do Nº de subscritor CGA.
- ✓ **Monitorização diária/semanal** dos sistemas de Pensões, Regime de Trabalhadores Independentes, Apoio a Retoma e Cuidador Informal.
- ✓ **Gestão do Data Warehouse** - manutenção e limpeza da infraestrutura de base de dados.
- ✓ **Gestão operacional de protocolos** – no âmbito de: AT, ADSE, IEFP, BANCO de PORTUGAL, INE; PORDATA, Ministério da Cultura, ACT, POCH.
- ✓ Participação nas **Auditorias ao Sistema Integrado de Gestão (9001,20000-1,27001)**.

## Administração de Sistemas e Segurança da Informação

- ✓ **Atualização tecnológica e manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações**, através de: Reforço de licenciamento para acessos remotos; Reforço

computacional no CPD alternativo; Reforço da infraestrutura da *Active Directory*; Renovação de certificados SSL, e aquisição de novos certificados para portais internet; Reforço de conversores óticos; Reforço de cabos e fibras distribuídos por todo o território nacional; Atualização da arquitetura de *backups*.

- ✓ **Manutenção e gestão do Datacenter principal e alternativo**, tendo sido asseguradas as condições técnicas de energia, climatização e comunicações necessárias ao normal funcionamento dos sistemas alojados nos *datacenters*. Realizou-se abate de equipamentos *legacy* de consumo energético significativo. Salienta-se, ainda, o Simulacro do Plano de Continuidade de Negócio e o Projeto NAD2020 com otimização das configurações e procedimentos.
- ✓ **Suporte a bases de dados e a servidores aplicativos**, destacando-se: Implementação TDE (*Transparent Data Encryption*) na base de dados de produção do SIF, com Compressão de Dados; Implementação de GCC nos ambientes de Pré-produção e Produção; a Iniciativa ILOB; Nova aplicação Protege Mais - PCJ (instalação de nova infraestrutura); Nova Infraestrutura para GFCT; Implementação de *dashboard* no SIGA; Nova infraestrutura nos ambientes de PRE e Produção do GESVEN e sua migração (em ambiente de pré-produção); Processo de passagem de dados de auditoria para histórico; Gestão das Bases de Dados do SESS e apoio nos processos.
- ✓ **Monitorização de Serviços/aplicações do Catálogo de Serviços** – Alargamento da monitorização a todos os Macro Serviços do Catálogo; Disponibilização mensal de indicadores da disponibilidade dos serviços para a cadeia de valor e correspondente análise de instabilidade/indisponibilidade; Participação na elaboração do Plano anual de Disponibilidade.
- ✓ **Gestão dos Incidentes Graves** – com a correspondente articulação entre as várias equipas técnicas e elaboração de relatório de incidentes graves.
- ✓ **Resposta a Pedidos de informação** (pedidos de dados pessoais, efetuados pelo Ministério Público/Órgãos de Polícia Criminal e por organismos do MTSSS no âmbito de processos de auditoria/averiguações internas) e **Apoio na conformidade ao Despacho 9552/2019 e DL 65/2021** (que estabelecem o modelo de governação relativo à implementação da política de cibersegurança no âmbito do MTSSS e regulamentam o regime jurídico de segurança do ciberespaço, em articulação com o Centro Nacional de Cibersegurança).

- ✓ **Apoio ao Encarregado de Proteção de Dados (EPD)**
- ✓ Gestão dos **Incidentes de Segurança** – com a correspondente articulação entre as várias equipas técnicas; articulação com o CNCS e elaboração do relatório de incidentes de segurança.

#### Apoio ao Utilizador

- ✓ **Serviço de suporte ao utilizador (Nacional)** - resolução de Incidentes e tratamento de pedidos de serviço pelas equipas internas; atendimento de chamadas pela equipa de *Service Desk IT*.
- ✓ **Service Desk Aplicacional** – atendimento de chamadas e resolução de incidentes e pedidos de serviço.
- ✓ Promoção de diversos procedimentos com vista à aquisição e manutenção de licenciamento de software de produtividade e diversos procedimentos para renovação do parque de equipamentos informáticos.

#### Gestão Aplicacional

- ✓ **Manutenção corretiva e evolutiva das aplicações/subsistemas** - foram realizados diversos procedimentos/intervenções com a finalidade de **manter as aplicações/subsistemas em pleno funcionamento** e garantir que todas as suas funções são desempenhadas de forma eficaz (correção de falhas, quebras ou defeitos). Paralelamente foram adicionadas novas funcionalidades e otimizações, tendo em vista a **adaptação a novas regras de negócio, de acordo com as necessidades das partes envolvidas**. Implica a implementação de alterações legislativas, parametrização de cálculos/recálculos, disponibilização de novos módulos, disponibilização de novos formulários e layouts, reformulação de páginas de consulta, otimizações de desempenho e de interface de utilizador, melhorias de qualidade de dados, entre outros. Foram objeto de manutenção evolutiva e corretiva as seguintes aplicações:
  - Ação Social (AS);
  - Adoção (ADOP);
  - Caracterização Anual do Sistema de Acolhimento (CASA);

- Carregamento e Disponibilização de Movimentos (CDM);
- Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco (CPCJ);
- Complemento Solidário Idosos (CSI);
- Cooperação (COOP);
- Desemprego (DES);
- Determinação de Legislação Aplicável (DLA);
- Gestão de Relações Internacionais (GRI);
- Gestão de Riscos Profissionais (GesRisP);
- Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT);
- Orçamento e Contas das IPSS (OCIP);
- Organizações Não Governamentais (ONG);
- Prestação Social para Inclusão (PSI);
- Proteção Familiar (PF);
- Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI);
- Rendimento Social de Inserção (RSI);
- Serviço de Verificação de Incapacidades (SVI);
- Acordos e Planos Prestacionais (APP);
- Apuramento de Situação e Certificação Documental (ASCD);
- Conta Integrada (CI);
- Contraordenações (CO);
- Fundo de Garantia Salarial (FGS);
- Gestão de Tesourarias (GT);
- Gestão de Contribuições (GC);
- Gestão de Declarações de Serviço (GDS);
- Sistema de Execuções Fiscais (SEF);
- Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC);
- Sistema Integrado de Dívida (SID);
- Sistema de Informação Financeira (SIF);
- Módulo de Contabilidade Geral (SIF-FI);
- Módulo de Contabilidade Geral (SIF-FI);
- Módulo de Aprovisionamento (SIF-AA);
- Módulo Integrado de Penhoras (MIPE-SEF);
- Módulo de Aprovisionamento (SIF-AA);

- Agregados e Relações Familiares e Gestão de Rendimentos (ARF) e (GREND);
- Identificação (ID);
- Gestão de Valores de Referência (GVR);
- Módulo que efetua a verificação e tratamento de transferência de informação entre NISS aquando da desativação de NISS (TRANSSISS);
- Qualificação (QLF);
- Gestão de Taxas Especiais (GTE);
- Segurança Social Direta (vertente .net);
- Apoio Judiciário (AJUDIC);
- Gestão de Remunerações (GR);
- Processos de qualidade de dados em Gestão de Remunerações;
- Carreira Contributiva Integrada (CCI);
- Pensões (SIP atual e novo SIP).

### Gestão de Pessoas

- ✓ **Elaboração** e permanente **atualização do plano de gestão previsional de recursos humanos**, com a abertura de procedimentos concursais e ofertas de mobilidade na Bolsa de Emprego Público (BEP). Foram também concluídos procedimentos concursais e renovadas as comissões de serviço de dirigentes intermédios.
- ✓ **Avaliação de Desempenho** - desenvolvimento e conclusão de todo o processo de avaliação de desempenho, tendo sido processadas as valorizações decorrentes da alteração do posicionamento remuneratório e os prémios de desempenho e solicitação de autorização para opção gestionária, à Tutela e às áreas governativas das Finanças e Administração Pública.
- ✓ **Formação Profissional e Gestão por competências** - foram aprovados o Manual de funções e o portfólio de competências do Instituto, que conta com 51 perfis.
- ✓ **Estágios** - candidatura ao programa extraordinário de estágios na administração direta e indireta do Estado, EstágiAP XXI, destinados a jovens licenciados até aos 30 anos, com colocação, em curso, de um/a estagiário/a na área jurídica.
- ✓ **Segurança e Saúde no Trabalho** - atualização das plantas de emergência em sequência da atualização das medidas de autoproteção (MAPS); realização do Simulacro 2021.

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

### Gestão Financeira e Orçamental

- ✓ Foram garantidas as principais atividades desenvolvidas no âmbito da execução das funções **orçamental e contabilística e financeira** (garantindo-se o cumprimento das metas orçamentais e tendo-se produzido e disponibilizado informação para reporte aos Órgãos correspondentes). Foram igualmente garantidas as atividades de **Tesouraria** (preparação e gestão dos fluxos financeiros do Instituto, com base no orçamento anual aprovado) e no âmbito das **Operações cofinanciadas** (gestão das candidaturas, assegurando o acompanhamento da execução financeira das mesmas, durante a sua vigência).
- ✓ **Gestão Administrativa** - Foram desenvolvidos os serviços administrativos gerais e de suporte logístico do Instituto de informática, I.P., designadamente: Gestão do expediente; Gestão da frota automóvel; Gestão de consumos no âmbito do funcionamento geral; Gestão de comunicações móveis; Gestão do edifício; Gestão do arquivo geral.
- ✓ **Gestão Aquisições** - No âmbito da **Contratação Pública** desenvolveram-se os procedimentos de aquisição de bens e serviços para satisfação das necessidades manifestadas pelas diferentes unidades orgânicas do Instituto, em função dos planos estabelecidos e das normas legais em vigor, sem prejuízo das competências próprias da Secretaria-Geral do MTSSS.

### Gestão de Clientes

- ✓ **Gestão dos pedidos de serviço** e das **Reclamações dos parceiros** (verificação da conformidade de todos os pedidos entrados através do Portal de Parceiros e seu tratamento) e **Avaliação da satisfação dos parceiros**.
- ✓ **Avaliação da satisfação dos parceiros, com aplicação de inquérito e relatório de seguimento junto dos departamentos.**

- ✓ **Gestão de: comunicação das App's sigã e Segurança Social + próxima** (resposta aos comentários feitos pelos utilizadores através da *store* ou por email); **SmartDOCS** (com apoio às entidades onde o mesmo está implementado e acompanhamento dos utilizadores ativos); **Contact Center do II**; **Protocolos** (assinatura de 32 novos protocolos e efetuada a atualização da área dos protocolos na intranet); **Pedidos de Envio Massivo de Email**.
- ✓ **Produção de Sínteses de monitorização e de reports** mensais e trimestrais junto dos parceiros e **reuniões de acompanhamento** respeitantes a atividade ocorrida no Portal de Parceiros, no sigãApp, na App Segurança social + próxima e no smartDOCS. Foi também realizada a **Reunião de Kickoff 2021 com os parceiros**, com elaboração do plano anual de relacionamento e o **evento sigãMeet** (evento anual que reúne os parceiros sigã, realizado em formato *online*).
- ✓ Acompanhamento e articulação interna do projeto **Transferência de Competência para os Municípios**;
- ✓ Monitorização e Gestão do sistema **EESSI**.
- ✓ **Serviços de Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação:**
  - **Prestação de serviços de Formação Presencial e Formação a Distância – definição das estratégias de formação e conceção, produção e disponibilização de cursos de formação presencial e e-learning ; Produção de recursos pedagógicos** para apoio aos utilizadores das aplicações e soluções desenvolvidas pelo Instituto (Manuais de Apoio aos Utilizadores, Ajudas contextuais, Vídeos demonstrativos e Webinars); **Atendimento aos formandos e acompanhamento à Formação**; e a **Gestão do Portal da Formação**, no qual foram implementadas melhorias ao nível da autenticação, registo, navegação e imagem;
  - **Prestação de 128 serviços de formação, a 28 entidades, no âmbito de 40 projetos de negócio, tendo concluído formação 6.633 formandos. Estiveram disponíveis 43 cursos e-learning e produziram-se quase 70 recursos pedagógicos**;
  - **Conceção e desenvolvimento de Dashboards** com informação de gestão sobre os serviços de Formação, Recursos Pedagógicos e de Comunicação; **Apresentação, divulgação e promoção de serviços** através da produção de *banners*, notícias e *releases*; e **Produção de vídeos promocionais** sobre aplicações e serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática.

- ✓ **Gestão do Processo de Gestão de Catálogo e Níveis de Serviço** - Efetuadas **revisões trimestrais do Catálogo de Serviços** do Instituto e as **atualizações do Catálogo de Serviços Técnico** sempre que ocorreram alterações na oferta de serviços e aplicações; **Monitorização de SLA (Acordos de Níveis de Serviço)** e reporte trimestral do cumprimento dos prazos estabelecidos para resolução de Pedidos de Serviço e Incidentes; **Gestão e atualização da área de Gestão de Serviços da Intranet.**
- ✓ **Gestão da Procura** - Implementação do Processo de Gestão da Procura, através da definição das Unidades de Procura e monitorização trimestral do consumo dos serviços.
- ✓ **Gestão de Alterações** - Acompanhamento e revisão do Processo de Gestão de Alterações e Execução da atividade do CAB e E-CAB.

### Qualidade e Auditoria

- ✓ **Realização de auditorias internas, Planeamento e acompanhamento de auditorias externas** - asseguradas todas as ações conducentes à sensibilização das partes interessadas, planeamento e acompanhamento das entrevistas e dos trabalhos realizados pelos auditores, divulgação dos resultados e dos Relatórios.
- ✓ **Acompanhamento e reporte das ações corretivas e de melhoria** - no âmbito do Procedimento Ações Corretivas e de Melhoria (ACM), foi atualizada a Tabela de ACM para o ano de 2021, elaborados os respetivos Relatórios Mensais de Progresso, cobrindo os vários âmbitos: Reformulação do Sistema Integrado de Gestão, Auditorias Internas, Auditorias Externas, Planos de Tratamento de Riscos e Auditoria à Arquitetura Global de Referência. Assegurada a divulgação na intranet e a todas as partes interessadas. Para a realização do acompanhamento da monitorização foram enviadas ao longo do ano várias comunicações aos responsáveis pela implementação das ações em análise.
- ✓ **Plano de tratamento de riscos** - elaboração do Plano de Tratamento de Riscos referente ao ano de 2021, com a realização das seguintes atividades: identificação dos ativos e dos seus responsáveis no âmbito do Sistema de Gestão da Segurança da Informação; identificação dos processos da Cadeia de Valor e seus responsáveis, no âmbito da Gestão da Qualidade; identificação dos macro serviços e serviços existentes no Catálogo de Serviços, no âmbito do Sistema de Gestão de Serviços do TI; análise e identificação de riscos e avaliação dos controlos internos no âmbito da segurança da informação;

preenchimento dos modelos de análise do risco ou oportunidade; tratamento de toda a informação recolhida e elaboração do documento final.

- ✓ Em particular no âmbito da Segurança da Informação, foi efetuada a análise de riscos sobre todas as categorias de ativos, identificados os controlos internos aplicáveis, avaliada a maturidade dos controlos internos, identificados os riscos, oportunidades e as ações a implementar, elaborada a Declaração de Aplicabilidade.

Todo o trabalho foi elaborado em estreita articulação com os responsáveis pelos ativos/riscos, responsáveis de processos da Cadeia de Valor, responsáveis pelos macro serviços e serviços e com a equipa de segurança da informação, e divulgado a todas as partes interessadas.

- ✓ **Avaliação da equipa auditora interna e do processo de auditoria** – as auditorias internas foram realizadas por uma auditora e pela auditora coordenadora. Para realizar a avaliação das auditoras e do processo de auditoria foi elaborado e disponibilizado um inquérito na intranet, para que cada auditado pudesse efetuar a respetiva avaliação. Após o término do prazo de resposta, foram recolhidos e tratados os dados, elaborado o relatório de avaliação e efetuada a sua divulgação.
- ✓ **Revisão dos indicadores da cadeia de valor** - revisão, em colaboração com cada um dos responsáveis dos processos da cadeia de valor, e com o Conselho Diretivo, dos indicadores a recolher para cada processo, a sua periodicidade de medição, as metas definidas, os limites máximos e mínimos a considerar, respetivas fórmulas de cálculo e procedimento de recolha, tratamento e análise das medições, passando a contemplar indicadores de desempenho, operacionais e estratégicos. Revisão e manutenção do ficheiro de compilação de dados da Cadeia de Valor, bem como manutenção dos gráficos globais que espelham a *performance* da atividade do Instituto. Atualização do respetivo Manual e do Dashboard da Cadeia de Valor e divulgação a todas as partes interessadas.
- ✓ **Acompanhamento e reporte do desempenho da cadeia de valor** - compilação e análise das medições dos indicadores da cadeia de valor, elaboração e divulgação dos respetivos relatórios de desempenho da cadeia de valor e enviados alertas mensais para reporte de medições dentro do prazo definido para o efeito.
- ✓ **Plano Global do SIG 2020 e 2021** - atualizada a execução do Plano Global do SIG referente a 2020, de acordo com a informação recolhida junto dos respetivos responsáveis, e

elaborado o Plano Global do SIG para 2021. Estes documentos foram posteriormente disponibilizados na intranet.

- ✓ **Objetivos SIG e SGSI para 2021** - atualizados os objetivos do SIG (Sistema Integrado de Gestão) e do SGSI (Sistema Gestão Segurança Informação) para o ano de 2021, após propostas apresentadas em sede da Comissão da Qualidade e aprovação em sede de reunião de Revisão pela Gestão. Estes documentos foram posteriormente disponibilizados na intranet.
- ✓ **Revisão pela gestão** - elaboração do Relatório de Revisão pela Gestão, apresentando os principais resultados e indicadores do desempenho do SIG e do Instituto de Informática referentes ao ano de 2020, bem como as alterações previstas implementar durante o ano de 2021, objetivos e metas a alcançar, bem como os recursos (humanos e financeiros) disponíveis e as oportunidades de melhoria. Apresentação e divulgação do respetivo Relatório às partes interessadas.
- ✓ **Planeamento estratégico e operacional e gestão do processo de avaliação de desempenho** - elaboração de todos os instrumentos de gestão referentes ao ano de 2020 (Relatório de Gestão, Relatório Atividades, Avaliação QUAR) e de 2021 (Plano de Atividades, QUAR) e divulgação às partes interessadas.

Elaborado planeamento macro do ciclo de gestão seguinte (2021/2022) e iniciada a recolha de informação para elaboração do Plano de Atividades e QUAR referente ao ano de 2022, nomeadamente, pelo preenchimento do ficheiro de iniciativas a carregar no Sistema Gestão do Instituto de Informática (sgii).

- ✓ **Sistema de Gestão do Instituto de Informática** - carregamento, acompanhamento, monitorização e reporte da execução das iniciativas/projetos e atividades registadas na aplicação sgii, bem como gestão das alterações, suporte e apoio aos utilizadores. Durante o ano de 2021 foram elaborados e divulgados os relatórios de acompanhamento, e enviadas as necessárias comunicações.
- ✓ **Acompanhamento e reporte do desempenho organizacional** - acompanhamento e reporte do Desempenho Organizacional, incluindo a monitorização do desempenho do QUAR, Plano de Atividades e execução orçamental, PESI e PES, assim como da cadeia de valor. Neste sentido foram divulgados os relatórios de monitorização do desempenho

organizacional ao longo do ano de 2021. Foi preparada a monitorização dos resultados do QUAR, trimestralmente e nos moldes de reporte previstos pelo GEP.

- ✓ **Atualização da intranet e repositório de informação documentada** - atualização da informação documentada ao nível dos repositórios existentes para divulgação e gestão da informação. Durante o ano de 2021 foram divulgados vários destaques referentes ao Sistema Integrado Gestão.
- ✓ **Atualização da tabela de controlo da informação documentada** - atualização da tabela considerando toda a documentação revista e elaborada no decorrer do ano de 2021.
- ✓ **Criação e revisão de modelos** - atualização dos modelos associados ao processo de Gestão de Pessoas, de forma a garantir a conformidade com o RGPD. Transposição de documentos para os modelos em vigor (Manual de Trabalho Remoto, Política e Processo de Gestão de Entregas, Processo de Gestão da Segurança da Informação, Gestão da Procura e Gestão da Informação, procedimentos associados ao Processo de Gestão de Alterações, Políticas de Inovação, Gestão de Serviços TI e Gestão do Risco). Atualização dos modelos relacionados com o processo de Gestão do Risco.
- ✓ **Verificação da conformidade** - análise e revisão da informação documentada elaborada no âmbito do Sistema Integrado de Gestão, no decorrer do ano de 2021, nomeadamente ao nível:
  - Planeamento (Guia Prático Reporte de ACM, Storyboard Dashboard ACM, Tabela ACM 2021, Manual Indicadores 2021, Manual do SIG, Relatório Anual Cadeia Valor 2021, Relatório Atividades 2020, Relatório Gestão 2020, Relatório Acompanhamento sgii 2021, Relatório Revisão pela Gestão 2020, Dicas sgii, Procedimento Controlo Informação Documentada, Procedimento Ações Corretivas e de Melhoria, Procedimento Auditorias Internas, Procedimento Definir e Monitorizar Desempenho Organizacional, Plano Comunicação do SIG, Processo Planeamento, Tabela Controlo Legislação Aplicável, Responsáveis do SIG, Matriz Ferramentas Suporte Processos, Plano Global do SIG 2021, Plano Estratégico do Instituto Informática 2022-2024);
  - Gestão Administrativa (Instrução Trabalho Entrega e Recolha Equipamentos Móveis, Instrução Trabalho Boletim Diário Viaturas de Serviço, Protocolo Entrega de Equipamento por Período Limitado);

- Gestão Alterações (Instrução Trabalho Operacionalização CAB e CAB-E, Instrução Trabalho Lista Alterações Standard, Política Gestão Alterações, Processo Gestão Alterações);
  - Gestão Ativos e Configurações (Política Gestão Configurações, Processo Gestão Ativos e Configurações);
  - Gestão Capacidade (Plano Capacidade 2020);
  - Gestão Catálogo e Níveis Serviço (Catálogo Serviços Técnico e Catálogo Serviços Negócio, Instrução Trabalho Atualização Catálogo Serviços, Procedimento Contratualização Protocolos);
  - Gestão Disponibilidade (Plano Disponibilidade 2021);
  - Gestão Entregas (Política Gestão Entregas, Processo Gestão Entregas);
  - Gestão Pessoas (Procedimento Entrada e Saída Colaboradores, Processo Gestão Pessoas, Portefólio Gestão Competências);
  - Gestão Procura (Processo Gestão Procura, Unidades Procura por Serviço, Relatório Monitorização Consumo Serviços);
  - Gestão Risco (Metodologia Gestão Risco, Registos de Riscos e Oportunidades, Processo Gestão Risco, Avaliação Maturidade dos Controlos, Declaração Aplicabilidade, Plano Tratamento Riscos 2021, Relatório Monitorização Plano Tratamento Riscos 2021);
  - Gestão Incidentes (Procedimento Tratamento Incidentes Graves);
  - Gestão Problemas (Processo Gestão Problemas);
  - Gestão Relacionamento (Procedimento Pedido Serviço Parceiros);
  - Gestão Aquisições (Procedimento Liberação Cauções);
  - Gestão Segurança Informação (Âmbito SGSI, Modelo Governação Segurança Informação, Procedimento Controlo Acessos Rede, Procedimento Gestão Incidentes Segurança Informação, Procedimento Controlo Acessos Físicos, Procedimento Controlo Acessos Privilegiados, Procedimento Tratamento Pedido Dados Pessoais, Plano Comunicação Segurança Informação, Política Privacidade, Processo Gestão Segurança Informação, Regulamento Comité Segurança da Informação e Proteção de Dados).
- ✓ **Acompanhamento de candidaturas projetos cofinanciados** - efetuado o acompanhamento e reporte do estado dos projetos cofinanciados em articulação com a Área de Orçamento.

- ✓ **Dinamização da Comissão da Qualidade** – preparação e realização das reuniões da Comissão, e de toda a informação documentada de suporte. Partilha e divulgação de informação relevante a todos os seus membros.

### Comunicação e Sustentabilidade

- ✓ **Gestão da comunicação e da partilha de informação**, através da elaboração e divulgação de *we-letters*.
- ✓ **Campanhas no âmbito do pilar social da sustentabilidade**, as quais foram objeto divulgação e de notícias na Intranet e na *webletter* semanal do Instituto, tendo sido desenvolvidos elementos gráficos para as mesmas, salientando-se a Campanha de promoção da Diversidade e Inclusão, o Orçamento Participativo - OPii – Edição de 2021 e a Campanha de Doação de sangue, em parceria com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação).
- ✓ **Iniciativas no âmbito do pilar social da sustentabilidade**, tendo-se dado início ao **Plano de Preparação para a Reforma (PPRii)**.
- ✓ **Gestão da Imagem Institucional:**
  - Desenvolvidos *banners* para Intranet e Plasmas respeitantes a Publicações (sobre a COVID-19, Desconfinamento, Bom regresso) e diversas Campanhas;
  - Desenvolvidas diversas apresentações sobre diferentes áreas temáticas;
  - Atualização de Conteúdos na Intranet, de Organigramas, Mapas e dos modelos institucionais com os novos logotipos de certificação;
  - Criação de logotipos e desenvolvimento de peças gráficas para “consumo” interno e também em colaboração com a representação do Instituto nas Redes Externas, salientando-se: a Convenção da Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT) - Programa, Cartaz e *Banner*; a Brochura “Empregos Verdes: rumo a um futuro sustentável” do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Práticas Laborais da RSO PT; a Criação do Selo do Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade, promovido pela Rede PorTodos;
  - Publicação de *banners* nas redes sociais LinkedIn e Twitter; Elaboração dos vídeos do Dia do Instituto e da Acessibilidade Digital e Atualização e dinamização da área referente ao Instituto de Informática no Portal da Segurança Social.

- ✓ **Plano de Comunicação Institucional em situações de crise** - revisão do plano a vigorar quando é preciso garantir uma ação concertada entre os vários intervenientes, assegurando que estão definidos os mecanismos e as condições necessárias à gestão cuidada e eficaz da comunicação em momentos de crise.

Em Aprovação

### 3.3. Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial

No decorrer do ano de 2021, a par do desenvolvimento e implementação das atividades/iniciativas previstas no Plano de Atividades, foram ainda realizadas outras iniciativas decorrentes de necessidades identificadas ao longo do ano pelos nossos principais *stakeholders*, que de forma resumida apresentamos por grandes áreas de atividade.

#### Arquitetura e Desenvolvimento

- ✓ Intervenções no âmbito da **definição, planeamento, normalização e controlo da arquitetura de sistemas, testes e acreditação de soluções aplicacionais e manutenção e apoio à exploração dos diversos sistemas e aplicações**, respeitantes a:
  - **Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações** - Aprovisionamento automático de Cluster de Monitorização com entregas de DEV até PROD;
  - **Base de Dados** - participação ativa nas iniciativas ILOB (alteração das entregas, scripts de migração e gestão de acessos, testes, aplicação nos ambientes) e Implementação de vários processos de transferência de dados da BD IDQ para a BD de Histórico em PROD.
  - **Ferramentas** - participação ativa na iniciativa relativa à EP Linux; testes a POC; evoluções e melhorias implementadas em vários *upgrades* aos *toolkits*;
  - **Processos de Interoperabilidade** - IEFP-SIP (entrada em produção do serviço “consulta inscrição ativa”); ASCD (Situação Contributiva – novas entidades: IPAMEI, IFAP, ISSM, ISSA); EESSI (desligar o roteamento, teste ao RINA 2121); Inventário técnico dos serviços de interoperabilidade com vista a garantir uniformização e implementar processos de automação; Migração JDK8 (implementação de adaptações e entrega dos respetivos RCAs); Iniciativa ILOB (implementação de adaptações); Alterações aplicacionais aos serviços de Vínculos/Cessações, disponíveis na PSI.
  - **Portais Informativos** - Correção de vulnerabilidades detetadas nos vários portais informativos; Apoio ao desenvolvimento do novo Portal EMPA; Migração do Portal Fundos de Compensação; Upgrade do PTin para versão mais recente da solução de portais (Piloto); Evolução do servidor aplicacional de suporte aos portais informativos; Atualizações ao nível dos Portais Informativos PSI / Plataforma de Interoperabilidade e SIGA.

- **Frameworks** - implementação das adaptações a diversas iniciativas.
- **Canais de pagamento** - Análise e alterações nos Extrato Eletrónico formato ISO 20000 (Integração de pagamentos IBV); Novas funcionalidades no PTSS de consulta de Autorizações de Débitos Direto e consulta Protocolos criados no âmbito dos Canais de Pagamento (Funcionários); Implementação de soluções que visam a monitorização e melhor acompanhamento dos processos das cadeias em Produção.
- **GUS (Gestão de Utilizadores e Segurança)** - finalização da funcionalidade relativa às relações de representação; adaptações ao CAS; preparação do processo de migração dos utilizadores do CPJ.
- **GAD** - migração e implementação das adaptações necessárias à iniciativa ILOB.
- **Fábrica Digital** – Provas de conceito (PoC).
- **PARES** - finalização da funcionalidade de obtenção de documento em massa e implementação das adaptações aos PARES 3.0, no âmbito GC.
- **PROCOOP** - configuração e abertura de candidaturas para Apartamento de Autonomização e Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens; desenvolvimento de novos formulários para candidaturas *Housing First* e Apartamento Partilhado (ENIPSSA); implementação de nova funcionalidade para *upload* de documentos.
- **SERVIÇOS 6.5** - implementação de adaptações nas aplicações para terminar a dependência de serviços e descontinuar o servidor aplicacional de suporte.
- **GFORM/ PCAAC** - descomissionamento destas aplicações em todos os ambientes.
- ✓ **Testes Não Funcionais – Testes de Carga e Testes de Segurança** em contextos diversos.
- ✓ **Testes Automatizados (FRAT)** - Ações de Formação: melhorar e incluir exercícios para REST; Automação Mobile: visitar o suporte para os testes automatizados; Permitir bypass a queryCache; Webdrivers – obter a partir do Nexus interno; Novo módulo para livingdoc centralizado.
- ✓ **Processo de Gestão de Entregas** - reformulação do processo de gestão de entregas; realização de SEI!; gestão de Entregas PTSS; implementação das ACMs.
- ✓ **Processo de Gestão de Projeto** - participação na definição e assunção da responsabilidade deste processo, preparação da auditoria externa e realização das atividades previstas no piloto inicial; implementação das ACMs.

- ✓ **Processo Gestão de Problemas** - elaboração dos Relatórios de Gestão de Problemas; tratamento de ACMS; revisão de indicadores; revisão de erros conhecidos; acompanhamento dos Problemas.

### Gestão de Informação

- ✓ **Estudos e Análises** no contexto de: Estatuto dos profissionais da cultura; Prestação única de incapacidade; Garantia para a infância; Pobreza Energética; Combate à pobreza infantil; Listagens FAM\_TCO para AOC isenção contributiva; Transferência de competências da Ação Social para Municípios; RSI 25 Anos; *Impact Evaluation of labour market policies* – impacto das medidas Estágios Ativar e Incentivo Ativar; Orçamento suplementar - Correção orçamental; Dados task-force vacinação (SPMS).
- ✓ Foram desenvolvidos vários **processos de extração e cruzamento de dados**, para: **Direção Geral da Educação e Ensino Superior** (avaliação de emprego dos recém-licenciados no âmbito da avaliação do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego - no contexto das medidas ativas de emprego); **IEFP** (atualização dos indicadores do relatório de avaliação das políticas de emprego); **Combate à Fraude** (processos de averiguação da fiscalização do ISS); Processos de **Auditorias** do Tribunal de Contas, Inspeção Geral e Gabinete de Auditoria do Instituto da Segurança Social; **Orçamento suplementar** (dados para correção orçamental).
- ✓ **Disponibilização de um conjunto de listagens** relativas a: **Ação Social** (no contexto da transferência competências AS para municípios); **Indicadores de Risco COVID (ISS)** para avaliação de potencial fraude.
- ✓ **Protocolos (novos e/ou novas adendas)**: POCH; IAPMEI/TURISMO; Ministério da Cultura; IEFP.
- ✓ Desenvolvimento de processos de **Qualidade de Dados**, destacando-se: Projeto Ágora / Lacuna de Remunerações; Enriquecimento CAE's, entre outros.
- ✓ **Alterações** aos processos de extração de alguns dos mapas do processo de monitorização do IGFSS e **Alteração Modelo 43 (dados enviados a AT)** - inclusão de prestações regionais do ISSA.

- ✓ **Participação SICCP (novos âmbitos)** – alargamento do processo de participação de dívida a novos âmbitos.

### Administração de Sistemas

- ✓ Foram realizadas diversas Intervenções de **gestão das infraestruturas** e para **assegurar a administração e monitorização dos sistemas** - Intervenção nos edifícios CD de Viseu e de Aveiro para reposição de serviço e validação dos equipamentos; Testes de redundância energética no CPD Principal; Evolução dos vários servidores aplicativos; Migração dos sistemas operativos; Implementação de plataforma de administração de *Containers*; Instalação de ferramenta de análise e monitorização na cloud; Diagnóstico e substituição de hardware avariado no *Supercluster*; Reforço da monitorização em diversas ferramentas; Migração de *Storage* para novo equipamento; Melhoria da segurança nos vários componentes de infraestruturas; Instalação e configuração da solução IPA com integração na AD Seg-Social.

### Apoio ao Utilizador

- ✓ Acesso remoto à rede – Implementação de piloto com solução SASE, para garantir o acesso seguro aos utilizadores em cenários de mobilidade;
- ✓ Elaboração de conteúdos para a Base de dados de conhecimento IT;
- ✓ Elaboração de vários Guias de referência Rápida;
- ✓ **Solução de Contact Center** - Configuração de Agentes adicionais para a operação da Linha da Segurança Social (voz e tratamento de email); Avaliação de soluções e implementação de piloto para tratamento de email.
- ✓ **Alargamento da Solução VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*)** para mais agentes de *Contact Center*, e realização de piloto para outros perfis nomeadamente de desenvolvimento de *software*; Disponibilização de acessos para os utilizadores críticos de diversas áreas/equipas; Criação de acessos para suporte ao PCN.

### Gestão Aplicacional

- ✓ Foram objeto de manutenção evolutiva e corretiva as seguintes aplicações:

- **Desemprego (DES)** – implementação do programa especial de apoio social para a Ilha Terceira;
- **Serviço de Verificação de Incapacidades (SVI)** – integração com o subsistema de Centralização de Impressão Massiva de Outputs (CIMO):
- **Estatuto dos Profissionais da Área da Cultura** - início de trabalhos com reuniões de análise da legislação e definição de requisitos;
- **Penhoras Integradas (MIPE-SICC) - Nova plataforma de penhoras integradas** entrou em exploração em abril de 2021 com o propósito de estabelecer a **comunicação eletrónica** entre o Ministério da Justiça, a Caixa Geral de Aposentações, o Fundo de Garantia Salarial e a Segurança Social no âmbito da **penhora de prestações sociais**. Com esta plataforma fica totalmente automatizado o pedido de informação da Justiça à Segurança Social, a notificação de penhora, respetiva alteração, suspensão e levantamento e o pagamento à Justiça;
- **Agregados Familiares (AF)** - intervenção decorrente do processo de descentralização de competências para as Autarquias;
- **Pensões (SIP atual e novo SIP)** - reformulação e alargamento do processo de Pensão na Hora e reformulação e alargamento do *workflow* da gestão de pedidos de pensão de invalidez e velhice.

### Organização e Gestão de Pessoas

- ✓ **Reformulação do plano de formação.**
- ✓ Adesão ao **Projeto Divers@s e Ativ@s: Promoção da Diversidade e Não Discriminação no Âmbito Profissional**, promovido pela Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI), em parceria com a Rede Europeia Anti-Pobreza (EAPN-Portugal), o Clube Intercultural Europeu e o Ligestillingsenteret KUN – Centre for Equality and Diversity.
- ✓ No âmbito do Sistema Integrado de Gestão: Revisão do Processo de Gestão de Pessoas e do Procedimento de entrada e saída de colaboradores; Criação do Procedimento de Liberação de Caução no âmbito do Processo de Gestão de Aquisições; Criação de Instruções de Trabalho: Entrega e Recolha de Equipamentos Móveis e Boletim Diário das Viaturas de Serviço, no âmbito do Processo de Gestão Administrativa.

- ✓ Implementação do Sistema de Gestão da Conciliação, tendo sido concluída a fase inicial de planeamento e diagnóstico.
- ✓ Desenvolvimento dos procedimentos inerentes à celebração e execução do Contrato de Financiamento, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, relativo ao Investimento TD- C17-i03.02 “TRANSIÇÃO DIGITAL DA SEGURANÇA SOCIAL”.

### Gestão de Clientes

- ✓ Conceção e desenvolvimento de *Dashboards* com informação de gestão sobre os serviços de Formação, Recursos Pedagógicos e de Comunicação (gestão da Formação).

### Qualidade e Auditoria

- ✓ **Lançamento processo mobilidade na BEP** – para ocupação de lugar vago no mapa de pessoal;
- ✓ **Participação Ação Sensibilização Acessibilidade a Documentos e a Conteúdos Digitais;**
- ✓ **Resposta a Auditoria de Conformidade ao Sistema Controlo Interno realizada pelo IGF;**
- ✓ **Resposta a Auditoria ao Sistema de Informação da Segurança Social realizada pelo IGSS;**
- ✓ **Resposta ao Relatório de Auditoria efetuado pelo Tribunal de Contas;**
- ✓ **Elaborada apresentação sobre Transição Digital Segurança Social;**
- ✓ **Gestão do Contrato Consultoria Específica para apoio à implementação do RGPD**
  - Planeamento, acompanhamento do processo de Auditoria de Conformidade de Proteção de Dados do Instituto de Informática. Validação do Relatório de Auditoria produzido;
  - Articulação entre a equipa de projeto Ação Social – Descentralização de Competências para as Autarquias e prestador de serviços para emissão de parecer jurídico no âmbito do RGPD;
- ✓ **Atualização dos conteúdos do Novo Portal Informativo;**
- ✓ **Participação no Conselho Editorial da Revista Inova;**

- ✓ **Identificação e definição dos perfis para a constituição da Equipa de Acompanhamento e Monitorização do PRR – Transição Digital Segurança Social;**
- ✓ **Análise da proposta “Regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation No 910/2014 as regards establishing a framework for a European Digital Identity”.**

### Comunicação e Sustentabilidade

- ✓ Participação no Grupo de Trabalho para a criação da estrutura, tradução e carregamento da informação, na área referente ao Instituto de Informática, no Portal da Segurança Social, em inglês.
- ✓ Participação e partilha de boas práticas no Webinar desenvolvido pela SG-MTSSS, dedicado ao tema "Teletrabalho no Pós-Covid e Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar - o direito a desligar".

#### 3.3.1. Medidas COVID

Em março de 2020, a situação absolutamente única e excecional resultante da pandemia provocada pelo novo Coronavírus (Covid-19) levou, perante a gravidade do momento, à declaração, por parte do Presidente da República, do Estado de Emergência.

Neste quadro, foram aprovadas um conjunto de medidas de apoio às famílias e às empresas, que trouxeram novas responsabilidades aos organismos da Administração Pública em geral e à Segurança Social em particular, dado que ficou com a responsabilidade de implementar a generalidade dos apoios.

Decorrente da sua missão, e face à ativação dos Planos de Contingência, o Instituto de Informática foi chamado a dar resposta a um conjunto de necessidades e desafios para **criar condições de teletrabalho** para os colaboradores do Ministério, **implementar as novas Medidas de Apoio a Cidadãos e Empresas**, bem como **reforçar as infraestruturas de suporte** a todos os sistemas e serviços eletrónicos que servem os Colaboradores do MTSSS, os Cidadãos e as Empresas.

Durante o ano de 2021 continuou a assegurar-se a resposta às necessidades decorrentes deste contexto, pelo que se apresentam, neste Capítulo, as principais medidas desenvolvidas e implementadas ao longo do ano pelo Instituto de Informática.

## 1. Teletrabalho e Ferramentas Produtividade

### 1.1 Adaptação do Serviço de Formação ao teletrabalho:

- ✓ Adaptação do serviço de Formação Presencial, de forma a que pudesse continuar a ser prestado, em tempo real, mas à distância, com recurso a ferramenta de vídeocomunicação;
- ✓ Realização de *Webinars*, como parte ou complemento da estratégia de formação que foi definida para alguns projetos de formação, permitindo a transmissão de informação e competências a um número elevado de pessoas que exerciam as suas funções em teletrabalho.

## 2. Medidas Covid-19 e Serviços

### 2.1 Disponibilização de Formulários:

- ✓ Para pedidos de apoio extraordinário aos rendimentos trabalhadores.

### 2.2 Dados de suporte para apoio à decisão:

- ✓ Portal Informativo – Área Covid: disponibilização, no Portal Informativo da Segurança Social, de *dashboard* com informação relativa aos apoios extraordinários COVID.
- ✓ Apuramento de listagens para Notificação: de indeferimento dos vários apoios; de Agregados familiares e de Trabalhadores Independentes.
- ✓ Desenvolvimento de vários processos de extração de dados/informação:
  - para disponibilização de informação à SPMS, para efeitos do plano de vacinação dos lares de idosos e respetivos funcionários (*task force* de vacinação);
  - extração de listagens com vista a criação de novas CR's e/ou atribuição de isenções/reduções de taxa de contribuição, no contexto dos apoios COVID.

### 2.3 Layoff:

- ✓ Implementação de alterações ao apoio à retoma, resultantes de medidas COVID;
- ✓ Descontinuado o módulo SISS (com a passagem de todas as funcionalidades de Layoff para a PTSS);
- ✓ Melhoria na pesquisa dos processos de Layoff (enriquecimento dos critérios);

- ✓ Implementação de processo para gerar equivalências de Layoff na carreira contributiva dos trabalhadores abrangidos pelos processos de Layoff;
- ✓ Tratamento automático dos processos pendentes de situação contributiva regularizada perante a SS através da interface com o subsistema de Apuramento de Situação e Certificação de Documentos (ASCD);
- ✓ Tratamento de eventos de qualificação para trabalhadores por conta de outrem e membros dos órgãos estatutários;
- ✓ Disponibilização de serviços ao módulo de Apuramento da Situação Contributiva (AOC).

#### **2.4 Cooperação:**

- ✓ Implementação de parametrizações do “Período COVID” para emissão de mapas financeiros e de verificação de vagas não ocupadas nos últimos 12 meses.

#### **2.5 Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT):**

- ✓ Cessação de prestações de Isolamento Profilático devido à atribuição de prestações iniciais de doença por COVID;
- ✓ Alargamento da isenção de Contribuições de Trabalhadores Independentes para situações de doença por COVID e isolamento profilático;
- ✓ Alteração ao subsídio por doença profissional para profissionais de saúde no âmbito do COVID19, para aplicação do limite mínimo de 70% da remuneração íliquida;
- ✓ Receção e tratamento de Declarações de Isolamento Profilático por *webservice*;
- ✓ Implementação do serviço para obtenção de períodos ativos de ITPT num determinado período para o Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores;
- ✓ Criação e envio de eventos para Layoff.

#### **2.6 Proteção Familiar:**

- ✓ Prolongamento da validade dos títulos de residência;
- ✓ Criação de novo complemento do abono de família “montante adicional do abono de família no âmbito Apoio Extraordinário aos Rendimentos dos Trabalhadores.

### **2.7 Sistema de Apoios COVID:**

- ✓ Implementação de solução de suporte à recolha de utentes em lares não abrangidos por acordos de cooperação com a Segurança Social, para suporte ao processo de vacinação por COVID19.

### **2.8 Gestão de Contribuições:**

- ✓ Ações de marcação de débitos com indicador de participação para controlo de dívida com necessidade de regularização COVID;
- ✓ Implementação de serviços para os acordos de APP (Acordos e Planos Prestacionais).

### **2.9 Apuramento de obrigação contributiva:**

- ✓ Disponibilização das reduções da medida de apoio à retoma económica;
- ✓ Disponibilização da prorrogação do apoio à retoma económica;
- ✓ Disponibilização do adicional (redução 100%) do apoio à retoma económica;
- ✓ Disponibilização do apoio à retoma económica com 100% redução por setor e quebra faturação 75%;
- ✓ Disponibilização das reduções da medida do apoio à família;
- ✓ Implementação de ecrãs de consulta;
- ✓ Implementação da medida layoff para o incentivo à normalização 2020;
- ✓ Implementação da medida formação para o apoio à normalização 2020;
- ✓ Levantamento de requisitos para a medida da criação líquida de postos de trabalho para o apoio à normalização 2020.

### **2.10 Qualificação:**

- ✓ Desenvolvimento ou alteração de alguns serviços para dar resposta a necessidades de COVI e/ou LOFF:
  - Novo serviço para obter qualificações apoio covid medida 156 (AERT);
  - novo serviço para obter rendimentos declarados TI;
  - alteração ao serviço getEnquadramento (devolver motivo de cessação e NISS\_EE deixou de ser campo obrigatório na chamada ao serviço);

- novo serviço para ser pedido por LOFF "Verificar outro trabalhador entidade empregadora".

### **2.11 Gestão de Remunerações:**

- ✓ Revalidação massiva de DR, relativas a períodos com CR COVID, devido a várias situações, como por exemplo a reversão das CR em qualificação, relativas aos períodos de apoio à família de 2021.

### **2.12 Acordos e Planos prestacionais:**

- ✓ Disponibilização de novos planos prestacionais:
  - Para trabalhadores independentes, acessíveis pelos contribuintes através da PTSS com deferimento automático (artigo 325º G do Decreto-Lei n.º 27-A/2021);
  - Para trabalhadores independentes e entidades empregadoras, acessíveis pelos contribuintes através da PTSS com deferimento automático (Artigo 9º A do Decreto-Lei n.º 99/2021 que altera o Decreto-lei n.º 10-F).

### **2.13 Sistema de Execuções Fiscais:**

- ✓ Disponibilização de funcionalidades de suporte à suspensão dos processos de execução fiscal (Decreto-Lei n.º 6-E/2021):
  - registo automático de acontecimentos de início e fim de suspensão;
  - suspensão da contagem de juros de mora;
  - implementação de processo para atualização automática e massiva das dívidas com exigência de juros de mora zero em janeiro/2021;
- ✓ Disponibilização de funcionalidades de suporte ao regime excecional de pagamento em prestações (Decreto-Lei n.º 24/2021):
  - alteração no registo, elaboração (deferimento) e consulta dos planos prestacionais;
  - alteração na emissão de DUC prestacionais;
  - alteração na correção de DUC;
  - alteração no registo de planos prestacionais na SSD.

#### **2.14 Sistema Integrado de Conta Corrente:**

- ✓ Parametrizações de novos trios no âmbito COVID.

#### **2.15 Processo de Classificação Automática de Classificações Regime:**

- ✓ Concretização de ações como análise manual de situações, execução de scripts para correção de situações, forçagem de reprocessamento de situações para reverter as CR em qualificação, relativas aos períodos dos apoios (no âmbito da redução contributiva relativa ao apoio à família de 2021, decorrente da passagem de para o subsistema de Apuramento de Obrigação Contributiva).

#### **2.16 Gestão de Taxas Especiais:**

- ✓ Alterações em Gerir Período de Concessão, para permitir o tratamento dos processos cujos períodos da CR COVID passaram para Apuramento de Obrigação Contributiva;
- ✓ Implementação da permissão do registo dos períodos de suspensões QGEN para os processos de GTE das empresas cujo par EE (Entidade empregadora) e PS (Prémio de Senioridade) foram identificados como tendo períodos de medidas Covid.

#### **2.17 Contraordenações:**

- ✓ Disponibilização de suspensão de prazos de prescrição de acordo com legislação COVID.

#### **2.18 Pensões:**

- ✓ Implementação das alterações aplicacionais com vista ao abate do número de meses da pandemia nas pensões;
- ✓ Implementação das alterações aplicacionais com vista a suspensão das penhoras com origem na AT e no IGFSS no sistema de pensões.

#### **2.19 Protocolos:**

- ✓ Foram assinados pelo II, novos protocolos ou novas adendas (com alterações para o ano 2021) para cruzamento de dados com entidades fora do sistema de Segurança Social:
  - AT – no âmbito dos apoios COVI (Redução de Atividade e Apoio à Retoma);
  - IEFPP – no âmbito do Incentivo à Normalização da Atividade Profissional;

- GEPAC (Ministério da Cultura) – no âmbito do apoio Extraordinário à Redução da Atividade Económica de Trabalhador Independente, medida extraordinária de Incentivo à Atividade Profissional e Apoio a Situações de Desproteção Social de Trabalhadores Independentes.

### 3. Reforço de Infraestrutura

#### 3.1 Reforço da infraestrutura do Sistema de Informação da Segurança Social:

- ✓ Continuação de um acompanhamento permanente da infraestrutura ao nível gestão da capacidade;
- ✓ Reforço de capacidade de *storage* devido à desmaterialização de processos decorrentes do teletrabalho;
- ✓ Manutenção das medidas no âmbito das Ligações VPN e reforço do acesso Internet.

As medidas de reforço da infraestrutura permitiram sustentar o aumento considerável do número de acessos ao Portal Informativo e à Segurança Social Direta, tendo-se verificado um total de **129.879.304** visitas, correspondendo a um acréscimo de 6.934.660 visitas face ao ano de 2020 (tendo-se concretizado naquele ano 122.944.644 acessos).

Paralelamente, e no **contexto interno**, foram também adotadas as medidas necessárias no Instituto de Informática, no sentido de dar resposta adequada à situação de pandemia, das quais se destacam:

- ✓ A manutenção de todas as medidas contantes do **Plano de Contingência** do Instituto, em obediência com as orientações vigentes, designadamente a operacionalização de períodos de teletrabalho integral durante os períodos de confinamento obrigatório;
- ✓ A elaboração e celebração de contratos de regime misto de teletrabalho e trabalho presencial com todos os trabalhadores do Instituto, em cumprimento das disposições legais sobre a recomendação do teletrabalho;
- ✓ A manutenção da implementação de **medidas de segurança**;
- ✓ A manutenção da comunicação com os trabalhadores e divulgação de informação relevante, no âmbito das medidas implementadas.

### 3.4. Participação em Grupos de Trabalho

No ano de 2021 o Instituto de Informática, I.P. integrou vários grupos de trabalho multidisciplinar, destacando-se as seguintes participações:

#### ***Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública – CTIC***

Este grupo de projeto, criado em 2016 (no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros n.º 33/2016, de 3 de junho), assegura a coordenação interministerial das propostas estratégicas para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública, garantindo o avanço no processo de adoção de soluções de computação em nuvem (*cloud*) pela generalidade dos serviços públicos, de forma estruturada, e assegurando que a aquisição e entrega de serviços de TIC à Administração Pública seja mais ágil e segura. No ano de 2021, o Instituto de Informática participou ainda no grupo de trabalho criado no âmbito da **Estratégia Cloud da AP**, com o intuito de se formular a proposta de estratégia a adotar pela Administração Pública em matéria de computação em Cloud.

#### ***Labour Market Policies***

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

#### ***Garantia Infância***

Este grupo de trabalho, envolvendo o Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social, o Instituto da Segurança Social e o Gabinete de Estratégia e Planeamento, tem por finalidade a análise de uma nova prestação no âmbito do contacto da infância. O Instituto de Informática participou através do desenvolvimento de vários processos de extração de dados de vários subsistemas do SISS, com a finalidade de apurar dados e disponibilizar informação ao grupo de trabalho.

### ***EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)***

Este grupo de trabalho prevê o acompanhamento da conceção e implementação do sistema informático, permitindo aos organismos de segurança social de toda a UE proceder à troca de informações de forma mais rápida e segura, como estabelecido nos regulamentos da UE em matéria de coordenação da segurança social. O Instituto de Informática é interlocutor nacional na aplicação das políticas de segurança EESSI às várias instituições envolvidas. Em 2021, efetuou a monitorização e reporte anual à Direção-Geral do Emprego, dos Assuntos Sociais e da Inclusão (DG EMPL), principal responsável na Comissão Europeia.

### ***Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas - ENCPE - GT15***

A implementação da ENCPE 2020 (aprovada na Resolução do Conselho de Ministros n.º 38/2016, de 29 de julho) prevê a constituição de grupos de trabalho para definição das especificações técnicas de um conjunto de bens e serviços prioritários visando a sua adaptação ao mercado nacional, e pressupondo a observação dos princípios de contratação pública. O Instituto de Informática participou no grupo GT15 - Centros de Dados, Salas de Servidores e Serviços em Nuvem, com a finalidade de analisar os critérios ambientais definidos pela Comissão Europeia e proceder à sua adaptação, sempre que possível, à realidade nacional, tendo em conta a prossecução do cumprimento dos objetivos ambientais estabelecidos e as especificidades do mercado nacional.

### ***CIBER PERSEU***

O Instituto de Informática participou no exercício de Ciberdefesa “CIBER PERSEU 2021”, promovido pelo Exército Português em parceria com o CNCS, as Forças Armadas internacionais, e Entidades públicas e privadas nacionais e internacionais. Este exercício teve como finalidade exercitar e avaliar a capacidade de resposta do Exército (e infraestruturas críticas identificados pelo Exército) face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional que possam afetar a sociedade civil e soberania do Estado português.

### ***Simplex | e-Residency – Grupo Risk Mitigation & Security***

O Instituto de Informática participou no grupo de trabalho *Risk Mitigation & Security* referente à plataforma e-Residency, que tem como objetivo permitir a atribuição de uma identidade e residência digital em Portugal, mediante o reconhecimento e confirmação da identidade e autenticidade de um cidadão ou empresa não residente no país, dando acesso a serviços públicos portugueses online e permitindo, conseqüentemente, atribuir o Número de Identificação Fiscal (NIF), o Número de Identificação de Segurança Social (NISS), criar/registar uma empresa e abrir uma conta bancária, possibilitando assim o exercício de atividade profissional e a realização de negócios.

### ***III Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública***

A Declaração Colaborativa é um compromisso estabelecido entre dirigentes da Administração Pública que firma os termos de um trabalho colaborativo que reúne equipas multidisciplinares, de diferentes organismos da AP para o desenvolvimento de projetos de âmbito transversal. O III Plano de trabalho colaborativo integra três áreas de trabalho nucleares: simplificação administrativa, inovação na oferta de serviço público e comunicação para acelerar a mudança cultural. O Instituto de Informática participou no projeto Guia “Desenho de serviços públicos digitais - facilitadores e boas práticas”, guia este que parte da proposta de visão de um *framework* comum de serviços públicos digitais para recolher, mapear e sistematizar um conjunto de facilitadores e de boas práticas existentes na AP portuguesa que possam ser reutilizados tendo em vista a qualidade, uniformidade e agilidade do desenvolvimento de novos serviços. Este projeto foi efetuado em colaboração com a AMA, SPMS; eSPap; AT e IGFEJ.

### ***Prestação Única por Dependência***

Grupo de trabalho criado por Despacho Conjunto de 25 de junho de 2021, do Gabinete do Secretário de Estado da Administração Pública, do Secretário de Estado da Segurança Social e da Secretária de Estado para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, para análise e apresentação de proposta no âmbito da fusão das prestações de dependência. O Instituto de informática foi integrado neste grupo de trabalho, tendo em vista à criação de uma prestação única por dependência no âmbito do Subsistema de Proteção Familiar, designadamente o Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa e o Complemento por Dependência.

### ***Estatuto do Cuidador Informal***

O Instituto de Informática participou no Grupo de trabalho liderado pelo Gabinete da Senhora Secretária de Estado da Ação Social para definição do alargamento nacional do Estatuto e Subsídio de apoio ao Cuidador Informal, tendo em vista a sua regulamentação em Diploma próprio.

### ***Declarações de Isolamento Profilático***

Grupo de trabalho com a área da Saúde, criado na sequência do Despacho n.º 133/2021, de 6 de janeiro. O Instituto foi integrado neste grupo de trabalho, com vista à definição da solução de comunicação de declarações de isolamento profilático, para darem origem ao pagamento do respetivo subsídio.

### ***Benefícios Adicionais de Saúde***

O Instituto de Informática participou no Grupo de trabalho com a área da Saúde para definição de nova solução para a atribuição e pagamento dos benefícios adicionais de saúde aos beneficiários do Complemento Solidário para Idosos.

### ***Rendimento Social de Inserção***

Grupo de trabalho criado por Despacho Conjunto de 23 de junho de 2021, dos Gabinetes dos Secretários de Estado Adjunto, do Trabalho e da Formação Profissional, da Segurança Social e da Ação Social. O Instituto de Informática integrou este grupo, com a finalidade de participar na avaliação e apresentação da proposta de revisão do atual modelo do Rendimento Social de Inserção.

### ***Estatuto dos Profissionais da Cultura***

O Instituto participou neste Grupo de trabalho com o Ministério da Cultura, Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e Ministério das Finanças, para operacionalização do

Estatuto dos Profissionais da Cultura, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 105/2021 de 29 de novembro.

#### ***Rede PorTodos - Rede para a Sustentabilidade do MTSSS***

Em 2021 o Instituto continuou a integrar a Equipa Dinamizadora da Rede PorTodos, que coordena a Rede e propõe e promove medidas e iniciativas definidas no seu plano anual. Integrou também o Grupo de Boas Práticas que promoveu a 1ª Edição do Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade entre todos os organismos e serviços do Ministério, no âmbito da sustentabilidade ambiental.

#### ***Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT)***

O Instituto de Informática cumpriu em 2021 o último ano na coordenação da Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT), em parceria com a Câmara Municipal de Loures. Nesta Rede, o Instituto participou ainda na: *Coordenação do Grupo de Trabalho (GT) de Direitos Humanos e Práticas* e na *Comissão de Acompanhamento*, onde promoveu o trabalho dos diversos grupos.

#### ***Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS)***

Continuação da representação no Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS), com participação nas suas campanhas e eventos que facilitam a troca de boas práticas de responsabilidade social entre as organizações, dos vários setores, do concelho de Oeiras.

#### ***Carta da Diversidade: Grupo de Comunicação e Grupo de Responsabilidade Social***

O Instituto é membro do Grupo de Responsabilidade Social da Carta que é gerida pela APPDI – Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão. Em 2021 o Grupo iniciou a produção de um Guia de Boas Práticas de Diversidade & Inclusão, ainda em curso, com as boas práticas recolhidas no ano anterior junto das organizações signatárias da Carta da Diversidade. Produziu também um vídeo sobre linguagem inclusiva.

Neste âmbito, o Instituto participou ainda nos seguintes projetos: Engenheiras por um dia; Diversity@work e *Divers@s e Ativ@s*.

#### ***Grupo de Trabalho para a Publicidade Institucional***

Face à atual situação pandémica e por forma a manter a população o mais atualizada possível, o Estado tem necessidade de reforçar o número de campanhas de publicidade institucional. A Coordenadora da AACDCS foi nomeada *focal point* do Instituto para implementação do Despacho n.º 22/2020, a dotar a SG e o IEPF das condições necessárias à operacionalização e ao cumprimento do estatuído na Resolução do Conselho de Ministros n.º 38-B/2020, de 19 de maio.

#### ***Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021-2025 - Portugal contra o racismo***

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 101/2021, de 28 de julho de 2021, que aprovou o Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021-2025, afirma a igualdade, manifesta-se contra as segregações, assenta numa visão de comunidade que recusa qualquer marginalização dos seus cidadãos, e combate as desigualdades estruturais. O Plano encontra-se organizado em quatro princípios transversais e dez linhas de intervenção, combinando abordagens transversais e específicas, e resultando de um trabalho de colaboração intersectorial. A Coordenadora da AACDCS foi designada como *focal point* para articular diretamente com a Secretaria Geral do MTSSS e os demais organismos.

#### ***Grupo de trabalho para a criação da Base de Dados de Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica (BDVMVD)***

Grupo de trabalho interministerial, criado pelo Despacho n.º 9054/2021, de 13 de setembro, entre a Presidência do Conselho de Ministros, a Administração Interna, a Justiça e o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, para o desenvolvimento da Base de Dados de Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica (BDVMVD).

### ***Grupo de Trabalho ECO.AP***

O Programa de Eficiência Energética na Administração Pública “ECO.AP”, lançado pelo XVIII Governo Constitucional através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2011, de 12 de janeiro, tem como objetivo alcançar um nível de eficiência energética de 30% nos organismos e serviços da Administração Pública até 2020, sendo esta eficiência atingida sem aumento da despesa pública, permitindo ao mesmo tempo o estímulo da economia no sector das empresas de serviços energéticos.

No âmbito deste grupo de trabalho, o Instituto de Informática, I.P. participou numa ação de capacitação sobre os Planos de Eficiência ECO.AP 2030, que tinha como objetivo auxiliar os organismos a preencher os formulários relativos aos seus Planos de Eficiência.



## 4. RECURSOS DISPONÍVEIS

## 4. Recursos Disponíveis

### 4.1. Recursos Humanos

O cumprimento da missão do Instituto de Informática requer um corpo de profissionais estável e permanente, com perfis adequados às competências chave necessárias para o bom desenvolvimento das suas atividades, e que se encontre bem qualificado e motivado, o que constitui a força propulsora no cumprimento da missão, das atribuições e competências do Instituto de Informática.

No cumprimento deste objetivo, no ano 2021, a Estratégia de Gestão de Pessoas manteve o foco nos processos e iniciativas no âmbito da gestão previsional, no desenvolvimento de competências e no acolhimento e integração de novas pessoas, cujos principais resultados se explicitam de seguida.

Na concretização da Política de Gestão de Pessoas foi reforçado o interesse e preocupação com as áreas de avaliação de desempenho, avaliação da satisfação, bem-estar, segurança e saúde no trabalho e a conciliação da vida pessoal e familiar com a profissional.

No ano de 2021, a permanência do contexto pandémico provocado pelo SARS-CoV-2 (COVID-19), ditou a necessidade de continuidade da execução do Plano de Contingência, tendo-se definido e adaptado regras, formas de atuação e modelos de organização do trabalho em alinhamento com a legislação em vigor, e da sua evolução consoante os critérios epidemiológicos, assim como das orientações da Direção-Geral de Saúde.

#### 4.1.1. Gestão Previsional de Recursos Humanos

Na gestão previsional de recursos humanos, houve um claro reforço das iniciativas de recrutamento tendo em vista de ocupação de postos de trabalho vagos do mapa de pessoal, designadamente por via de mobilidades na categoria na Administração Pública, e no recrutamento externo de especialistas de informática.

Assim, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- **Publicitação de 24 ofertas na Bolsa de Emprego Público (BEP)** com vista a dotar o Instituto de trabalhadores/as, em número e perfis de competências adequados, em

consonância com a gestão previsional de recursos humanos e com as necessidades identificadas, concretamente para a ocupação de postos de trabalho cujos perfis de competência associados são, na sua maioria, eminentemente tecnológicos, tendo sido recrutados, no ano de 2021, por esta via, 7 trabalhadores;

- **Abertura de (3) procedimentos concursais externos** para a carreira de especialista de informática;
- **Conclusão de (4) procedimentos concursais para dirigentes intermédios de 2.º grau** (DOGP/AGP, DAS/ASA, DAS/AI e AACDCS)
- Renovação da comissão de serviço de **(4) dirigentes intermédios de 1.º grau** DGA, DAGI, DGC e DAU;
- Renovação da comissão de serviço de **(6) dirigentes intermédios de 2.º grau** AQA, DGC/AC; DGC/AP, DGC/AAE, DGA/ARC, DGA/APS.
- Ao longo do ano registaram-se **11 admissões no Instituto e 22 saídas de trabalhadores/as**, estas últimas maioritariamente no grupo de pessoal de informática.

O mapa de pessoal (MP) para o ano de 2021, com um total de **334 Postos de Trabalho Necessários** (PTN), foi aprovado superiormente, e teve em conta as necessidades dos diversos Departamentos e Áreas do Instituto. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras mantém-se e é de cerca de 84% nas áreas de negócio<sup>1</sup> e de cerca de 16% em funções transversais<sup>2</sup>.

**273**

Postos de trabalho ocupados

**82,0%**

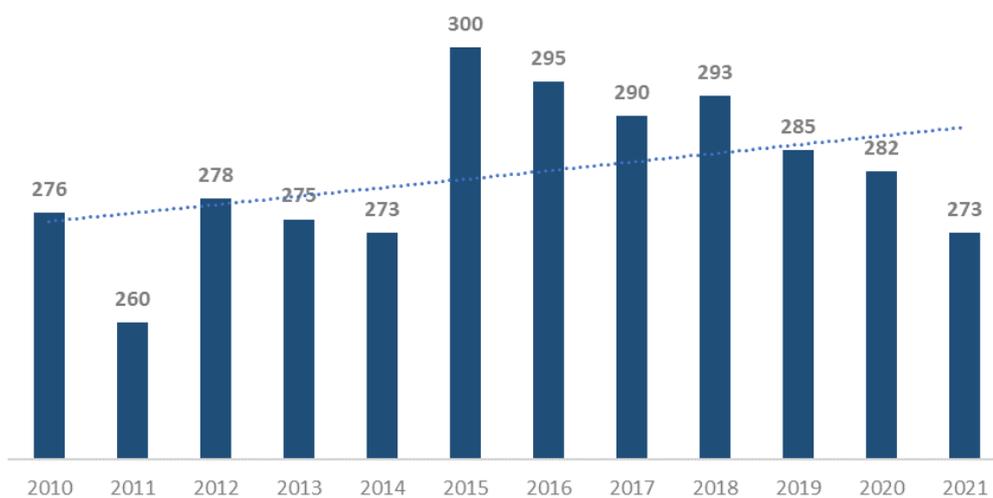
Ocupação do mapa de pessoal

---

<sup>1</sup> Arquitetura e Desenvolvimento, Gestão de Aplicações, Administração de Sistemas, Análise e Gestão de Informação, Apoio ao Utilizador e Gestão de Cliente.

<sup>2</sup> Encarregado de Proteção de Dados, Apoio Jurídico, Assessoria, Gestão de Pessoas, Compras, Orçamento, Financeira, Auditoria e Qualidade, Apoio Administrativo e Comunicação e Sustentabilidade.

A 31 de dezembro de 2021, o Instituto contava com **273<sup>3</sup>** pessoas ao seu serviço, distribuídas pelas diferentes modalidades de vinculação, verificando-se que o mapa de pessoal teve uma taxa de ocupação de **82,0%**.



*FIGURA 12 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS, A 31.12.2021*

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

---

<sup>3</sup> O valor apresentado corresponde a todos os postos de trabalho ocupados (273). Para efeitos de SIOE e de Balanço Social não são contabilizados os/as trabalhadores/as ausentes há mais de seis meses do serviço, tendo o Instituto de Informática 1 trabalhador nessas condições.

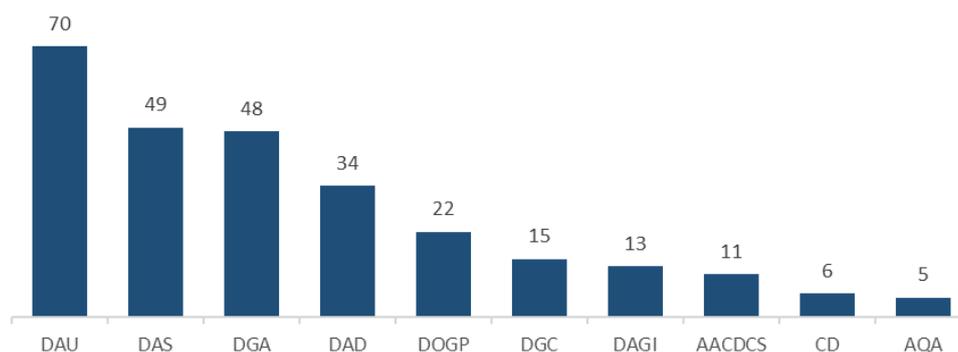


FIGURA 13 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS, A 31.12.2021

#### 4.1.2. Competências chave

No ano 2021, consolidou-se o modelo de gestão por competências no Instituto, com a aprovação do documento final e a utilização generalizada do **Portefólio de Competências**, com os **51 perfis de funções**, quer no recrutamento de novas pessoas, quer relacionado com as necessidades de formação.

A distribuição dos recursos humanos pelas funções existentes no Instituto de Informática é a que a seguir se apresenta, mantendo-se o maior peso das funções técnicas (representando cerca de 41%) na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P., a saber, funções de suporte técnico, gestor de projetos, programador, administrador de sistemas *windows* e gestor de informação.

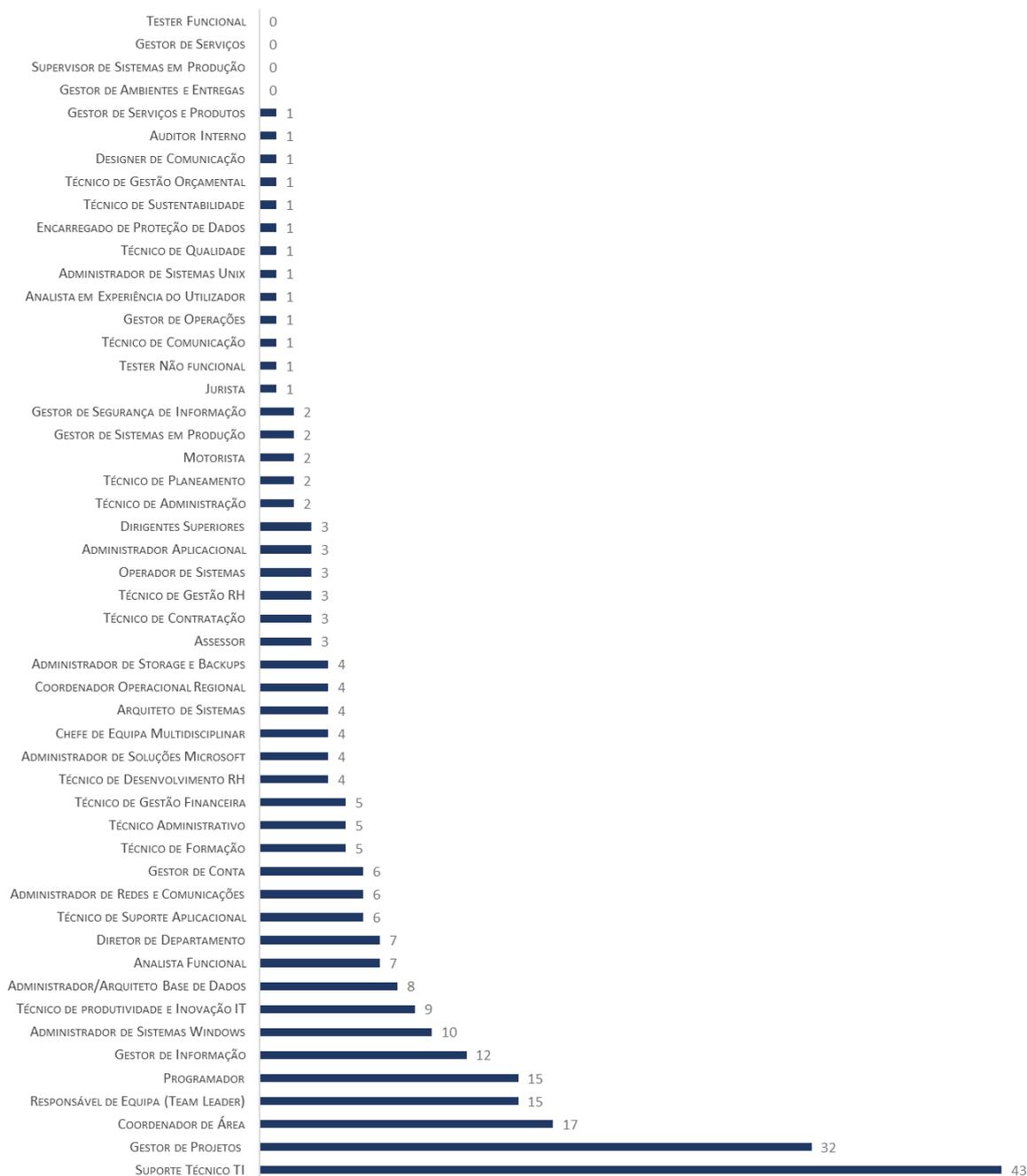


FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2021

#### 4.1.3. Distribuição dos recursos humanos por nível académico

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

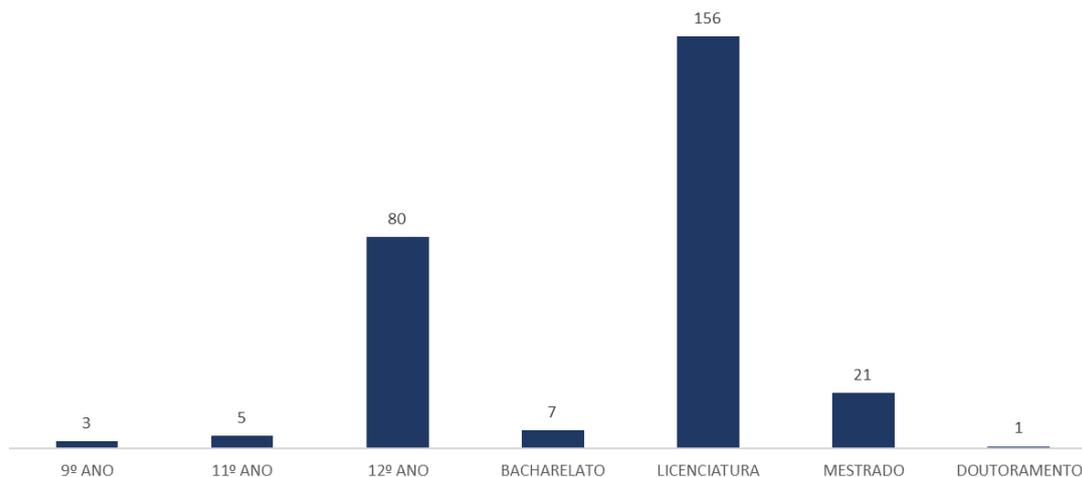


FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO

#### 4.1.4. Desenvolvimento de Competências

Em 2021, o Plano de Formação teve uma execução de aproximadamente **99%** face às ações planeadas ao longo do ano. Foram **realizadas 100 ações de formação** das 101 planeadas, tendo-se concretizado ainda mais **7 ações extraplano**.

A execução orçamental foi de **83,4%**, com um valor de despesa global anual com a formação de **113.842,24€**.

No conjunto das ações previstas no plano de formação 2021 e das realizadas extraplano, foram registadas **494** participações em ações de formação internas e externas, envolvendo um total de **234 trabalhadores**.

**99%**

Execução do Plano de Formação

**494**

Participações em ações de formação

ANO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total de Efetivos	274	300	295	290	293	285	282	273
Total de Participantes	187	229	284	289	248	252	218	234
Total de Trabalhadores com Formação (%)	68%	76%	96%	97%	85%	88%	77%	86%
Total de Ações de Formação	153	129	131	136	119	137	90	100
Total de Horas de Formação*	3348	11.197	10.135	11.658	7.787	10.326,50	7.660,50	8.750,10
Total de Investimento	69.710,83 €	106.161,44 €	115.933,24 €	105.994,09 €	118.255,44 €	134.598,78 €	131.566,97 €	113.842,24 €
Total de Execução do Plano de Formação	89%	89%	97%	97%	97%	98%	100%	99%

\* Somatório de horas de formação frequentadas em cada participação

FIGURA 16 - DADOS DE FORMAÇÃO (2014-2021)

#### 4.1.5. Avaliação do Desempenho

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

Terminou em dezembro o biénio 2019/2020, objeto de avaliação no ano de 2021, no qual participaram todas as pessoas em exercício de funções no Instituto no referido biénio, os avaliadores respetivos e os membros do Conselho Coordenador de Avaliação.

Num universo que abrangeu 283 trabalhadores, 36 fizeram relevar a última avaliação atribuída, nomeadamente por exercício de funções em comissão de serviço, tendo sido obtidos os seguintes resultados após a aplicação do disposto nos artigos 42º e 75º da lei 66-B/2007, de 28 de dezembro:

SIADAP 3															
Carreira	Total trabalhadores (d)	Excelente		%	Relevante (e)		%	Adequado		%	Inadequado		%	Não Avaliados (f)	%
Técnico Superior	33	1	A 1 P 0	3%	8	A 8 P 0	28%	21	A 20 P 1	72%	0	A 0 P 0		4	12%
Assistente Técnico (a)	14	1	A 1 P 0	8%	1	A 1 P 0	8%	11	A 10 P 1	92%	0	A 0 P 0		2	14%
Assistente Operacional (b)		0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		0	
Especialista de Informática (c)	55	2	A 2 P 0	4%	13	A 13 P 0	27%	36	A 36 P 0	73%	0	A 0 P 0		6	11%
Técnico de Informática (c)	40	1	A 1 P 0	3%	7	A 7 P 0	18%	31	A 31 P 0	82%	0	A 0 P 0		2	5%
Técnico-Administrativa (c)	10	0	A 0 P 0		2	A 2 P 0	20%	8	A 8 P 0	80%	0	A 0 P 0		0	
Apoio Técnico (c)	13	0	A 0 P 0		1	A 1 P 0	8%	12	A 12 P 0	92%	0	A 0 P 0		0	
Técnica (c)	117	8	A 8 P 0	8%	31	A 31 P 0	32%	65	A 63 P 2	68%	0	A 0 P 0		21	18%
Assessoria / Consultoria (c)	1	0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		1	100%
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>13</b>	<b>A 13 P 0</b>	<b>5%</b>	<b>63</b>	<b>A 63 P 0</b>	<b>26%</b>	<b>184</b>	<b>A 180 P 4</b>	<b>74%</b>	<b>0</b>	<b>A 0 P 0</b>		<b>36</b>	<b>13%</b>

FIGURA 17 - SIADAP 3 (BIÊNIO 2019-2020)

A avaliação do desempenho em sede de SIADAP 3, conforme previsto nos nº 4 do artº 82º, artº 156º a 158º e dos artº 165.º a 167.º da LTFP da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho (LGTFP) em matéria de alteração de posicionamento remuneratório na carreira, de atribuição de prémios de desempenho, teve os seguintes efeitos:

- 62 trabalhadores elegíveis para beneficiar de alteração do posicionamento remuneratório;
- 5 trabalhadores elegíveis para beneficiar de promoção (dependente de autorização da Tutela e Finanças);
- 15 trabalhadores elegíveis para beneficiar de alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (dependente de autorização da Tutela e Finanças);
- 10 trabalhadores elegíveis para atribuição de prémios de desempenho.

Com a desmaterialização de processos aprovada pelo Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P., o processo de avaliação decorreu integralmente através do portal PORTii, tendo a totalidade do processo avaliativo decorrido naquela plataforma, com o apoio dos manuais disponíveis na intranet.

#### 4.1.6. Segurança e Saúde no Trabalho

O ano 2021 foi um ano fortemente marcado pelo contexto pandémico com reflexos profundos na organização do trabalho e, conseqüentemente, na área da saúde e segurança, tendo as medidas em vigor no Instituto acompanhado a evolução da legislação em vigor, consoante os critérios de avaliação da pandemia.

A grande preocupação nesta área foi proporcionar as condições de segurança e saúde adequadas à prevenção de riscos de contágio decorrentes da pandemia da doença COVID -19, nomeadamente, proporcionando os meios necessários à adoção do regime de teletrabalho, mesmo nos períodos em que não era obrigatório.

Assim, na sequência da aprovação da Resolução do Conselho de Ministros n.º 45-C/2021, de 30 de abril, e atendendo aos resultados obtidos com o anterior confinamento, foi aprovado um elenco menos intenso de restrições, com um regresso faseado, progressivo e voluntário, à atividade presencial no Instituto de Informática, de um contingente entre os 25% e os 40% em regime presencial.

Posteriormente, foram aprovadas novas medidas através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 114- A/2021, de 20.08, que determinou o fim do teletrabalho obrigatório que passou a recomendável, em todo o mesmo território nacional.

Em conformidade com o plano de contingência do Instituto de Informática I.P., na versão aprovada pelo Conselho Diretivo a 3 de novembro de 2020, foi aprovada uma estratégia de regresso faseado no Instituto de Informática, num regime misto, de 50% em regime de teletrabalho e 50% em regime presencial, com o limite de 50% da lotação do espaço físico disponível.

Para o efeito foram celebrados contrato de teletrabalho com todos os colaboradores que aderiram ao regime misto, supra referido, isto é, cerca de 203 contratos.

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

1. Consultas de Medicina Curativa, em regime de teleconsulta;
2. Colocação de novas plantas de emergência no edifício sede e identificação do número de emergência em todos os telefones fixos;
3. Divulgação de boas práticas no trabalho remoto;

#### 4. Divulgação de aspetos de ergonomia em teletrabalho.

No que diz respeito às doenças profissionais e à ocorrência de acidentes de serviço, não se registou nenhuma ocorrência em 2021:

Indicador	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
N.º de acidentes em serviço qualificados	2	1	1	5	0	0	2	0	0	1	0	0
N.º de participações de doenças profissionais	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0

FIGURA 18 - INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS (2016-2021)

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

O ano 2021 é um ano de viragem em matéria de conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar no Instituto de Informática, com o *kick off* do **projeto de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação** e certificação na norma portuguesa NP 4552:2016, no âmbito do SAMA2020, que constitui uma clara aposta no bem-estar e satisfação dos colaboradores.

No âmbito deste projeto foi efetuado e concluído, em 2021, um diagnóstico cujos principais objetivos foram identificar o *status quo* do Instituto de Informática em questões relacionadas com a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal das suas partes interessadas, bem como os aspetos que podem ser geridos no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação.

Este diagnóstico, realizado em conjunto com a consultora responsável pela implementação do sistema da conciliação, teve como base entrevistas a uma amostragem de 28 colaboradores e um inquérito com um retorno de 125 colaboradores, o que corresponde a uma taxa de 49% de respostas.

A flexibilidade em matéria de gestão de tempos de trabalho, introduzida pelo Regulamento de Horário de Trabalho, conjugada com o previsto na legislação atualmente em vigor, e com o objetivo de contribuir para a conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional, resultou na autorização, em 2021, de **18 horários especiais** (inclui 10 jornadas contínuas, 8 horários flexíveis com redução da hora de almoço ou da hora de saída), de **5 horários no âmbito do estatuto trabalhador-estudante** (para o período letivo 2021/2022).

Quanto ao **teletrabalho**, o Instituto de Informática tem atualmente 5 situações (permanentes) de teletrabalho, por motivos de saúde das respetivas pessoas. Paralelamente, o Instituto tem aprovado pedidos de prestação de trabalho em regime de teletrabalho temporário (entre 1 a 6

(Uso Público)

meses), de modo a que os/as trabalhadores/as possam responder a limitações decorrentes de saúde ou garantir a assistência à família, e paralelamente assegurarem de forma ininterrupta o seu trabalho e responsabilidades. Foram ainda celebrados **7 contratos de teletrabalho a tempo total**, nos termos previstos no n.º 3 do artigo 166.º do CT, em que um trabalhador com filho com idade até 3 anos tem direito a exercer a atividade em regime de teletrabalho, quando este seja compatível com a atividade desempenhada e a entidade patronal disponha de recursos e meios para o efeito.

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

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

**O Orçamento Participativo do Instituto de Informática (OPii)** é uma iniciativa essencial para a prossecução do Objetivo Estratégico 3 – Garantir a Sustentabilidade Organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental e do Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

Criado em 2018, o OPii pretende ser um processo participativo e colaborativo, com um orçamento próprio, em que todos os trabalhadores e trabalhadoras podem participar, e que visa a implementação de iniciativas que concorram para a promoção da sustentabilidade organizacional e da conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

Em 2021 realizou-se a sua 4ª edição, tendo sido submetidos a aprovação os seguintes projetos:

- Construção de balneários;
- Ação de Envolvimento Institucional;

- Apoio à Saúde mental;
- Mente Sã.

Em Aprovação

## 4.2. Recursos Financeiros

### 4.2.1. Orçamento Inicial e Revisões Orçamentais

O orçamento inicial de 2021 do Instituto de Informática ascendia a 59.866.504 EUR, repartido entre despesas de Administração e de Capital, no montante de 25.125.525 EUR (42%) e 34.740.979 EUR (58%), respetivamente.

No final do ano, o orçamento corrigido apresentava um valor global de 78.718.710 EUR, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 31,5% (conforme apresentado na Figura 19), cujo valor foi fortemente influenciado pelo carregamento a 30/12/2021 do Crédito Especial no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), no valor total de 10.097.053 EUR.

De referir que, para os montantes do orçamento corrigido, não foram contempladas as rubricas D.04, relativas a transferência de saldos de despesas correntes para reposição de abastecimentos ao IGFSS, no total de 553.062,15 EUR referentes a operações sem aplicação em despesa e D.08 - Transferências de Capital, no montante de 195.668,43 EUR, correspondente à transferência para o IGFSS a título de regularização do saldo da gerência anterior, também esta, sem aplicação em despesa.

O reforço do orçamento de 2021, incidiu ao nível das Despesas Correntes, apresentando um acréscimo de 25,7% (6.445.084 EUR) embora o reforço tenha repercutido maior aumento ao nível das Despesas de Capital, correspondendo a um acréscimo global de 35,7% (12.407.122 EUR).

Em termos absolutos, verifica-se um maior aumento na rubrica de equipamento informático – *hardware*, correspondente a 8.787.556 EUR, representando um aumento percentual de 224,6% face ao orçamento inicial. Porém, também a rubrica de software informática, regista um aumento de 3.615.753 EUR, os quais correspondem a um reforço de 11,8%.

O aumento da dotação disponível das despesas correntes, refletiu-se ao nível das aquisições de bens e serviços, principalmente, através das rubricas afetas a aquisições de serviços, no montante de 6.341.124 EUR, representando um aumento percentual de 53,0%.

(euros)

Agrupamentos de Despesa	Orç. Inicial	Orç. Corrigido			Reforços / Anulações	Variação %
	OSS	OSS	PRR	TOTAL		
<b>Despesas Correntes</b>	<b>25.125.525</b>	<b>28.965.432</b>	<b>2.605.177</b>	<b>31.570.609</b>	<b>6.445.084</b>	<b>25,7%</b>
Despesas com o Pessoal	13.119.746	13.119.746	0	13.119.746	0	0,0%
Aquisição de Bens e Serviços	12.000.000	15.814.821	2.605.177	18.419.998	6.419.998	53,5%
Outras*	5.779	30.865	0	30.865	25.086	434,1%
<b>Despesas de Capital</b>	<b>34.740.979</b>	<b>39.656.225</b>	<b>7.491.876</b>	<b>47.148.101</b>	<b>12.407.122</b>	<b>35,7%</b>
Aq. Bens de Capital	34.740.979	39.656.225	7.491.876	47.148.101	12.407.122	35,7%
<b>Total **</b>	<b>59.866.504</b>	<b>68.621.657</b>	<b>10.097.053</b>	<b>78.718.710</b>	<b>18.852.206</b>	<b>31,5%</b>

FIGURA 19 - ORÇAMENTO 2021 (INICIAL E CORRIGIDO)

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

\*\* O total referente ao orçamento corrigido não contempla os montantes de 553.062,15 euros e 195.668,43 euros, correspondentes às rubricas D.04 – Transferências Correntes e D.08 - Transferências de Capital, respetivamente, ambas correspondentes a verbas sem aplicação em Despesa.

Pela análise comparativa com o ano anterior, verificou-se um aumento global de 0,1% relativamente às variações do orçamento inicial e 29,4% relativamente às variações do orçamento corrigido de 2020-21, conforme consta na Figura 20.

Relativamente às dotações iniciais da Despesa Corrente (afeta ao fundo Administração), verificou-se um decréscimo de 5,6%, motivado, essencialmente, pela diminuição das Despesas com Pessoal (-6,2%), como consequência da diminuição do número de efetivos, em resultado de reformas/aposentações e saídas por mobilidade.

Quanto às dotações das rubricas de Aquisição de Bens e Serviços do período em análise, verificou-se igualmente um decréscimo de 5,0%.

O incremento orçamental verificado nas Despesas de Capital face a 2020 (4,6%), decorre, essencialmente, dos investimentos em *software* e *hardware* necessários no âmbito das atribuições do Instituto de Informática, como a renovação do parque informático, o licenciamento de aplicações, bem como toda a atividade de desenvolvimento de software associada a projetos inscritos no Programa de Governo, no *Simplex*, no PESI do MTSSS, na Estratégia de Inovação e Modernização da AP 2020-2023, assim como outros instrumentos de gestão.

(euros)

Agrupamentos de Despesa	Orç. Inicial		Tvha 2020-21	Orç. Corrigido				Tvha 2020-21
	OSS 2020	OSS 2021		OSS 2020	OSS 2021	PRR 2021	TOTAL 2021	
	<b>Despesas Correntes</b>	<b>26.619.452</b>	<b>25.125.525</b>	<b>-5,6%</b>	<b>26.619.452</b>	<b>28.965.432</b>	<b>2.605.177</b>	<b>31.570.609</b>
Despesas com o Pessoal	13.979.795	13.119.746	-6,2%	13.979.705	13.119.746	0	13.119.746	-6,2%
Aquisição de Bens e Serviços	12.634.468	12.000.000	-5,0%	12.615.185	15.814.821	2.605.177	18.419.998	46,0%
Outras*	5.279	5.779	9,5%	24.562	30.865	0	30.865	25,7%
<b>Despesas de Capital</b>	<b>33.214.041</b>	<b>34.740.979</b>	<b>4,6%</b>	<b>34.214.041</b>	<b>39.656.225</b>	<b>7.491.876</b>	<b>47.148.101</b>	<b>37,8%</b>
Aq. Bens de Capital	33.214.041	34.740.979	4,6%	34.214.041	39.656.225	7.491.876	47.148.101	37,8%
<b>Total **</b>	<b>59.833.493</b>	<b>59.866.504</b>	<b>0,1%</b>	<b>60.833.493</b>	<b>68.621.657</b>	<b>10.097.053</b>	<b>78.718.710</b>	<b>29,4%</b>

FIGURA 20 - EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2020-2021

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

\*\* O total referente aos orçamentos corrigidos não contempla as transferências de saldos para reposição/regularização ao IGFSS.

#### 4.2.1.1. Execução do orçamento

A despesa global realizada e paga em 2021 foi de 57.071.531,26 EUR, verificando-se uma variação positiva e expressiva de 20,9% (+9.877.594,26 EUR), face ao exercício anterior.

A Despesa Corrente ascendeu a 24.036.362,66 EUR, refletindo um acréscimo no valor dos pagamentos face ao ano anterior de +2.183.839,66 EUR (+10,0%).

Relativamente à evolução da Despesa de Capital do período 2020-2021, verificou-se um acréscimo do valor dos pagamentos (+30,4%), atingindo o montante de 33.035.168,60 EUR em 2021.

Com respeito à evolução da execução orçamental do período 2020-2021, conforme evidenciado na Figura 21, verificou-se um decréscimo global de 5,1 pontos percentuais, situando-se a execução orçamental final de 2021 em 72,5%.

O decréscimo da execução orçamental do período 2020-2021, resulta, essencialmente, do menor desempenho orçamental da Despesa Corrente - Agrupamento de Aquisições de Bens e Serviços (-11,6 p.p.), pese embora o incremento do orçamento nesse agrupamento (+16,5%).

**72,5%**

**Execução orçamental**

Comparativamente com o exercício de 2020, a execução orçamental da Despesa Corrente de 2021 foi de 76,1%, inferior em 6,0 pontos percentuais face ao ano transato.

Ao nível da Despesa de Capital, comparativamente com o exercício de 2020, verificou-se um decréscimo de 4,0 pontos percentuais, justificado, também, pelo reforço orçamental no âmbito do PRR a 30/12/2021.

O decréscimo da execução registada foi influenciado pelo reforço das dotações orçamentais no final do ano, no âmbito do investimento TD-C17-i03: Transição digital da Segurança Social.

De notar ainda, que a impossibilidade de execução financeira de um conjunto de contratos em 2021, nomeadamente, pela não faturação de serviços e bens entregues até 30/12/2021 ou pela receção de bens e serviços contratados nesse ano em 2022, no valor global de 805.721,43 EUR, influência também a execução do orçamento.

Neste sentido, caso tivesse sido efetivada a execução dos contratos referidos, verificar-se-ia no período 2020-2021, ao nível da evolução da Despesa Corrente, um acréscimo dos pagamentos em 4,6% e na Despesa de Capital um acréscimo do valor dos pagamentos em 1,4%, o que consequentemente, resultaria numa melhoria do desempenho da execução orçamental, reduzindo-se o decréscimo de 5,1 pontos percentuais, para 4,1 pontos percentuais.

(euros)

Agrupamentos de Despesa	2020			2021						Tvha Pag. 2020-21	
	Orç. Corrigido*	Pagamentos	% Exec.	Orç. Corrigido			Pagamentos				% Exec.
				OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL		
<b>Despesas Correntes</b>	<b>26.619.452</b>	<b>21.852.523</b>	<b>82,1%</b>	<b>28.965.432</b>	<b>2.605.177</b>	<b>31.570.609</b>	<b>21.952.647</b>	<b>2.083.716</b>	<b>24.036.363</b>	<b>76,1%</b>	<b>10,0%</b>
Despesas com o Pessoal	13.979.705	12.045.638	86,2%	13.119.746	0	13.119.746	11.849.550	0	11.849.550	90,3%	-1,6%
Aquisição de Bens e Serviços	12.615.185	9.795.790	77,7%	15.814.821	2.605.177	18.419.998	10.075.603	2.083.716	12.159.319	66,0%	24,1%
Outras*	24.562	11.095	45,2%	30.865	0	30.865	27.493	0	27.493	89,1%	147,8%
<b>Despesas de Capital</b>	<b>34.214.041</b>	<b>25.341.415</b>	<b>74,1%</b>	<b>39.656.225</b>	<b>7.491.876</b>	<b>47.148.101</b>	<b>27.711.757</b>	<b>5.323.411</b>	<b>33.035.169</b>	<b>70,1%</b>	<b>30,4%</b>
Aq. Bens de Capital	34.214.041	25.341.415	74,1%	39.656.225	7.491.876	47.148.101	27.711.757	5.323.411	33.035.169	70,1%	30,4%
<b>Total **</b>	<b>60.833.493</b>	<b>47.193.937</b>	<b>77,6%</b>	<b>68.621.657</b>	<b>10.097.053</b>	<b>78.718.710</b>	<b>49.664.404</b>	<b>7.407.127</b>	<b>57.071.531</b>	<b>72,5%</b>	<b>20,9%</b>

FIGURA 21 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2020-2021

\*OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais – cativos

\*\* O total não contempla as verbas referentes à transferência de saldo para reposição/regularização ao IGSSS

#### 4.2.1.2. Análise da despesa por natureza

No que concerne às Despesas de Administração, o seu peso no orçamento e na execução do período, correspondeu a 40,1% do orçamento corrigido e a 42,1% dos pagamentos totais. Nesta componente orçamental, enquadram-se as dotações para as despesas associadas a salários e encargos (16,7%) e para a aquisição de bens e serviços (23,4%), que por sua vez se subdividem em despesas de custos gerais (funcionamento interno) e despesas no âmbito das atividades e competências informáticas do MTSSS.

Relativamente às Despesas de Capital de 2021, estas representam 57,9% dos pagamentos totais. Destas, verificou-se uma execução de 80,4% da rubrica de *software* informático, a que correspondem 48,3% dos pagamentos totais e 83,4% dos pagamentos no âmbito deste agrupamento de despesa (ainda assim inferior em -9,7% face ao ano anterior). A rubrica de

(Uso Público)

equipamento informático (*hardware*) registou uma execução de 43,2%, a que correspondem 9,6% dos pagamentos totais e 16,5% dos pagamentos afetos às Despesas de Capital (+10,4% face ao ano anterior). Quanto às restantes rubricas, apenas 0,03% dos pagamentos, referem-se à rubrica de equipamento administrativo. A rubrica de construções diversas não registou qualquer execução.

#### 4.2.1.3. Lei dos compromissos e dos pagamentos em atraso (LCPA)

Nos termos da a) do n.º 1 do artigo 15.º da LCPA - Lei n.º 8/2012, com referência aos processos de aquisição que se encontravam registados à data de 31/12/2021 no Sistema SIF, o montante total dos compromissos plurianuais ascendia a 73.684.409,95 EUR, com a seguinte distribuição por ano:

(euros)

Ano	Montante
<b>2022</b>	41.500.148,88
<b>2023</b>	21.678.651,00
<b>2024</b>	10.002.811,23
<b>2025</b>	502.798,84

FIGURA 22 - MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIÇÃO A 31.12.2021

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

Importa referir, que o montante global de compromissos plurianuais aqui apresentado, diverge do montante global da declaração extraída em 31/01/2022, do Sistema Central de Encargos Plurianuais (SCEP) da Direção Geral do Orçamento (DGO), uma vez que, de acordo com as instruções da DGO, apenas devem constar da declaração a submeter às Finanças e a publicar na internet, os compromissos que se encontravam "Em Execução" e "Em Correção", a 31/12/2021. Nestes termos, à data de 31/12/2021, do conjunto de processos registados no SCEP, apurou-se um valor global de 30.976.926,62 EUR, relativo a contratos celebrados e em execução.

Adicionalmente, de referir que, nos termos do supramencionado artigo da LCPA, à data de 31 de dezembro de 2021, o Instituto de Informática **não tinha pagamentos ou recebimentos em atraso.**

#### 4.2.1.4. Prazo médio de pagamentos (PMP)

Nos termos da legislação aplicável<sup>4</sup>, em 2021, o Instituto de Informática registou um Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (PMP) de 9 dias.

Em 2021, assim como nos últimos três anos, conforme indicado na Figura 23, o indicador PMP registou um valor inferior a 30 dias, cumprindo para o efeito a meta legal definida pela legislação aplicável em vigor.

	(dias)			
	2018	2019	2020	2021
<b>PMP (média anual)</b>	24	18	17	9

FIGURA 23 - PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2018-2021)

\* A partir do 3.º trimestre de 2019, foi considerado um novo método de cálculo do indicador PMP, visando garantir a uniformização de critérios entre os Organismos do perímetro da Segurança Social. Os valores apresentados refletem o novo método de cálculo retrospectivo do indicador referente ao período 2018-2019.

#### 4.2.2. Operações Cofinanciadas

Relativamente às Operações Cofinanciadas, durante o ano de 2021, não foram aprovadas novas candidaturas no âmbito do PT2020.

---

<sup>4</sup> Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho – Decreto-Lei de Execução Orçamental para 2019, Despacho n.º 9870/ 2009, de 13 de abril, do Gabinete do Ministro das Finanças e da Administração Pública e Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro (ponto 10 do Anexo).

Porém, em anos anteriores, tinham sido aprovadas as candidaturas mencionadas infra, as quais se mantiveram ativas durante o ano de 2021, e sobre as quais se prestam as informações indicadas de seguida:

**A.** No que respeita aos projetos cofinanciados no âmbito do FEDER:

- POCI-02-0550-FEDER-022109 - DR's Oficiosas e Parentalidade, em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento total: 1.856.716,13EUR, com um montante total elegível de 1.714.486,20 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

Instituto de Informática - 1 480 321,44 EUR;

Instituto da Segurança Social - 234 164,76 EUR.

Este projeto terminou a 31/12/2020, contudo ainda apresentou execução em 2021, tendo esta atingido os 74%, no valor de 1.369.513,49 EUR;

- POCI-02-0550-FEDER-022126 - Visão 360.º, em parceria com o Instituto da Segurança Social - Investimento total: 2.999.955,52 EUR, com um montante total elegível de 2.880.000,00 EUR distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

Instituto de Informática – 2.645.952,89 EUR;

Instituto da Segurança Social – 234.047,11 EUR.

Este projeto foi objeto de revogação, havendo lugar à devolução das verbas recebidas, no valor de 74.289,90 EUR;

- POCI-02-0550-FEDER-022511 - Relatório Único +simples, em parceria com o Gabinete de Estratégia e Planeamento – Investimento total/Elegível: 283.097,00 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

Instituto de Informática – 240.047,00 EUR;

Gabinete de Estratégia e Planeamento – 43.050,00 EUR.

Este projeto terminou a 31/12/2020, contudo ainda apresentou execução em 2021, tendo esta atingido os 31%, no valor de 75.289,47 EUR, cujas despesas foram realizadas e pagas pelo Instituto de Informática. O Gabinete de Estratégia e Planeamento não executou qualquer verba no âmbito deste projeto;

- POCI-02-0550-FEDER-035491 - NCS - Nova Carta Social, em parceria com o Instituto da Segurança Social e o Gabinete de Estratégia e Planeamento – Investimento:

1.140.372,08 EUR, com um montante total elegível de 995.605,86 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

Instituto de Informática – 971.182,81 EUR;

Gabinete de Estratégia e Planeamento – 24.423,05 EUR.

Este projeto terminou a 31/12/2021, tendo atingido uma execução de 100%, no valor de 995.302,60 EUR;

- POCI-02-0550-FEDER-040219 - Gestão de Apoio Judiciário, em parceria com o Instituto da Segurança Social e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça – com o Investimento total/Elegível de 969.922,54 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

Instituto de Informática – 690.952,50 EUR;

Instituto da Segurança Social – 252.463,04 EUR;

Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça Instituto da Segurança Social – 26.507,00 EUR.

Este projeto irá terminar a 31/10/2022, tendo atingido em 2021, uma execução de 61%, no valor de 587.697,04 EUR;

- POCI-02-0550-FEDER-040616 - Protege +, em parceria com a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens e com o Instituto da Segurança Social – com o Investimento total/Elegível, no valor total de 997.965,42 EUR. De referir que, apesar da parceria, o investimento financeiro será assumido integralmente pelo Instituto de Informática.

Este projeto irá terminar a 31/10/2022, tendo atingido em 2021, uma execução de 72%, no valor de 718.871,53 EUR;

- POCI-02-0550-FEDER-043945 - Registo IPSS\_AM + Simples, com o Investimento total/Elegível, no valor total de 429.712,8 EUR.

Este projeto terminou a 30/06/2021, tendo atingido uma execução de 100%, no valor de 429.712,80 EUR;

- POCI-02-0550-FEDER-044020 -BERTA: Base do Emprego, Relações de Trabalho em Ação, em parceria com a Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho - com o Investimento total: 295.767,17 EUR, com o montante total elegível de 274.416,21 EUR, distribuído pelos parceiros, da seguinte forma:

Instituto de Informática – 150.060,01 EUR;

Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho – 124.356,20 EUR.

Este projeto irá terminar a 29/10/2022, não tendo apresentado qualquer execução até ao final de 2021;

**B.** No que respeita aos projetos cofinanciados no âmbito do FSE:

- POCI-05-5762-FSE-000007 - Ágora, aprovado pelo valor de 2.900.000,00 EUR.  
Este projeto terminou a 31/12/2020, contudo ainda apresentou execução em 2021, tendo esta atingido os 75%, no valor de 2.170.027,21 EUR;
- POCI-05-5762-FSE-000012 - SS\_CGA Estudo Arquitetura Informacional, tendo sido aprovado pelo montante de 364.555,31 EUR.  
Este projeto terminou a 31/01/2018, contudo ainda apresentou execução em 2021, tendo esta atingido os 54%, no valor de 293.059,16 EUR;
- POCI-05-5762-FSE-000028 - Reformulação do Sistema de Gestão Integrado - Investimento total: 102.166,81 EUR; Montante elegível: 102.166,81 EUR.  
Este projeto terminou a 07/12/2019, contudo ainda apresentou execução em 2021, tendo esta atingido os 100%, no valor de 102.166,81 EUR;
- POCI-05-5762-FSE-000185 - Programa de Transformação - Investimento total: 1.778.619,24 EUR; Montante elegível: 1.191.674,89 EUR.  
Este projeto terminou a 31/10/2020, contudo ainda apresentou execução em 2021, tendo esta atingido os 96%, no valor de 1.144.046,35 EUR;
- POCI-05-5762-FSE-000200 - Inteligência Artificial – SAF - Investimento total: 100.970,00 EUR; Montante elegível: 67.649,90 EUR.

Este projeto terminou a 30/04/2020, contudo ainda apresentou execução em 2021, tendo esta atingido os 100%, no valor de 100.969,23 EUR;

- POCI-05-5762-FSE-000248 - Transformação Digital na Segurança Social - Investimento total: 515 921,52 EUR; Montante elegível: 345.667,42 EUR.

Este projeto terminou a 31/12/2021, tendo atingido uma execução de 71%, no valor de 364.891,80 EUR;

- POCI-05-5762-FSE-000268 - Cooperação, em parceria com o Instituto da Segurança Social - Investimento total: 949.331,83 EUR; Montante elegível: 636.052,33 EUR.

Este projeto irá terminar a 14/09/2022, não tendo apresentado qualquer execução até ao final de 2021;

- POCI-05-5762-FSE-000303 - Sistema de Gestão da Conciliação no II, I.P. - Investimento total: 64.050,20 EUR; Montante elegível: 42.913,63 EUR.

Este projeto irá terminar a 31/10/2022, tendo atingido em 2021, uma execução de 5%, no valor de 3.336,38 EUR.

À data de 31/12/2021, o valor de reembolsos registados decorrentes da execução das Operações SAMA totaliza 1.843.475,79 EUR, resultando num aumento expressivo de 107,4% face ao valor registado em 2020 (889.042,09 EUR).

#### 4.2.3. Receitas Próprias

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

- a) Contrapartidas de serviços prestados a pessoas coletivas públicas e a entidades privadas;
- b) As que resultem de direitos de propriedade de produtos e patentes que venham a ser

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

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

O detalhe das receitas próprias do Instituto de Informática respeitante ao ano 2021, por entidade, é expresso no quadro seguinte:

*(euros)*

Entidade	2021
PSP	3.369,36
RIAC	10.027,80
Câmara dos Solicitadores	12.566,12
IEFP	15.254,76
AMA	56.348,16
Autoridade Tributária	10.048,68
<b>Total</b>	<b>107.614,88</b>

FIGURA 24 - RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2021

No período 2020-2021 as receitas próprias registaram um decréscimo de -41,1% (-75.174,70 EUR).

#### 4.2.4. Plano de Recuperação e Resiliência

##### 4.2.4.1. Enquadramento – O PRR no Instituto de Informática, I.P.

O Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) prevê o desenvolvimento de soluções informáticas mais modernas, promovendo a sua integração e a transformação digital dos processos através da desmaterialização, automatização de controlos e simplificação, seguindo abordagens mais inovadoras.

O atual Sistema de Segurança Social, assenta num modelo de relacionamento da Segurança Social com os cidadãos e empresas, o qual conta já com alguma antiguidade, pelo que por vezes se torna pouco flexível e de elevada complexidade.

Por outro lado, a COVID-19, veio também colocar sob pressão todo o sistema da Segurança Social.

Pelo que, o Sistema de Segurança Social, carece de reorganização ao nível da conceção do sistema e do sistema de informação em que assenta, possibilitando flexibilidade e rapidez de reação.

Neste contexto, conforme a **Componente 17 - Qualidade e sustentabilidade das finanças públicas**, sob o *Investimento TD-C17-i03: Transição digital da Segurança Social*, são definidos 5 eixos estratégicos:

- Eixo 1: Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social;
- Eixo 2: Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º);
- Eixo 3: Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21);
- Eixo 4: Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções *Cloud*
- Eixo 5: Reengenharia de processos e qualificação dos profissionais.

O Instituto de Informática, I.P., é responsável pela concretização dos Eixos 1 a 4, com o investimento global de **181.589.884 EUR**, os quais se dividem nos eixos de ação anteriormente mencionados, que resultam no detalhe apresentado de seguida, e para os quais foram ainda definidos subinvestimentos por eixo:

- **Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social**, na área das prestações, contribuições, fiscalização, cooperação, gestão da informação e canais de pagamento, o que implica uma mudança em três dimensões, designadamente legal, de reengenharia de processos e tecnológica, estimando-se o encargo no valor total de **115.549.796 EUR**, com a seguinte distribuição:

---

(Uso Público)

- a) Iniciativas de modernização da PTSS, total estimado de 31.660.000 EUR;
  - b) Simplificação do Ciclo Contributivo, total estimado de 11.354.414 EUR;
  - c) Iniciativas de Data *Analytics*, total estimado de 10.500.000 EUR;
  - d) Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais, total estimado de 17.800.000 EUR;
  - e) Modernização do sistema de Cooperação, total estimado de 5.300.000 EUR;
  - f) Novos Serviços Digitais, total estimado de 28.135.382 EUR;
  - g) Upgrade de Bases de Dados de Suporte à PTSS, total estimado de 10.800.000 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:
    - a) Soluções de Relacionamento, total estimado de 5.859.597 EUR;
    - b) Modernização dos canais de atendimento, total estimado de 7.490.770 EUR;
    - c) Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML), total estimado de 3.200.000 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:
    - a) Modernização do parque informático, total estimado de 18.745.405 EUR;
    - b) Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho, total estimado de 585.945 EUR.
  - **Eixo 4 – Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud** 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:

- a) Upgrade de equipamentos de infraestrutura, total estimado de 8.658.371 EUR;
- b) Soluções *cloud*, total estimado de 7.000.000 EUR;
- c) Soluções de segurança e *compliance*, total estimado de 14.500.000 EUR.

Em síntese, o investimento plurianual previsto no âmbito do PRR, é apresentado na tabela seguinte:

		(euros)						
Eixo / Subinvestimentos		2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total
<b>Eixo 1</b>	<b>Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social</b>	<b>11.132.797</b>	<b>26.659.227</b>	<b>26.959.220</b>	<b>24.789.169</b>	<b>19.489.169</b>	<b>6.520.214</b>	<b>115.549.796</b>
1.1.1	PTSS Nova Geração	4.200.000	6.900.000	6.700.000	6.530.000	5.330.000	2.000.000	31.660.000
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	309.739	2.636.169	2.636.169	2.636.169	2.636.169	499.999	11.354.414
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	0	3.000.000	3.500.000	3.000.000	1.000.000	0	10.500.000
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	2.000.000	4.600.000	4.600.000	4.100.000	2.000.000	500.000	17.800.000
1.1.5	Cooperação na PTSS	300.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	5.300.000
1.1.6	Novos Serviços Digitais	3.523.058	6.523.058	6.523.051	5.523.000	5.523.000	520.215	28.135.382
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	800.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	10.800.000
<b>Eixo 2</b>	<b>Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento</b>	<b>3.667.387</b>	<b>2.681.417</b>	<b>2.612.408</b>	<b>2.181.752</b>	<b>4.067.852</b>	<b>1.339.551</b>	<b>16.550.367</b>
1.2.1	Soluções de Relacionamento	1.324.577	1.102.825	983.816	470.660	1.579.260	398.459	5.859.597
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	1.792.810	928.592	1.078.592	1.211.092	1.688.592	791.092	7.490.770
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	550.000	650.000	550.000	500.000	800.000	150.000	3.200.000
<b>Eixo 3</b>	<b>Reformular e adaptar o posto de trabalho</b>	<b>5.069.523</b>	<b>3.559.370</b>	<b>3.716.195</b>	<b>2.221.745</b>	<b>4.689.125</b>	<b>75.392</b>	<b>19.331.350</b>
1.3.1	Modernização do parque informático	4.860.550	3.483.975	3.640.800	2.146.350	4.613.730	0	18.745.405
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	208.973	75.395	75.395	75.395	75.395	75.392	585.945
<b>Eixo 4</b>	<b>Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud</b>	<b>4.450.000</b>	<b>7.008.371</b>	<b>5.750.000</b>	<b>6.650.000</b>	<b>5.000.000</b>	<b>1.300.000</b>	<b>30.158.371</b>
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	1.950.000	2.408.371	2.000.000	1.900.000	400.000	0	8.658.371
1.4.2	Soluções cloud	300.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	300.000	7.000.000
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	2.200.000	3.000.000	2.150.000	3.150.000	3.000.000	1.000.000	14.500.000
<b>Totais</b>		<b>24.319.707</b>	<b>39.908.385</b>	<b>39.037.823</b>	<b>35.842.666</b>	<b>33.246.146</b>	<b>9.235.157</b>	<b>181.589.884</b>

FIGURA 25 - DISTRIBUIÇÃO PLURIANUAL PREVISTA NO ÂMBITO DO PRR

#### 4.2.4.2. Operacionalização e monitorização do PRR em 2021

De acordo com o disposto no n.º 1 do art.º 3 do Decreto-Lei 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 contexto do PRR, é da competência do dirigente máximo dos serviços e organismos, a inscrição e alterações orçamentais dos projetos exclusivamente financiados pelo PRR e com contratualização entre a Estrutura de Missão «Recuperar Portugal» e os beneficiários diretos e intermediários, e entre estes últimos e os respetivos beneficiários finais,

(Uso Público)

a realizar pelas entidades beneficiárias diretas, intermediárias ou finais, responsáveis pela execução.

A Estrutura de Missão «Recuperar Portugal» é a entidade responsável pela coordenação técnica e pela coordenação de gestão da execução do PRR, com a qual o Instituto de Informática procedeu a devida contratualização, para efeitos de execução no âmbito do PRR, por contrato de financiamento celebrado a 02/10/2021.

Neste âmbito, por aplicação do Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de junho, é da competência do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), a inscrição orçamental das dotações no âmbito do PRR, para que seja possível garantir a execução dos projetos inerentes a cada eixo, tendo aquela entidade procedido à inscrição das dotações necessários, com recurso à abertura de crédito especial, no montante de 10.097.053 EUR, registado a 30/12/2021, apresentando a seguinte distribuição:

(euros)				
Tipo de Fundo PRR	Eixo	Fundo / Económica	Descrição	Crédito Especial
Administração	Eixo 2	DA3110502	Admin PREV PRR E2	143.510
		D.02.02.05.02	Locação - Software informático	143.510
	Eixo 4	DA3110502	Admin PREV PRR E 4	2.461.667
		D.02.02.05.02	Locação - Software informático	1.940.069
Capital	Eixo 1	CPRR01	C Capital PRR E1	1.717.226
		D.07.01.08.06.02	Software	1.717.226
	Eixo 2	CPRR02	C Capital PRR E2	593.330
		D.07.01.07.06.02	Hardware	341.060
	Eixo 3	D.07.01.08.06.02	Software	252.270
		CPRR03	C Capital PRR E3	4.377.886
	Eixo 4	D.07.01.07.06.02	Hardware	4.377.886
		CPRR04	C Capital PRR E4	803.434
		D.07.01.07.06.02	Hardware	466.804
		D.07.01.08.06.02	Software	336.630
			<b>Total</b>	<b>10.097.053</b>

FIGURA 26 - CRÉDITO ESPECIAL PRR - 2021

Desta forma, a dotação corrigida no âmbito do PRR, representa 12,8% do orçamento corrigido total de 2021, dos quais, 3,3% incidem sobre os Fundos de Administração no âmbito do PRR (Eixos 2 e 4) e 9,5% do valor total do orçamento PRR são relativos aos Fundos de Capital (Eixos 1, 2, 3 e 4).

A despesa global realizada e paga em 2021, no contexto do PRR, foi de 7.407.127,32 EUR, resultando numa execução de 73,4% face ao orçamento PRR e de 9,41% face ao orçamento total.

													(euros)	
Rubrica/agrup.º	Descrição	Fundo	1	2	3	4	5=1-2	6=1-3	=1-4	7=3-4	8=4/1	9	10=3-9	11=10/3
			Dotações Corrigidas	Cabimentos	Compromissos	Despesa-Total	Disponível	Dot. não compromet.	Saldo	Comprom. por pagar	Exec. orç (%)	Processado/faturado	Compromissos em aberto	% Compr. em aberto
<b>D.02.02.05</b>	<b>Loça.mater.informat</b>		<b>2.083.581</b>	<b>2.003.829</b>	<b>2.003.829</b>	<b>2.003.829</b>	<b>79.952</b>	<b>79.952</b>	<b>79.952</b>	<b>0</b>	<b>96,2%</b>	<b>2.003.829</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
	PRR Eixo 2	DA3110502	143.511	63.560	63.560	63.560	79.951	79.951	79.951	0	44,3%	63.560	0	0,0%
	PRR Eixo 4	DA3110504	1.940.070	1.940.069	1.940.069	1.940.069	1	1	1	0	100,0%	1.940.069	0	0,0%
<b>D.02.02.20</b>	<b>Trabalhos espec.</b>		<b>521.596</b>	<b>80.087</b>	<b>80.087</b>	<b>80.087</b>	<b>441.509</b>	<b>441.509</b>	<b>441.509</b>	<b>0</b>	<b>15,4%</b>	<b>80.087</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
	PRR Eixo 4	DA3110504	521.596	80.087	80.087	80.087	441.509	441.509	441.509	0	15,4%	80.087	0	0,0%
<b>Total PRR da Despesa Corrente</b>			<b>2.605.177</b>	<b>2.083.716</b>	<b>2.083.716</b>	<b>2.083.716</b>	<b>521.461</b>	<b>521.461</b>	<b>521.461</b>	<b>0</b>	<b>80,0%</b>	<b>2.083.716</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>D.07.01.07.06.02</b>	<b>Hardware</b>		<b>5.119.775</b>	<b>4.386.928</b>	<b>4.386.928</b>	<b>4.386.928</b>	<b>732.847</b>	<b>732.847</b>	<b>732.847</b>	<b>0</b>	<b>85,7%</b>	<b>4.386.928</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
	PRR Eixo 2	CPRR02	275.085	246.771	246.771	246.771	28.314	28.314	28.314	0	89,7%	246.771	0	0,0%
	PRR Eixo 3	CPRR03	4.377.886	3.727.775	3.727.775	3.727.775	650.111	650.111	650.111	0	85,2%	3.727.775	0	0,0%
	PRR Eixo 4	CPRR04	466.804	412.382	412.382	412.382	54.422	54.422	54.422	0	88,3%	412.382	0	0,0%
<b>D.07.01.08.06.02</b>	<b>Software</b>		<b>2.372.101</b>	<b>936.483</b>	<b>936.483</b>	<b>936.483</b>	<b>1.435.618</b>	<b>1.435.618</b>	<b>1.435.618</b>	<b>0</b>	<b>39,5%</b>	<b>936.483</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
	PRR Eixo 1	CPRR01	1.717.226	419.443	419.443	419.443	1.297.783	1.297.783	1.297.783	0	24,4%	419.443	0	0,0%
	PRR Eixo 2	CPRR02	318.245	291.282	291.282	291.282	26.963	26.963	26.963	0	91,5%	291.282	0	0,0%
	PRR Eixo 4	CPRR04	336.630	225.758	225.758	225.758	110.872	110.872	110.872	0	67,1%	225.758	0	0,0%
<b>Total PRR da Despesa Capital</b>			<b>7.491.876</b>	<b>5.323.411</b>	<b>5.323.411</b>	<b>5.323.411</b>	<b>2.168.465</b>	<b>2.168.465</b>	<b>2.168.465</b>	<b>0</b>	<b>71,1%</b>	<b>5.323.411</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total PRR da Despesa</b>			<b>10.097.053</b>	<b>7.407.127</b>	<b>7.407.127</b>	<b>7.407.127</b>	<b>2.689.928</b>	<b>2.689.928</b>	<b>2.689.928</b>	<b>0</b>	<b>73,4%</b>	<b>7.407.127</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>

FIGURA 27 - EXECUÇÃO DA DESPESA POR FUNDO PRR E ECONÓMICA A 31/12/2021

No que concerne às Despesas de Administração afetas a fundos PRR, o seu peso no orçamento e na execução do período, correspondeu a 25,8% do orçamento corrigido e a 28,13% dos pagamentos totais no âmbito do PRR. Nesta componente orçamental, enquadram-se apenas as dotações para as despesas associadas a aquisição de serviços, afetas às rubricas de Locação - Software informático (96,6%) e Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática – Outros (3,84%).

Em 2021, as Despesas de Administração PRR atingiram uma execução de 80% face ao orçamento PRR, no montante total de 2.083.715,99 EUR.

Relativamente às Despesas de Capital de 2021 na vertente do PRR, estas representam 74,2% do orçamento e 71,9% dos pagamentos totais no contexto PRR. Destas, verificou-se uma execução de 85,7% da rubrica de equipamento informático (hardware), a que correspondem 59,2% dos pagamentos totais PRR. A rubrica de software informático registou uma execução de 39,5%, a que correspondem a 12,6% dos pagamentos totais no contexto do PRR.

As Despesas de Capital PRR, em 2021, atingiram uma execução de 71,1% face ao orçamento PRR, no valor de 5.323.411,33 EUR.

Como já anteriormente indicado, a execução no âmbito do PRR totalizou 7.407.127,32 EUR, cuja distribuição por Eixo e subinvestimentos é indicada na Figura 28:

		(euros)
Eixo / Subinvestimentos		Execução 2021
<b>Eixo 1</b>	<b>Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social</b>	<b>419.443</b>
1.1.1	PTSS Nova Geração	0
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	0
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	0
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	80.904
1.1.5	Cooperação na PTSS	0
1.1.6	Novos Serviços Digitais	0
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	338.538,31
<b>Eixo 2</b>	<b>Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento</b>	<b>601.613</b>
1.2.1	Soluções de Relacionamento	209.293
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	263.094
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	129.227
<b>Eixo 3</b>	<b>Reformular e adaptar o posto de trabalho</b>	<b>3.727.775</b>
1.3.1	Modernização do parque informático	3.727.775
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	0
<b>Eixo 4</b>	<b>Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud</b>	<b>2.658.296</b>
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	468.962
1.4.2	Soluções cloud	2.189.334
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	0,00
<b>Total</b>		<b>7.407.127</b>

FIGURA 28 – EXECUÇÃO NO ÂMBITO DO PRR EM 2021

A presente execução resulta dos seguintes processos:

- **Eixo 1 - Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social:**
  - 3001/19/0000216 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de SW para o Projeto Novo Sistema de Ação Social - Descentralização de Competências (Total executado: 53.333,78 EUR);
  - 3001/19/0000217 - Aquisição de serviços de testes funcionais e acreditação SW para

- o Projeto Novo Sistema de Ação Social - Descentralização de Competências (Total executado: 30.594,53EUR);
- 3001/20/0000111 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o Projeto Sistema de Informação de assessoria Técnica a Tribunais (SIATT) - Módulo Tutelar Cível na PTSS (Total executado: 254.610,00 EUR);
  - 3001/21/0000160 - Desenvolvimento e testes de SW para implementação do novo subsídio de suspensão de atividade artística, ao abrigo do Estatuto dos Profissionais da Área da Cultura - Componente de desenvolvimento de SW (Total executado: 36.183,65 EUR);
  - 3001/21/0000161 - Desenvolvimento e testes de SW para implementação do novo subsídio de suspensão de atividade artística, ao abrigo do Estatuto dos Profissionais da Área da Cultura -Componente de testes de SW (Total executado: 44.720,83 EUR);
- **Eixo 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento:**
    - 3001/20/0000198 - Aquisição de Solução Wifi para edifícios da Segurança Social Fase II - Componente HW (Total executado: 115.425,87 EUR);
    - 3001/20/0000198 - Aquisição de Solução Wifi para edifícios da Segurança Social Fase II - Componente SW (Total executado: 93.866,63 EUR);
    - 3001/21/0000050 - Aquisição de licenças, na modalidade de locação, no âmbito da Solução de Automatização Robotizada de Processos (RPA) - Componente serviços (Total executado: 63.560,25 EUR);
    - 3001/21/0000050 - Aquisição de licenças, na modalidade de locação, no âmbito da Solução de Automatização Robotizada de Processos (RPA) - Componente SW (Total executado: 65.666,94 EUR);
    - 3001/21/0000249 - Projeto de virtualização do posto de trabalho - fase III - Componente de HW (Reforço do Equipamento de suporte à solução de Virtualização de Postos de Trabalho) (Total executado: 131.345,10 EUR);
    - 3001/21/0000249 - Projeto de virtualização do posto de trabalho - fase III - Componente de SW (Reforço do Equipamento de suporte à solução de Virtualização de Postos de Trabalho) (Total executado: 131.748,65 EUR);
  - **Eixo 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho:**

- 3001/20/0000129 – Aquisição de Postos de Trabalho para Renovação do Parque (Total executado: 1.599.743,22 EUR);
- 3001/20/0000188 – Aquisição de *Headsets* e auriculares para postos de trabalho - LOTE A (Total executado: 221.392,64 EUR);
- 3001/20/0000189 - Aquisição de tablets para renovação do parque (Total executado: 83.307,90 EUR);
- 3001/21/0000015 - Aquisição urgente de postos de trabalho móveis para suporte ao teletrabalho obrigatório no âmbito do COVID-19 (Total executado: 1.815.973,23 EUR);
- 3001/21/0000108 - Aquisição de memórias para Postos de Trabalho Portáteis (Total executado: 7.358,35 EUR);
  
- **Eixo 4 - Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud:**
  - 3001/20/0000103 -Reforço capacidade computacional para a componente do SISS e PTSS - Componente HW (Total executado: 172.692,00 EUR);
  - 3001/20/0000103 -Reforço capacidade computacional para a componente do SISS e PTSS - Componente SW (Total executado: 56.580,00 EUR);
  - 3001/20/0000276 - Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade 2021-2023 (lotes) - Componente licenciamento (Total executado: 1.940.069,16 EUR);
  - 3001/20/0000276 - Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade 2021-2023 (lotes) - Componente serviços (Total executado: 80.086,58 EUR);
  - 3001/20/0000276 - Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade 2021-2023 (lotes) - Componente SW (Total executado: 169.177,91 EUR);
  - 3001/21/0000156 - Upgrade de capacidade appliance backup para bases de dados (Total executado: 55.325,40 EUR);
  - 3001/21/0000167 - Upgrade de armazenamento Storage Tier 1 no primeiro CPD (Total executado: 184.364,70 EUR).

#### 4.2.5. Resultado Líquido

O Resultado Líquido do exercício de 2021 foi positivo no montante de 9.436.996,55 EUR, apurado de acordo com as normas e princípios contabilísticos do POCISSSS.

Conforme evidenciado na Demonstração de Resultados (Figura 29), comparativamente ao verificado em 2020, registou-se um acréscimo de 9,6% nos custos totais que ascenderam a 41.982.656,42 EUR, e um aumento de 7,3% nos proveitos totais que totalizaram 51.419.652,97 EUR.

Para a evolução dos proveitos do período 2020-2021, contribuiu o aumento em 11,9% das Transferências e subsídios correntes obtidos em 2021 e 3,8% dos Proveitos e ganhos extraordinários, devendo-se, ao acréscimo dos valores transferidos do Orçamento da Segurança Social para financiamento das despesas correntes e despesas de capital e essencialmente, devido à constituição do crédito especial em resposta à inscrição orçamental das dotações no contexto do PRR, conforme n.º 1 do art.º 3 do Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de junho.

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

##### 5.2.5.1 Custos e perdas

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

O total dos custos com “fornecimentos e serviços externos” e de “custos com o pessoal”, ascendeu a 23.994.141,83 EUR, correspondente a um acréscimo face ao ano anterior de 9,0%, em resultado do aumento da conta 62.

Este acréscimo deveu-se à evolução da rubrica “fornecimentos e serviços externos”, a qual registou aumento de 20,2% no período 2020-2021. Por outro lado, o valor da rubrica “custos com o pessoal” registou uma ligeira diminuição, no total de -0,6% (-69.218,59 EUR) face ao período anterior.

#### ***Conta 65 - Outros Custos e Perdas Operacionais***

O total desta rubrica, em 2021, foi de 25.915,00 EUR, registando um aumento de 177,0% face ao ano anterior. Esta rubrica inclui, essencialmente, o pagamento de emolumentos a tribunais, de certificados digitais e quotas para organismos nacionais.

#### ***Conta 66 - Amortizações do exercício***

No ano 2021, o valor das amortizações do exercício ascendeu a 17.933.432,65 EUR, correspondente a um aumento de 11,6% face ao ano de 2020.

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

#### ***Conta 67 – Provisões do exercício***

Em 2021, o valor das provisões constituídas para riscos e encargos do exercício, manteve-se igual face ao ano transato, no montante de 27.588,58 EUR, resultante de processos judiciais em curso.

#### **5.2.5.2 Proveitos e ganhos**

#### ***Conta 71 - Vendas e prestações de serviços***

Decorrente da execução dos Protocolos de prestação de serviço em vigor, o valor destas em 2021 foi de 169.013,47 EUR, tendo-se verificado um decréscimo de -18,8%, face ao ano anterior.

#### ***Conta 74 - Transferências e subsídios correntes obtidos***

Em 2021, o valor das transferências e subsídios correntes totalizou 23.957.079,88 EUR.

Tendo-se verificado um aumento expressivo das transferências e subsídios correntes, no período 2020-2021, correspondente a 2.546.482,43 EUR (+11,9%), devendo-se, essencialmente, às receitas cobradas no âmbito do PRR, mas também, ao acréscimo do valor das transferências realizadas pelo IGFSS, para financiamento do Fundo de Administração.

***Conta 79 - Proveitos e ganhos extraordinários***

No ano de 2021, o valor dos proveitos e ganhos extraordinários ascendeu aos 27.293.524,72 EUR, verificando-se um aumento de 1.007.930,39 EUR (+3,8%) face ao ano de 2020.

Este aumento, deveu-se, essencialmente, ao acréscimo do valor das transferências realizadas pelo IGFSS, comparativamente ao verificado no ano anterior, para financiamento das despesas de capital.

**Demonstração de Resultados - 2021**

POCISSSS	Exercício			
	N		N-1	
Custos e Perdas				
61 Custo das Mercadorias Vendidas e das matérias consumidas:				
Mercadorias	0,00		0,00	
Matérias	0,00	0,00	0,00	0,00
62 Fornecimentos e serviços externos	12.159.839,64		10.113.026,06	
64 Custos com o pessoal:				
641+642 Remunerações	9.603.827,63		9.681.678,53	
643+648 Encargos Sociais:				
Pensões	5.250,53		10.860,57	
Outros	2.225.224,03	23.994.141,83	2.210.981,68	22.016.546,84
63 Transferências correntes concedidas e prestações sociais	0,00	0,00	192.517,09	192.517,09
66 Amortizações do exercício	17.933.432,65		16.073.234,03	
67 Provisões do exercício	27.588,58	17.961.021,23	27.588,58	16.100.822,61
65 Outros Custos e perdas operacionais	25.915,00	25.915,00	9.357,04	9.357,04
(A)	<b>41.981.078,06</b>		<b>38.319.243,58</b>	
68 Custos e perdas financeiras		1.578,36		974,47
(C)	<b>41.982.656,42</b>		<b>38.320.218,05</b>	
69 Custos e perdas extraordinárias		0,00		763,16
(E)	<b>41.982.656,42</b>		<b>38.320.981,21</b>	
88 Resultado Líquido do exercício		9.436.996,55		9.583.368,79
	<b>51.419.652,97</b>		<b>47.904.350,00</b>	
Proveitos e Ganhos				
71 Vendas e prestações de serviços				
Vendas de mercadorias	0,00		0,00	
Vendas de produtos	0,00		0,00	
Prestações de serviços	169.013,47	169.013,47	208.053,22	208.053,22
72 Impostos e taxas	0,00		0,00	
Variação da produção				
75 Trabalhos para a própria entidade	0,00		0,00	
73 Proveitos suplementares	0,00		0,00	
74 Transferências e subsídios correntes obtidos:				
741 Transferências - Tesouro	0,00		0,00	
742+743 Outras	23.957.079,88		21.410.597,45	
76 Outros proveitos e ganhos operacionais	0,00	23.957.079,88	0,00	21.410.597,45
(B)	<b>24.126.093,35</b>		<b>21.618.650,67</b>	
78 Proveitos e ganhos financeiros	34,90	34,90	105,00	105,00
(D)	<b>24.126.128,25</b>		<b>21.618.755,67</b>	
79 Proveitos e ganhos extraordinários	27.293.524,72	27.293.524,72	26.285.594,33	26.285.594,33
(F)	<b>51.419.652,97</b>		<b>47.904.350,00</b>	
Resultados Operacionais: (B) - (A) =		-17.854.984,71		-16.700.592,91
Resultados Financeiros: (D-B) - (C-A) =		-1.543,46		-869,47
Resultados Correntes: (D) - (C) =		-17.856.528,17		-16.701.462,38
Resultados Líquidos do Exercício: (F) - (E)=		9.436.996,55		9.583.368,79

FIGURA 29 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2021

#### 4.2.6. Publicidade Institucional

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

Os encargos decorrentes de obrigações legais, no âmbito da publicitação de anúncios na imprensa e no Diário da República, tiveram um aumento expressivo na ordem dos 154,3% face ao ano anterior, tendo totalizado o montante de 14.106,43 EUR com a seguinte distribuição:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
  - Imprensa Nacional Casa da Moeda – 13.366,70 EUR;
- Publicitação na imprensa de recrutamento de pessoal:
  - Impresa Publishing, S.A. – 399,75 EUR
  - Global Notícias-Media Group, S.A. – 340,08 EUR.



## 5. AVALIAÇÃO FINAL

## 5. Avaliação Final

A medição e monitorização do desempenho organizacional é essencial à boa gestão pública, e à boa avaliação do desempenho e do cumprimento dos objetivos e atribuições dos organismos, pelo que o Instituto de Informática, reavalia em permanência o seu Sistema de Gestão, utilizando como *framework* o Modelo de Excelência da EFQM, modelo que tem por base as melhores práticas e princípios de gestão adotadas por organizações públicas e privadas de referência a nível internacional.

Deste modo, de forma sistemática é realizada a avaliação e a análise do desempenho organizacional, alinhada com a estratégia definida e os vários instrumentos de gestão adotados no Instituto de Informática, I.P. (Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS, Plano Estratégico de Segurança, Plano Estratégico, Plano de Atividades, Quadro de Avaliação e Responsabilização, Revisão pela Gestão, etc.), por meio de um conjunto de indicadores que têm como objetivo quantificar a eficiência e eficácia e produzir informação sobre performance em determinadas atividades e processos organizacionais do Instituto. É com base neste conjunto de indicadores que abaixo são apresentados os principais resultados para o ano de 2021, considerando quatro áreas principais: desempenho estratégico, desempenho do Sistema Integrado de Gestão, desempenho de negócio e desempenho operacional.

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

## 5.1. Desempenho Estratégico

A missão, visão e valores do Instituto de Informática, bem como os seus objetivos estratégicos e operacionais são identificados em sede de planeamento estratégico (de que é resultado o Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS – PESI, o Plano Estratégico de Segurança – PES e o Plano Estratégico do Instituto de Informática – PEII) e vertidos anualmente no Plano de Atividades e no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do Instituto de Informática, IP.

### 5.1.1. Plano Estratégico dos Sistemas de Informação do MTSSS 2020-2022

O **Plano Estratégico dos Sistemas de Informação para o MTSSS (PESI)** é resultado de um processo de reflexão estratégica, com intuito de definir as orientações estratégicas para os sistemas de informação e comunicação do MTSSS para o triénio 2020-2022.

Conforme referido anteriormente, este instrumento permite orientar a atividade a desenvolver no âmbito das tecnologias de informação e comunicação do MTSSS, assegurando o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no Ministério, por forma a dar resposta às orientações estratégicas definidas pela Tutela, pelas estruturas transversais da Administração Pública e por todas as partes interessadas, no âmbito do Sistema da Segurança Social.

A 31.12.2021 o desempenho global do **Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS**, (considerando as iniciativas sob responsabilidade do Instituto de Informática), foi de 64%, tendo por referência o horizonte temporal 2020-2021.

64%

Desempenho Global PESI

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



FIGURA 30 – CONCRETIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI 2020-2021

### 5.1.2. Plano Estratégico de Segurança 2020-2022

O **Plano Estratégico de Segurança (PES)** é resultado de um processo de reflexão estratégica, com intuito de definir, ao nível da Segurança da Informação e da Proteção de Dados, as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, que garantam o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.

A 31.12.2021 o desempenho global do **Plano Estratégico de Segurança** foi de 68%, tendo por referência o horizonte temporal 2020-2021.

**68%**  
 Desempenho Global PES

Considerando as iniciativas estratégicas definidas verificamos que é ao nível da Liderança e Cooperação pela Segurança e Proteção de dados no MTSSS (IE 4.4) que se registam os melhores resultados, conforme apresentado no gráfico abaixo:



FIGURA 31 – CONCRETIZAÇÃO DAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DO PES 2020-2021

Relativamente à IE 4.2 Estruturação e Capacitação da Proteção de Dados no II, I.P, importa referir que não são apresentados resultados, o que se justifica pelo facto de as 4 iniciativas operacionais concorrentes para esta iniciativa estratégica serem elegíveis para apuramento da percentagem de execução apenas a partir do ano de 2022.

### 5.1.3. Plano Estratégico do Instituto de Informática

Atualmente, e de acordo com o referido anteriormente, o Plano Estratégico definido para o triénio 2017-2019 mantém-se em vigor no Instituto de Informática.

A iniciativa de revisão do Plano Estratégico (PEII) ocorreu durante o ano de 2021, tendo-se procedido à reformulação da sua estratégia para o triénio 2022-2024, visando a definição dos objetivos estratégicos, e das estratégias a prosseguir bem como o conjunto de indicadores a considerar na avaliação da execução e dos resultados da estratégia definida.

Face ao exposto, a respetiva monitorização e apresentação de resultados será apresentada nos Relatórios seguintes.

#### 5.1.4. Plano de Atividades e QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização)

Para realização dos 4 objetivos estratégicos do Instituto, foram definidos 12 objetivos operacionais, enquadrados nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

Para a sua concretização definiu-se um conjunto de indicadores (no total de 20) e respetivas metas, tendo-se verificado que 13 destes indicadores (65%) superaram a meta estabelecida.

Registaram-se os seguintes resultados:

OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	DESEMPENHO FACE À META
<b>Eficácia</b>		
<b>O.E.1 - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.</b>		
<b>O.O.1</b> – Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social.	<b>Ind.1</b> Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novas funcionalidades	122,5%
	<b>Ind.2</b> Percentagem de execução de medidas no âmbito do COVID 19	125,0%
<b>O.O.2</b> – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.	<b>Ind.3</b> Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos serviços de interoperabilidade	125,0%
<b>O.O.3</b> – Assegurar a disponibilidade dos serviços.	<b>Ind.4</b> Disponibilidade média dos serviços	100,0%
	<b>Ind.5</b> Percentagem de incidentes reabertos, após resolução	79,3%
	<b>Ind.6</b> Tempo médio de reposição dos serviços online	100,0%
<b>O.O.4</b> – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	<b>Ind.7</b> Percentagem de execução das medidas SIMPLEX	141,7%
<b>Eficiência</b>		
<b>O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.</b>		
<b>O.O.5</b> – Otimizar os processos de implementação de projetos TIC.	<b>Ind.8</b> Percentagem de execução das iniciativas de otimização	100,0%
	<b>Ind.9</b> Percentagem de execução do Programa MOVE II	100,0%
<b>O.O.6</b> – Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.	<b>Ind.10</b> Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	130,0%
	<b>Ind.11</b> Percentagem de execução dos projetos de otimização da infraestrutura do MTSSS	118,3%
<b>O.O.7</b> – Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.	<b>Ind.12</b> Percentagem de realização das iniciativas de Segurança da Informação e Proteção de Dados	118,3%
<b>Qualidade</b>		
<b>O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.</b>		
<b>O.O.8</b> – Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SIG.	<b>Ind.13</b> Desempenho global da cadeia de valor	100,0%

(Uso Público)

OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	DESEMPENHO FACE À META
<b>O.O.9</b> – Dinamizar iniciativas de inovação.	<b>Ind.14</b> Percentagem de iniciativas de inovação realizadas	171,9%
<b>O.O.10</b> – Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.	<b>Ind.15</b> Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	100,0%
<b>O.O.11</b> – Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.	<b>Ind.16</b> Taxa de satisfação global dos trabalhadores	142,5%
	<b>Ind.17</b> Percentagem de execução das campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem-estar no local de trabalho	125,0%
	<b>Ind.18</b> Percentagem de execução das iniciativas de promoção de conciliação	125,0%
<b>O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.</b>		
<b>O.O.12</b> – Promover o desenvolvimento de competências.	<b>Ind.19</b> Taxa de concretização do Plano Anual de Formação	122,5%
	<b>Ind.20</b> Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	144,5%

FIGURA 32 - CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2021

Dos 12 objetivos propostos pelo Instituto de Informática, 8 foram superados, 3 foram cumpridos e 1 não foi atingido.



FIGURA 33 - CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

Da análise dos resultados, verifica-se que:

- Foram superadas as metas traçadas ao nível da implementação de **novas funcionalidades** e da execução de **medidas no âmbito do COVID-19** (objetivo 1).
- Foi superada a meta respeitante à disponibilização de **novos serviços de interoperabilidade** (objetivo 2).
- Garantiu-se a **disponibilidade** média dos serviços e a diminuição do **tempo médio de reposição dos serviços online**. Contudo, não se verificou a redução da percentagem de **incidentes reabertos, após resolução**, o que originou o não cumprimento do objetivo 3. Para esta situação contribuiu o facto de este indicador ser instável e de carácter bastante complexo. Os resultados aferidos mensalmente foram oscilantes face à meta definida para o efeito (2,8%), tendo havido vários meses em que o resultado foi bastante satisfatório, pelo que não foi possível prever este resultado. De modo a mitigar esta situação, encontra-se a decorrer internamente um processo de revisão dos indicadores referentes ao Processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço, com a finalidade de se obter informação detalhada que permita aos responsáveis pelos Departamentos e Áreas, bem como aos Grupos de Resolução dos diversos Serviços de Catálogo, analisarem com maior pormenor o desempenho dos Serviços e, desse modo, efetuar o ajuste dos SLA's, se necessário.
- No que respeita a garantir a **implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX**, o resultado alcançado foi superior à meta e ao valor crítico definido (objetivo 4). Para este resultado contribuiu, essencialmente, a evolução da iniciativa operacional “Solução de *ChatBot* com Inteligência Artificial”. Esta solução, que foi implementada durante o período de pandemia para dar resposta às questões mais frequentes, e com a possibilidade de *live chat* com agentes humanos, foi assegurada também no decorrer do ano de 2021, tendo dado resposta, neste período, a 301.280 conversões. A superação desta iniciativa, bem como o cumprimento das restantes iniciativas operacionais resultaram na superação do objetivo.

- Ao nível da **otimização dos recursos tecnológicos** e da **eficiência interna da atividade do MTSS** (objetivos 5 e 6), regista-se o cumprimento da meta traçada no âmbito da execução das **iniciativas de otimização** (indicador 8) e da meta correspondente ao **Programa MOVE II** (indicador 9). Verifica-se a superação das metas traçadas ao nível implementação dos **projetos de otimização da infraestrutura do MTSS** (indicador 11) e da concretização do plano de **alargamento de soluções TIC** nos organismos (indicador 10), tendo esta última sido superada acima de 125%. Esta superação resultou essencialmente da evolução da iniciativa operacional Desktop Corporativo de Formação. A concretização desta iniciativa implicou, para além da disponibilização de uma sala de formação virtual, a formação de 200 novos agentes da operação de *Contact Center* da Linha da Segurança social, os quais, após a formação, passaram a utilizar a tecnologia disponibilizada para teletrabalho, tendo-se superado as expectativas iniciais. A superação desta iniciativa, bem como o cumprimento das restantes iniciativas operacionais contribuíram para a superação, acima do valor crítico, deste indicador.
- Foi superada a meta respeitante ao **reforço da implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados** (objetivo 7).
- A consolidação dos processos internos do Instituto de Informática, refletiu-se no **aumento do desempenho global da cadeia de valor** (objetivo 8), tendo-se atingido a meta prevista.
- Ao nível das iniciativas de **inovação** foi também superada a meta definida, traduzindo a consolidação de novas formas de fazer e pensar os serviços que o Instituto de Informática disponibiliza bem como a própria organização (objetivo 9). Neste âmbito o resultado alcançado foi superior à meta e ao valor crítico definido, o que resultou essencialmente da exploração de novas soluções de produtividade, incluindo *Process Mining*, bem como da realização, em contexto de pandemia, de todos os eventos de *Open Innovation* previstos.

- O grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados pelo Instituto de informática foi de 3,8, tendo-se cumprido a meta definida (objetivo 10).
- A Taxa de satisfação dos trabalhadores foi de 87%, resultando na superação da meta proposta (indicador 16). Neste âmbito foram ainda concretizadas as iniciativas ao nível da **promoção do bem-estar no local de trabalho**, bem como da **promoção da conciliação da vida pessoal familiar e profissional**, demonstrando a aposta do Instituto nestas dimensões essenciais para o desenvolvimento do seu capital humano (indicadores 17 e 18). A meta do objetivo (objetivo 11) foi ultrapassada, acima do valor crítico, tendo-se superado as expectativas ao nível das dimensões identificadas.
- Com a superação registada ao nível da **execução do plano anual de formação**, e da **satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas**, é salientada a aposta continuada no desenvolvimento das competências das pessoas que trabalham no Instituto de Informática como fator fundamental para a valorização dos recursos humanos do II (objetivo 12). O resultado alcançado foi superior ao valor crítico definido, justificado essencialmente pela superação das expectativas ao nível da satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas (98%).

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



FIGURA 34 - DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2021

Assim, o desempenho global do QUAR do Instituto de Informática no ano de 2021 foi de **124,1%**.

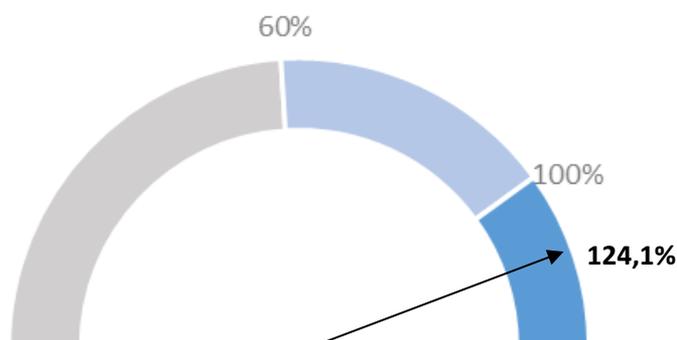


FIGURA 35 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2021

Os dados comparativos dos últimos 6 anos (2016 a 2021), traduzem que o desempenho global do QUAR tem vindo a apresentar valores acima dos 100,0%, evidenciando a consolidação dos resultados, o alcance dos objetivos e a superação de metas.



FIGURA 36 - EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2021

Todas as iniciativas concorrentes para a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais acima indicados, foram consideradas no **Plano de Atividades** do Instituto, que apresentou um desempenho global de 97,8%.

**97,8%**  
**Desempenho Global PA**

Verifica-se que os resultados apresentados ao nível da execução das iniciativas inscritas no Plano de Atividades mantêm uma certa estabilidade, traduzindo desde 2017, um desempenho global acima de 96%, conforme apresentado no gráfico seguinte.



FIGURA 37 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2021

#### 5.1.5. Menção proposta

Com base na avaliação de desempenho no âmbito do SIADAP1 e do respetivo QUAR 2021, o Instituto de Informática, I.P. propõe a atribuição de um “**Desempenho Bom**”, de acordo com o nº1, do artigo nº18, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de fevereiro, com as subsequentes alterações.

### 5.1.6. Concretização das Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

No âmbito dos objetivos traçados para a Administração Pública, no sentido de reforçar a simplificação, modernização e racionalização dos serviços da Administração Pública, foram definidas um conjunto de medidas a implementar transversalmente pelos vários organismos, traduzidas no Programa Simplex+, bem como outras medidas no âmbito da Estratégia de Transição Digital em curso na Segurança Social.

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

Neste sentido, durante o ano de 2021, o Instituto de Informática endereçou no seu Plano de Atividades 6 medidas preconizadas pela estratégia de Modernização da Administração Pública, tendo implementado, na totalidade, 4 das medidas.

4

Medidas Simplex  
implementadas

No final do ano, encontravam-se ainda 2 medidas por implementar, conforme tabela abaixo:

Medida	Descrição	Simplex	Estado
1. BERTA – Base do Emprego e Relações de Trabalho em Ação	Conceção e implementação de um novo sistema de produção e gestão de informação digital, que permitirá articular e relacionar toda a atividade da DGERT e em simultâneo produzir informação estatística acessível de forma simples ao público em geral, recorrendo a soluções de <i>Business Intelligence</i> . Este sistema permitirá interoperabilidade entre serviços da AP, nomeadamente entre os vários serviços do MTSSS, e ainda com a área da Justiça. O BERTA permitirá o acesso do cidadão a informações relativas às relações laborais, emprego, formação profissional e certificação, permitirá aos parceiros sociais depositar IRCT	●	Por iniciar (dependente de aquisição de serviços pela DGERT)

(Uso Público)

Medida	Descrição	Simplex	Estado
	negociais, registar organizações de trabalho em formato digital assinados eletronicamente, bem como praticar todos os atos que ainda exigem entrega em papel.		
2. Pensão na hora	A medida Pensão na Hora permite ao cidadão requerer a sua pensão online (na Segurança Social Direta) com comunicação imediata do valor provisório que lhe será atribuído e com diferimento na hora. Isto é, sempre que o cidadão cumpra as condições de acesso para poder usufruir de uma pensão em Portugal, designadamente, o prazo de garantia e a idade de reforma, a mesma passa a ser atribuída de forma automática e com aceitação do valor da mesma. Esta medida é válida tanto para cidadãos com carreira contributiva exclusiva em Portugal, como para os cidadãos com carreira contributiva noutros países, desde que cumpram o prazo de garantia em Portugal. Neste caso, o valor da pensão será provisório e refletirá apenas o valor da pensão a pagar em Portugal. Esta situação passará a definitiva depois do apuramento da carreira contributiva estrangeira.	●	Implementada
3. Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	Simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.	●	Dependente de legislação
4. e Atendimento	Implementação de chatbot no portal da Segurança Social, disponível 24x7 e com recurso a NLP, IA e <i>Machine Learning</i> .	●	Implementada
5. Stat Segurança Social	Novo canal de divulgação de estatísticas, permitindo a utilização self-service, de forma a reforçar a transparência do sistema de segurança social por recurso a soluções de <i>Business Intelligence</i>	●	Implementada
6. Declarações da Segurança Social na Hora	Permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.	●	Implementada

FIGURA 38 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA

No âmbito da Estratégia de Transição Digital da Segurança Social, destaca-se em 2021 o reforço dos serviços digitais na Segurança Social Direta, através da disponibilização de 11 novos serviços:

Medida	Descrição	Novos serviços digitais	Estado
1. Recibo de pensão na Segurança Social Direta (SSD)	Disponibilizar na SSD o recibo da pensão, permitindo ao pensionista e ao funcionário da Segurança Social obter o detalhe dos valores que constituem a pensão mensalmente	●	Implementado
2. Gestão do pedido de pensão de velhice na Segurança Social Direta (SSD)	Disponibilizar o processo de gestão do pedido de pensão de velhice desde o registo do pedido pelo cidadão ou funcionário, até ao registo da decisão.	●	Implementado
3. Prestações compensatórias de férias e natal na SSD	Disponibilizar na SSD as funcionalidades para registo e validação dos pedidos de prestações compensatórias de férias e natal de doença e parentalidade.	●	Implementado
4. Acordos e Planos Prestacionais (APP) - Prestações	Disponibilizar na Segurança Social Direta os seguintes serviços: gestão online de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida prestacional.	●	Implementado
5. Prestações Familiares (PF): reavaliação de prestações	Disponibilizar na SSD as funcionalidades para registo de pedidos de reavaliação de prestações de abono de família.	●	Implementado
6. App Segurança Social + Próxima -	Implementação das funcionalidades de Consulta de recebimento de pensões e Emissão de documentos de pagamento. (A funcionalidade prevista no âmbito do Projeto Cartões Pré-Pagos não foi implementada, pois os cartões não entraram em exploração. Foram disponibilizadas na APP as 2 novas funcionalidades indicadas).	●	Implementado
7. Apoio extraordinário aos rendimentos trabalhadores	Disponibilizar na SSD as funcionalidades para registo de pedidos no âmbito do Apoio extraordinário aos rendimentos de trabalhadores	●	Implementado
8. Planos Prestacionais - COVID	Implementação dos novos planos prestacionais decorrentes do Decreto Lei 10 -F/2020, artigo 9ºA alterado pelo DL 99/2020 de 22 de novembro, e do artigo 325.º-G da Lei n.º 27-A/2020 de 24 de julho.	●	Implementado
9. PTin 2.0 - Versão Inglesa	Implementar a versão inglesa do novo Portal Informativo da Segurança Social.	●	Implementado
10. Registo das Instituições Particulares de Solidariedade	Disponibilizar na SSD todos os fluxos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).	●	Implementado

(Uso Público)

Medida	Descrição	Novos serviços digitais	Estado
Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM)			
11. Apoio Judiciário (desmaterialização)	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e assegurar o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com a Justiça e Finanças.	●	Em curso
12. Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores	Disponibilizar na SSD as seguintes funcionalidades: consulta trabalhadores (ver contratos e gerir último contrato); consultar contratos de trabalho (com possibilidade de gestão do último contrato); admissão trabalhadores e cessação trabalhadores (entidade empregadora, representante e utilizador institucional).	●	Implementado. Aguarda decisão do ISS,IP para entrada em exploração

FIGURA 39 - MEDIDAS DA ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO DIGITAL DA SEGURANÇA SOCIAL POR ESTADO DE IMPLEMENTAÇÃO

## 5.2. Desempenho do Sistema Integrado de Gestão (SIG)

O Instituto de Informática tem implementado desde o ano de 2008, um Sistema Integrado de Gestão, traduzindo este uma combinação de processos, procedimentos e práticas adotadas pelo Instituto, de modo a implementar as políticas, objetivos e estratégia definida pela organização.

Atualmente o SIG é composto por 3 subsistemas:

- Sistema de Gestão da Qualidade,
- Sistema de Gestão da Segurança de Informação,
- Sistema de Gestão de Serviços TI.

Estes subsistemas estão definidos e implementados na observância dos principais referenciais normativos aplicáveis nesta matéria:

- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade;
- ISO/IEC 20000-1:2018 – Sistema de Gestão de Serviços;
- ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação;
- NP ISO 3100:2018 – Gestão do Risco (Linhas de Orientação).

Complementarmente, o Instituto de Informática segue as melhores práticas no âmbito da promoção do bem-estar no local de trabalho, na conciliação da vida profissional, pessoal e familiar, da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social, tendo por referência a norma NP 4469:2019.

O Instituto de Informática está comprometido em melhorar continuamente o seu Sistema Integrado de Gestão, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação, Serviços de TI), assim como os serviços que disponibiliza, utilizando para tal a ferramenta de gestão conhecida como Ciclo de Deming ou PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

Pretende-se, assim, melhorar de forma continuada o sistema e os serviços, através da gestão de riscos e oportunidades, da avaliação do desempenho do Instituto de Informática, da implementação de ações corretivas e de melhoria eficazes e da satisfação das partes interessadas. Deste modo, é realizado o acompanhamento e monitorização sistemática da implementação das ações corretivas e de melhoria, decorrentes da realização periódica de

diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias, assim como do desempenho da cadeia de valor do Instituto de Informática.

A Cadeia de Valor é composta por 20 processos, divididos entre processos de realização e processos de gestão e suporte, que orientam as principais atividades a realizar pelo Instituto no cumprimento da sua missão e atribuições.

Os **processos de realização** reúnem as atividades de identificação, especificação, desenvolvimento, acreditação, disponibilização, manutenção e evolução de serviços TIC. Os **processos de gestão e suporte**, reúnem as atividades referentes ao planeamento estratégico e operacional, à gestão dos recursos humanos, materiais e de logística, à gestão de segurança de informação.



FIGURA 40 - CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

Estes processos encontram-se associados a 4 macro atividades, que se encontram relacionadas entre si, nomeadamente:

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

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

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

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

No âmbito do **Sistema Integrado de Gestão**, decorrendo do processo transversal, de análise e avaliação de riscos, foi elaborado o Plano de Tratamento de Riscos 2021, onde foram identificadas 45 ações a implementar.

No final do ano de 2021, encontravam-se implementadas **60,0%** das ações do **Plano de Tratamento de Riscos (PTR)**.

60,0%

Ações PTR

No que respeita ao **Programa anual de Auditorias**, realizaram-se, durante o ano de 2021, **8** ações, correspondendo à totalidade das ações previstas (**100,0%**).

100,0%

Execução do Programa de Auditorias

Realizaram-se **8 Auditorias** ao Sistema Integrado de Gestão:

- 3 auditorias internas, **específicas a processos da Cadeia de Valor**, nomeadamente ao processo de Gestão de alterações; ao processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço e ao processo de Gestão de Problemas. Estas auditorias tiveram como finalidade verificar de que forma o Instituto de Informática, na realização das atividades referentes aos 3 processos indicados: a) responde ao descrito nos processos em vigor e outra documentação associada e aos vários requisitos normativos aplicáveis; b) apresenta evidências de suportar os processos auditados nas ferramentas indicadas para o efeito

(ferramenta de ITSM); c) e obtém, calcula e reporta os valores para os indicadores dos processos auditados.

- 1 auditoria interna, com vista à **garantia da conformidade do Sistema** para com as versões mais atualizadas das normas NP EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013. Esta auditoria teve como objetivo verificar de que forma o Instituto, na realização das suas atividades, responde aos vários requisitos normativos aplicáveis e consegue apresentar evidências de atividades realizadas que respondam a esses requisitos.
- 1 auditoria interna à **CMDB**, integrada na ferramenta de ITSM, com o objetivo de verificar a consistência dos CIs (das categorias de Hardware, Software, Serviço, Informação e Localização) identificados na CMDB, de acordo com o definido na Política de Gestão de Configurações e no Processo de Gestão de Ativos e de Configurações, no sentido de dar resposta ao requisito 8.2.5 Gestão de Configurações da norma ISO 20000-1:2018.
- 1 auditoria interna **no âmbito do RGPD**, com o objetivo de avaliar o estado geral de conformidade do Instituto de Informática face às dimensões de conformidade identificadas no Regulamento Geral sobre Proteção de Dados e da Lei 58/2019.
- 1 auditoria interna à **Arquitetura Global de Referência**, visando a deteção e análise de vulnerabilidades do Sistema de Informação da Segurança Social.
- 1 auditoria externa, de **renovação de Certificação do Sistema Integrado de Gestão**, nas normas **NP EN ISO 9001:2015** (Gestão da Qualidade), **ISO/IEC 20000-1:2018** (Gestão de Serviços TI) e **ISO/IEC 27001:2013** (Gestão da Segurança da Informação).

Em face das auditorias/avaliações realizadas durante o ano de 2021, o Sistema Integrado de Gestão do Instituto de Informática, encontra-se reconhecido/certificado:



Segundo a norma ISO 9001 (Gestão da Qualidade): mantém a sua certificação, tendo sido identificada 1 não conformidade menor no decorrer da auditoria externa.

EMPRESA CERTIFICADA



Segundo a norma ISO/IEC 20000-1(Gestão de Serviços): mantém a sua certificação, tendo sido identificada 1 não conformidade menor no decorrer da auditoria externa.

EMPRESA CERTIFICADA



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

Decorrentes da auditoria externa de certificação, foram identificados os seguintes pontos fortes do SIG:

- A capacidade de reação estratégica às alterações externas;
- A realização de análise SWOT por dimensão (dimensões definidas no projeto de informatização da Administração Pública);
- O nível de detalhe da informação disponibilizada na página da qualidade da Intranet;
- O detalhe e profundidade das auditorias internas e a realização de auditorias específicas a processos “críticos”;
- O modelo e a estrutura de processos da Cadeia de Valor;
- As ferramentas aplicacionais desenvolvidas internamente para monitorização do desempenho da Cadeia de Valor (*dashboards* para acompanhamento dos indicadores dos processos);
- A abrangência da metodologia de gestão do risco, de forma transversal a todas as vertentes do Sistema Integrado de Gestão;
- O investimento realizado na revisão do Plano de Continuidade do Negócio, tendo também em conta os parceiros;
- O envolvimento de todos os Colaboradores contactados, na implementação e melhoria do Sistema Integrado de Gestão;
- A forma abrangente de uso da ferramenta de ITSM;
- A metodologia de avaliação de satisfação de parceiros.

Conforme se evidencia na figura abaixo, entre o ano de 2016 e o ano de 2020, o Instituto de Informática aumentou o número de certificações e reconhecimentos ativos.

No ano de 2016 o Sistema Integrado de Gestão do Instituto encontrava-se certificado no âmbito da norma ISO/IEC 20000-1 (aplicável ao Sistema de Gestão de Serviços TI) e com reconhecimento no Modelo de Excelência da EFQM (com a atribuição de 3 estrelas). No ano de 2017 o Sistema Integrado de Gestão do Instituto foi certificado no âmbito da norma ISO/IEC 27001 (aplicável ao Sistema Gestão de Segurança de Informação). Nos anos de 2018 e 2019 mantiveram-se as 2 certificações do SIG (no âmbito do Sistema Gestão Serviços TI e do Sistema Gestão Segurança da Informação) e o reconhecimento no Modelo de Excelência da EFQM (tendo subido para o nível de 4 estrelas). Em 2020, o SIG obteve concessão da certificação no âmbito da norma ISO 9001 (aplicável ao Sistema de Gestão da Qualidade), mantendo-se as 2 certificações anteriores e reconhecimento do Sistema no Modelo de excelência EFQM.

Em 2021, o SIG manteve as 3 certificações (no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, do Sistema Gestão Serviços TI e do Sistema Gestão Segurança da Informação), bem como o reconhecimento do Sistema no Modelo de excelência EFQM.

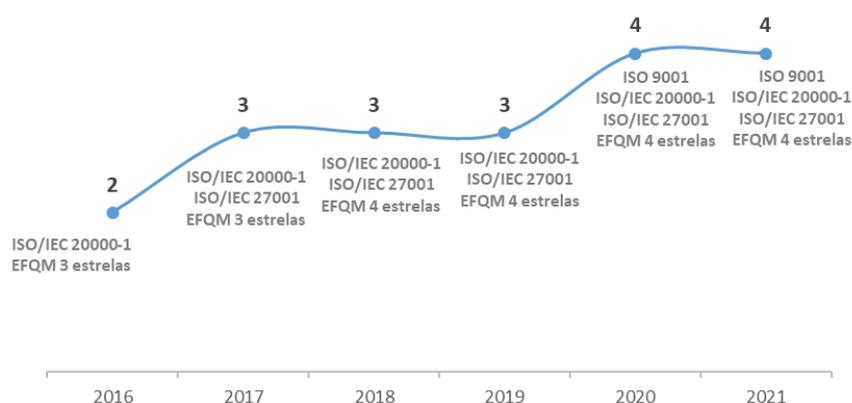


FIGURA 41 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2021

Avaliando os resultados do Sistema Integrado de Gestão como um todo, concluímos que foram globalmente atingidas as metas propostas para o ano de 2021, considerando os subsistemas que o compõem, os resultados apresentados ao nível do desempenho dos processos da cadeia de valor, a execução do plano global do SIG, a renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, a renovação da certificação do Sistema de Gestão de Serviços TI e a renovação da certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

**103,1%**
**Desempenho da Cadeia de Valor**
**88,0%**
**Execução do Plano Global do SIG**

Em 2021, o resultado médio da cadeia de valor foi de 94,8%, representando uma superação de 2,8 pontos percentuais face à meta definida (92%). Embora o valor atingido em 2021 seja ligeiramente inferior ao de 2020 (em 1,4 pontos percentuais), salienta-se que a monitorização e avaliação do desempenho da cadeia de valor passou a considerar um novo processo: o processo de gestão da procura. Verifica-se que os resultados nos últimos cinco anos têm sido sistematicamente superiores às metas definidas para o efeito, refletindo um melhor resultado no desempenho e maturidade dos processos.

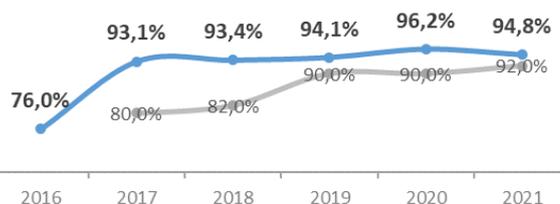


FIGURA 42 - EVOLUÇÃO DO RESULTADO MÉDIO DA CADEIA DE VALOR ENTRE 2016-2021

Também a execução do plano global do SIG tem vindo a melhorar, mantendo-se, desde 2018, valores de execução acima de 80%. Em 2021 regista-se um aumento de 6 pontos percentuais face ao ano de 2020, traduzindo esta melhoria um aumento da capacidade de se realizarem as atividades previstas para o ano em curso, de acordo com a descrição e os critérios inicialmente definidos no Plano.

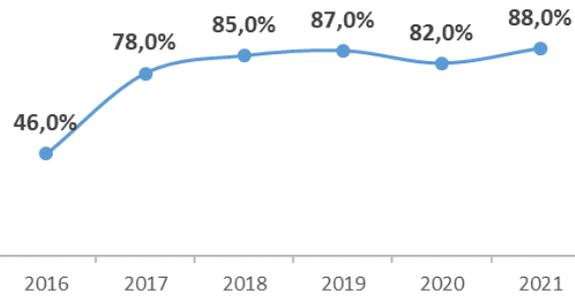


FIGURA 43 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SIG ENTRE 2016-2021

### 5.3. Desempenho do Negócio

O Instituto de Informática gere a sua atividade na garantia da satisfação de todos os seus *stakeholders*, nomeadamente ao nível da satisfação das necessidades dos seus parceiros e dos cidadãos e empresas, priorizando atividades de valor acrescentado para o Sistema da Segurança Social. Neste sentido, e no que respeita aos serviços externos disponibilizados, são recolhidos e analisados um conjunto de indicadores que nos permitem avaliar a satisfação das partes interessadas nos vários âmbitos de prestação de serviço, bem como a capacidade de resposta do Instituto de Informática às necessidades e pedidos efetuados pelos parceiros, em alinhamento com os objetivos traçados ao nível da simplificação, desmaterialização, promoção da eficácia e eficiência dos serviços e dos processos de negócio da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social.

A este nível são recolhidos e analisados um conjunto de indicadores cujos resultados passamos a apresentar.

Em 2021, o inquérito de **satisfação com os serviços prestados** pelo Instituto, foi aplicado a 20 organismos do MTSSS, incidindo as questões sobre o grau de satisfação dos organismos com os serviços prestados ao nível de: comunicações, gestão de informação, formação e recursos pedagógicos e de comunicação, gestão de infraestrutura, suporte ao utilizador e desenvolvimento e manutenção de *software*.

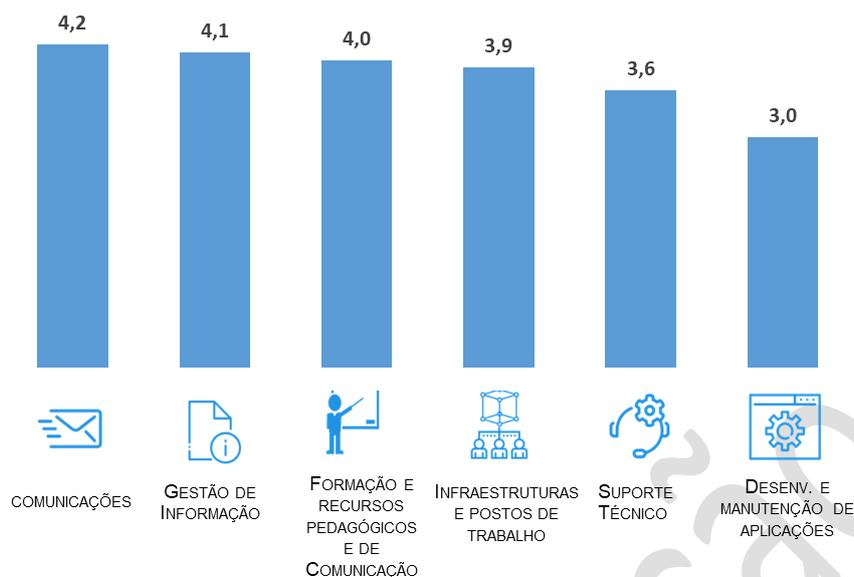


FIGURA 44 - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS

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

Este resultado tem vindo a manter-se estável nos últimos 6 anos (2016 a 2021), conforme se demonstra na figura abaixo.

3,8

Índice de satisfação dos parceiros

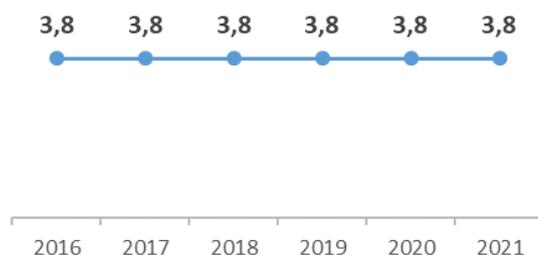
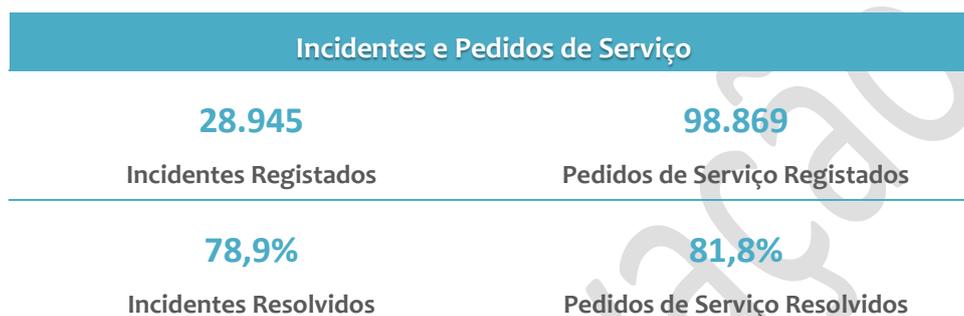


FIGURA 45 - EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2021

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

### 5.3.1. Suporte Técnico

O macro serviço **Suporte Técnico**, visa garantir a existência de serviços de primeira e segunda linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação. A este nível, foram registados ao longo do ano **28.945** Incidentes e **98.869** Pedidos de Serviço, com uma taxa de resolução média mensal de **80,4%**.



Comparando com o ano anterior (2020), a percentagem de incidentes resolvidos diminuiu ligeiramente, tendo-se registado um decréscimo de 6,0 pontos percentuais, em 2021. Por outro lado, o número de incidentes registados foi superior, correspondendo a mais 9.167 incidentes registados no último ano.

A análise dos últimos 5 anos (2017-2021) permite constatar que a média de resolução de incidentes no Instituto, se fixa acima de 91%.

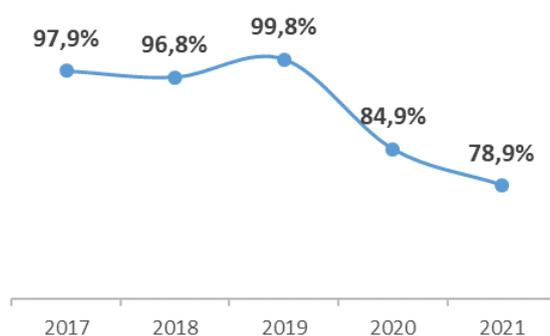


FIGURA 46 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2017-2021

Paralelamente, a percentagem de pedidos de serviço resolvidos diminuiu também ligeiramente, cerca de 1,4 pontos percentuais, por comparação com o ano anterior, tendo-se, no entanto, registado um decréscimo do número de pedidos de serviço face ao ano anterior (correspondendo, em 2021, a menos 3.236 pedidos de serviço).

A análise dos últimos 5 anos (2017-2021) permite constatar que a média de resolução de pedidos de serviço no Instituto, se fixa em 87%.

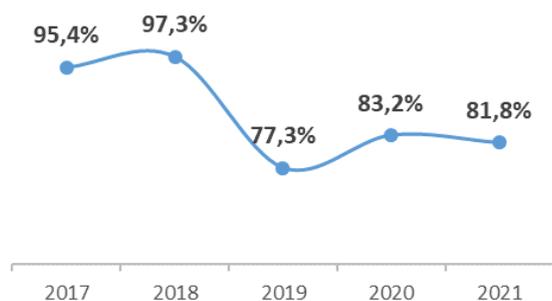


FIGURA 47 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2017-2021

### 5.3.2. Comunicações

O macro serviço **Comunicações** contempla a implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações geridos pelo Instituto de Informática.

Neste âmbito, no ano de 2021, foram geridos nos *datacenter* (principal e alternativo) **2.213** servidores, correspondendo a um volume de dados em bases de dados de **706 TB**.

**2.213**

Servidores geridos nos  
*datacenter*

Ao nível dos equipamentos, foram geridos pelo Instituto **22.825** equipamentos entre *Routers, Switchs, Access Points, Firewalls*.

**22.825**

Equipamentos de  
comunicações geridos

### 5.3.3. Infraestrutura e Postos de trabalho

Este macro serviço visa o fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho, bem como de periféricos adicionais. Nesse sentido, foram realizados em 2021 um conjunto de

processos aquisitivos com vista à aquisição de **2.900 Postos de Trabalho para renovação do parque informático.**

Este macro serviço inclui ainda a disponibilização da solução “Estação Padrão”, que permite uma instalação automatizada dos postos de trabalho corporativos e inclui um alargado conjunto de aplicações de produtividade disponibilizadas num espaço único, denominado *Store*. Ao nível da **Estação Padrão**, mantêm-se mais de **11.000** postos de trabalho, encontrando-se cerca de **93%** atualizados com as últimas versões da Plataforma Windows 10 e **4%** com a nova plataforma Windows 11. Foram ainda disponibilizadas na *Store* mais 17 aplicações, totalizando **252 Aplicações** para instalação em *self-service*.

**93%**

Postos de trabalho com Windows 10

**4%**

Postos de trabalho com Windows 11

**252**

Aplicações disponíveis na Store

#### 5.3.4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações

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

No âmbito das aplicações da **Área Inspetiva**, que suportam as atividades que a Segurança Social desenvolve na sua ação inspetiva e contraordenacional, importa referir que foram abertos **42.722** processos relativos a contraordenações, **23.993** processos referentes à gestão de ilícitos criminais e **7.269** processos relativos ao sistema de apoio à fiscalização.

**42.722**

Processos Contraordenações

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

## Área Social

**63.335**

Processos Ativos CNPCJ

**3.747**

Beneficiários SAPA

**477.696**

Processos Familiares Ativos

**3.618**

Contas de IPSS entregues

**158.112**

Declarações de frequência

**21.633**

Pedidos comparticipação RNCCI

**13.072**

Acordos de Cooperação ativos

**166.895**

Processos apoio judiciário

**963**

Candidaturas apresentadas- PROCOOP

No âmbito das aplicações de **Caracterização de Entidades**, em 2021 foram entregues **7.935.396** Declarações de Remuneração, das quais 90% não apresentavam erros.

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

**7.106.802**

Declarações de remuneração sem erros

No último ano, e conforme se apresenta na figura seguinte, registaram-se mais 291.514 declarações de remunerações sem erros, do que em 2020.

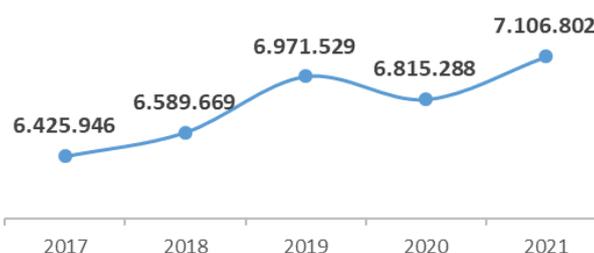


FIGURA 48 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2021

Ao nível das medidas de apoio à criação de emprego, foram registados **28.451** processos de pedidos de incentivo ao emprego.

A 31.12.2021 estavam ativos **3.193.261** agregados familiares, dos quais **605.954** foram atualizados em 2021. Na composição destes agregados familiares encontram-se os diversos elementos que compõem o agregado familiar em si, relacionando-os em termos de grau de parentesco.

No âmbito das aplicações que suportam a **Gestão de Fundos**, que permitem o suporte da atividade do fundo de garantia salarial e a ferramenta de suporte à gestão do regime público de capitalização, foram lançados **12.588** processos do Fundo de Garantia Salarial.

**10.062**

Os aderentes ativos no Regime Público de Capitalização foram **10.062** para o ano de 2021.

**Aderentes Regime Público Capitalização**

No âmbito do Fundo de Compensação para o Trabalho, foi registada a admissão de **1.132.851** vínculos e a cessação de **902.412** vínculos.

Na área das **Pensões** e na área das **Prestações Sociais**, verifica-se que na concretização das políticas sociais inerentes ao sistema da segurança social se registou o cumprimento de todas as obrigações ao nível do processamento e pagamento das prestações sociais e pensões, com um montante global pago de **24.634.859.265€**.

**Pensões e Prestações sociais**

**35.545.514**

N.º Pensões Processadas

**17.678.135.104 €**

Valor Pensões Processadas (inclui atualizações extraordinárias)

**47.748.804**

N.º Prestações Sociais Processadas

**6.956.724.160 €**

Valor Prestações Sociais Processadas

(Uso Público)

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

N.º de pedidos submetidos	
<b>70.482</b>	<b>1.881</b>
Reembolso das despesas de funeral	Reembolso das despesas de funeral via SSD
<b>182.505</b>	<b>63.567</b>
Abono de família e abono pré-natal	abono de família e abono pré-natal via SSD
<b>520.192</b>	<b>189.739</b>
Parentalidade	Parentalidade via SSD
<b>34.442</b>	<b>8.884</b>
Prestação social para a inclusão	Prestação social para a inclusão via SSD
<b>44.490</b>	<b>4.926</b>
Pensões de invalidez	Pensões de invalidez via SSD
<b>104.378</b>	<b>29.401</b>
Pensões de velhice	Pensões de velhice via SSD
<b>9.695</b>	<b>2.586</b>
Estatuto de cuidador informal	Estatuto de cuidador informal via SSD

A área de **Pagamento e Receita**, garante a operacionalização dos pagamentos, da cobrança e da gestão de dívida à Segurança Social. Destacam-se os seguintes números relativos a 2021:

Pagamento e Receita	
<b>156.569</b>	<b>2.502.630</b>
Acordos ativos no SEF	Declarações ASCD emitidas

## Pagamento e Receita

<b>51.602.899</b>	<b>10.081.122</b>
Consultas à posição atual	Documentos pagamento
<b>61.466</b>	<b>4.058.429</b>
Contribuintes com dívida participada	Declarações de situação contributiva
<b>1.123.843</b>	<b>382.324</b>
Consultas de dívidas e processos pelo SEFWEB	Consultas de pagamentos realizados pelo SEFWEB
<b>438.417</b>	<b>11.451</b>
DUC emitidos através de SEFWEB	Acordos prestacionais celebrados pelo SEFWEB

Os **Módulos Administrativos e Financeiros** suportam todas as operações/transações financeiras e administrativas necessárias ao funcionamento dos organismos da Segurança Social. Em 2021, foram gerados pelo Sistema de Informação Financeiro **18.922.225** documentos.

As soluções de **Gestão documental** visam garantir a gestão da documentação, através da integração de processos e da gestão dos fluxos de informação da organização, permitindo a redução de custos administrativos. Em 2021 foram gerados pelo *Smartdocs*, no Instituto de Informática, **13.003** documentos.

**13.003**

Documentos gerados

No âmbito das Soluções de **Gestão de Atendimento**, que integra as soluções de suporte à gestão do atendimento público realizado por diferentes canais, em 2021, foram registados **8.552.104** atendimentos presenciais através do siga e efetuados **3.632.127** atendimentos presenciais pelo IGFSS, ISS, CNP e no âmbito do SVI, dos quais **2.299.452** foram visitas por marcação prévia.

**2.299.452**

Visitas por marcação prévia

**16.624**

Atendimentos por vídeo

(Uso Público)

Foram, ainda, registados **16.624** atendimentos por vídeo, dos quais **16.601** atendimentos por vídeo realizados pelo ISS e pelo CNP.

A análise dos últimos quatro anos (2018 a 2021) permite verificar o aumento significativo do **número de visitas realizadas por marcação prévia**, registando-se, em 2021, um acréscimo de mais **2.011.429**, do que em 2018.

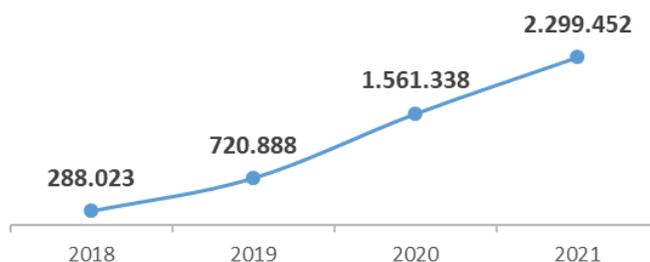


FIGURA 49 - EVOLUÇÃO Nº DE VISITAS POR MARCAÇÃO PRÉVIA ENTRE 2018-2021

Ainda neste âmbito, encontra-se a solução de *Contact Center* que, em 2021, registou um total de **3.547.182** chamadas atendidas, geridas pelos *Contact Center* instalados e geridos pelo Instituto de Informática.

**3.547.182**

Chamadas atendidas

Em 2021, no âmbito dos **Acordos Internacionais**, foram emitidos **395.804** pedidos de Cartão Europeu de Seguro de Doença e efetuados **59.155** pedidos de destacamento de trabalhadores.

**59.155**

Pedidos destacamento  
de trabalhadores

No âmbito dos **Portais Informativos e Transacionais** encontram-se os serviços direcionados para ambiente *web*, nomeadamente a criação e manutenção de portais e sites e o desenvolvimento de aplicações *web*.

**25.782.830**

Acessos ao portal  
informativo da SS

Neste contexto, em 2021, registaram-se **25.782.830** acessos de visitantes ao Portal Informativo da Segurança Social.

Comparativamente com o ano anterior (2020), o **número de acessos ao portal informativo da Segurança Social** diminuiu, tendo-se registado menos **7.743.455** visitantes.

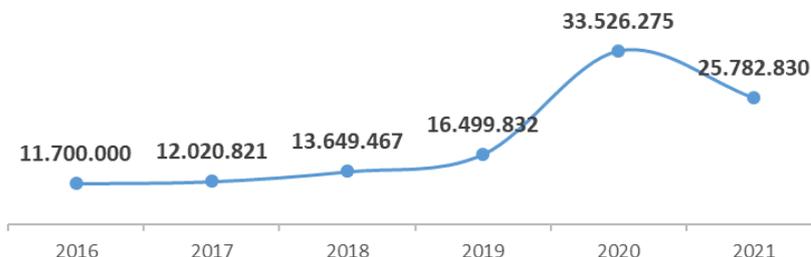


FIGURA 50 - EVOLUÇÃO Nº DE VISITAS AO PORTAL INFORMATIVO DA SEGURANÇA SOCIAL ENTRE 2016-2021

A promoção da disponibilização de um cada vez maior número de serviços via *internet*, a desmaterialização e simplificação dos processos, a promoção da aproximação com os cidadãos e empresas ao Sistema da Segurança Social constituem uma grande aposta do Instituto de Informática. Neste sentido, foram disponibilizadas durante o ano de 2021, **46** novas funcionalidades na **Segurança Social Direta**.

**46**

Novas funcionalidades na SSD

**104.096.474**

Acessos à Segurança Social Direta

No final de 2021, estavam registadas na Segurança Social Direta **6.268.271** Pessoas Singulares e **630.012** Entidades Empregadoras. Destes, **626.725** constituem registos de novas Pessoas Singulares e **40.811** constituem registos de novas Entidades Empregadoras, realizados durante o ano.

Verificou-se que a Segurança Social Direta teve **104.096.474** acessos durante o ano.

Conforme se apresenta na figura seguinte, verificou-se um ligeiro decréscimo no número de novas funcionalidades disponibilizadas, tendo sido disponibilizadas menos 22 funcionalidades do que em 2020. Note-se que o ano de 2020, está influenciado pelas medidas extraordinárias no âmbito do COVID. No entanto, salienta-se o número significativo de funcionalidades disponibilizadas especialmente durante os últimos quatro anos (2018-2021).

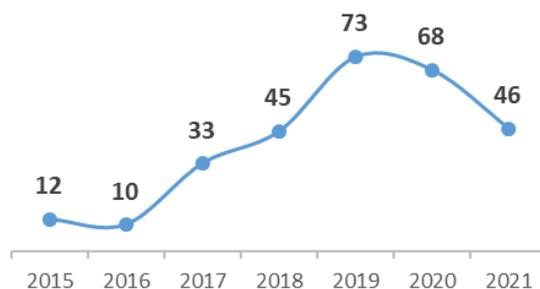


FIGURA 51 - Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD ENTRE 2015-2021

Por outro lado, o **número de acessos à SSD** tem vindo a aumentar consideravelmente. Esta tendência de crescimento foi significativa no último ano, considerando que se verificaram mais **14.678.105** visitas à SSD, do que no ano anterior.

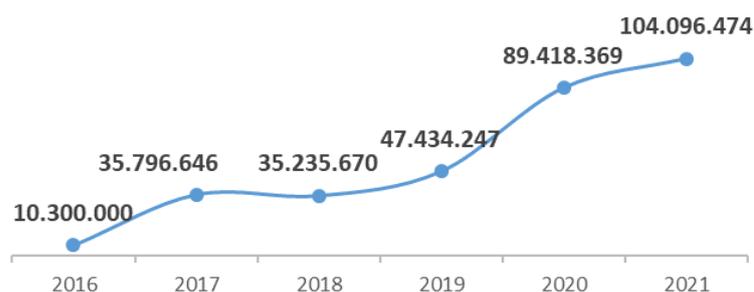


FIGURA 52 - EVOLUÇÃO DO Nº DE ACESSOS À SSD ENTRE 2016-2021

No âmbito dos processos de **Interoperabilidade de Dados** estabelecidos entre o sistema da segurança social e os cidadãos e empresas, entre o sistema da segurança social e outros sistemas de outros organismos do MTSSS, bem como os processos de interoperabilidade estabelecidos entre o sistema da segurança social e outros sistemas, de outros Ministérios, verifica-se que em 2021 foram realizadas **50.629.744** transações de interoperabilidade, reforçando assim os mecanismos de modernização e simplificação administrativa.

**50.629.744**

Transações de interoperabilidade

**5**

Novos Serviços

Foram ainda implementados **5** novos serviços de interoperabilidade:

- **Registo, Alteração e Consulta de Penhoras.** Estes 3 novos serviços, permitem uma melhor e mais adequada gestão das penhoras na Segurança Social, através da integração eletrónica de dados com a Justiça, permitindo a Tribunais ou Agentes de Execução realizar estas operações;
- **Consulta do Isolamento Profilático,** que contempla a implementação e disponibilização de medidas no âmbito de doença e parentalidade, para proteção social na sequência da COVID19, através da troca de informação entre a área da Saúde e a área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
- **Consulta de inscrição Ativa IEFP,** que permite verificar junto do Instituto do Emprego e Formação Profissional se determinado NISS tem inscrição ativa no IEFP num determinado período. Esta consulta é utilizada no âmbito do Sistema de Informação de Pensões.

Os dados respeitantes ao número de transações de interoperabilidade evidenciam, no último ano, uma variação de menos 11.610.827 transações de interoperabilidade, face ao ano de 2020. Note-se que o ano de 2020 está influenciado pelas medidas COVID, em particular medidas que obrigavam a consulta da situação contributiva. Ainda assim, destaca-se a tendência crescente, bem como o número o significativo de transações efetuadas.

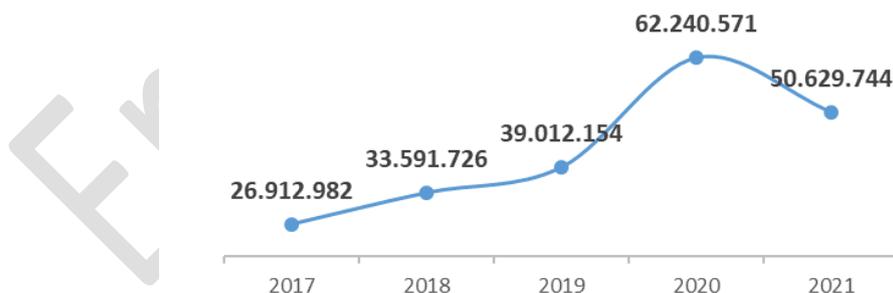


FIGURA 53 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2021

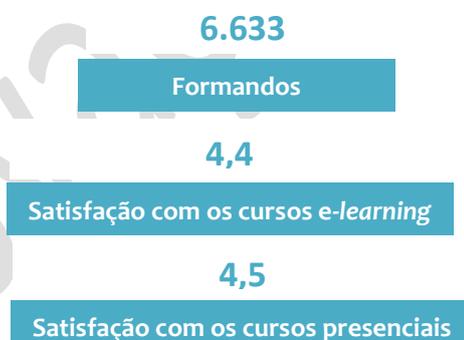
No que respeita ao número de novos serviços de interoperabilidade disponibilizados pelo Instituto de Informática, a situação mantém-se idêntica nos últimos três anos (2019-2021), tendo-se implementado o mesmo número de novos serviços de interoperabilidade, correspondendo a 5 novos serviços.



FIGURA 54 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2021

### 5.3.5. Formação e Recursos Pedagógicos

No âmbito do macro serviço **Formação e Recursos Pedagógicos** o Instituto de Informática concebe, desenvolve e disponibiliza serviços de formação (*e-learning* e presencial) e recursos pedagógicos que responderam ao longo do ano de 2021 a **86** pedidos de serviço, beneficiando diretamente **6.633** formandos. A avaliação dos formandos, relativamente aos cursos desenvolvidos foi positiva, tendo-se registado um **índice médio de satisfação de 4,5** (numa escala de 1 a 5), nas modalidades de formação *e-learning* e formação presencial.



Durante o ano de 2021:

- Frequentaram cursos de *e-learning* **6.542** formandos;
- Frequentaram ações de formação presencial **91** formandos;
- Foram criados **4** novos cursos de formação à distância (*e-learning*) e atualizados **11** cursos;
- Foram preparadas e ministradas **10** ações de formação presencial e criados **2** novos cursos de formação presencial;
- Foram produzidos **33** Manuais de Apoio ao Utilizador, para suporte a aplicações e soluções;
- Foram disponibilizadas **17** Ajudas contextuais na Segurança Social Direta, para apoiar cidadãos e empresas que utilizam os serviços existentes;

(Uso Público)

- Foram organizados e realizados **9 Webinars**, dedicados à apresentação de aplicações e soluções informáticas e também dirigidos a temas específicas para apoio aos utilizadores;
- Foram produzidos **13 vídeos** demonstrativos e promocionais;
- Foram desenvolvidos e prestados serviços de formação e recursos pedagógicos e de comunicação para os seguintes projetos e soluções: Sistema Atribuição Produtos de Apoio; Cooperação; Sistema de Informação de Pensões; Estatuto do Cuidador Informal; Carreira Contributiva Integrada; Solução de Gestão de Atendimento (Smartdocs); sigã – Sistema de Informação para Gestão de Atendimento; SIF - S4Hana; tec-ajudã – Técnicos de Suporte (Suporte IT); Gestão de Utilizadores e Segurança (c/ serviços de Autenticação, Autorização); Proteção Familiar; Acordos Planos Prestacionais; Carregamento e Disponibilização de Movimentos; Ação Social; Gestão de Conteúdos; Adoção; Conta Integrada; Portal Informativo da Segurança Social; Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens; Impedimentos Temporários para o Trabalho; Qualificação (c/ QGEN, TI); Instituições Particulares de Solidariedade Social; Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados; App Segurança Social.

Os dados respeitantes à evolução do índice de satisfação com a formação ministrada pelo Instituto de Informática, apresentados nas figuras seguintes, demonstram que, embora se tenha verificado uma ligeira diminuição da satisfação dos formandos com os cursos *e-learning*, em 2018 e 2019, o índice de satisfação voltou a aumentar em 2020, mantendo-se idêntico em 2021 (correspondendo a um índice de satisfação de 4,4).



FIGURA 55 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2021

Nos cursos presenciais verificou-se, em 2021 um ligeiro aumento da satisfação face ao ano anterior (correspondendo a um índice de satisfação de 4,5).

Nos últimos 6 anos (2016 a 2021), o nível médio de satisfação mantém-se em 4,6.



FIGURA 56 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2021

### 5.3.6. Gestão de Informação

O macro serviço **Gestão da Informação**, enquadra serviços no âmbito dos sistemas inteligentes de apoio à decisão, concebendo e executando projetos de produção e recolha de dados, com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão. Engloba ainda serviços de disponibilização de dados e informação, disponibilização de Estatísticas da Segurança Social, processo de qualidade dados, e difusão massiva de informação.

Em termos de disponibilização de dados e informação, foi dada resposta a **3.570** pedidos, ao longo do ano 2021.

**3.570**

Respostas a pedidos de dados

Quando comparamos os registos dos últimos 5 anos, verificamos que as respostas a pedidos de dados se mantêm acima de 3.100 respostas. Em 2021 registou-se um ligeiro decréscimo de 501 respostas, face ao ano anterior.

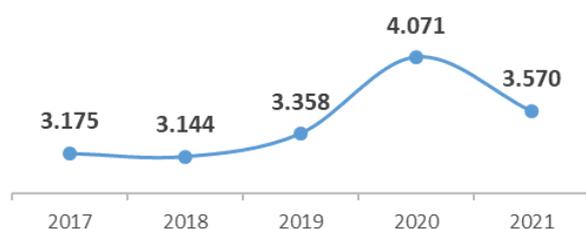


FIGURA 57 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2021

## 5.4. Desempenho Operacional

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

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

- **Planear e gerir recursos** – aqui encontram-se os processos de suporte e gestão ao ciclo de vida do desenvolvimento aplicacional, desde o planeamento e acompanhamento das atividades, à gestão de recursos (humanos, financeiros e/ou orçamentais), à aquisição de bens e serviços, gestão de contratos e fornecedores;
- **Desenvolver e entregar serviços** - neste grupo estão contemplados os processos associados à gestão do relacionamento com os parceiros, desde a avaliação das necessidades à monitorização dos níveis de serviço estabelecidos, ao registo e controlo de alterações aos serviços (novos ou existentes), à conceção, desenvolvimento e entrega de serviços aplicacionais, à produção e disponibilização de informação de suporte à decisão, à gestão de ativos e configurações, à gestão de projetos;
- **Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços** – aqui encontram-se os processos relacionados com a segurança da informação, o planeamento e gestão da capacidade da infraestrutura, a continuidade e disponibilidade dos serviços, assim como a supervisão do funcionamento dos serviços e das infraestruturas;
- **Resolver problemas** - abrange os processos de resolução, ou seja, as atividades associadas à gestão de incidentes e de pedidos de serviço, desde a criação ou registo até ao seu encerramento, bem como o acompanhamento e resolução de problemas, com o objetivo de identificar a causa raiz de incidentes recorrentes, de forma a minimizar a interrupção ou degradação dos serviços disponibilizados.

Para além dos processos ligados às macro atividades, e de acordo com o referido anteriormente neste relatório, existe ainda o processo de **Gestão do Risco** que atua transversalmente a toda a cadeia de valor, e que tem como objetivo assegurar a existência de uma metodologia de gestão do risco comum a todos os processos e atividades do Instituto, garantindo que os riscos são identificados em todos os subsistemas e processos no âmbito do SIG, classificados, definida uma estratégia de tratamento e ações de mitigação em função da estratégia definida.

Durante o ano de 2021, foi efetuada a monitorização do desempenho da Cadeia de Valor do Instituto de Informática, através do apuramento dos resultados dos indicadores dos processos. Foram monitorizados 19 dos 20 processos existentes, atendendo a que, na sequência da reformulação do Sistema Integrado de Gestão, 1 processo encontra-se ainda em fase inicial de implementação, o processo de Gestão de Projetos.

O resultado médio anual da cadeia de valor foi de 94,8%.

Face à meta estipulada de 92%, o resultado aferido traduz um desempenho médio da cadeia de valor de **103,1%**.

**103,1%**

**Desempenho da Cadeia de Valor**

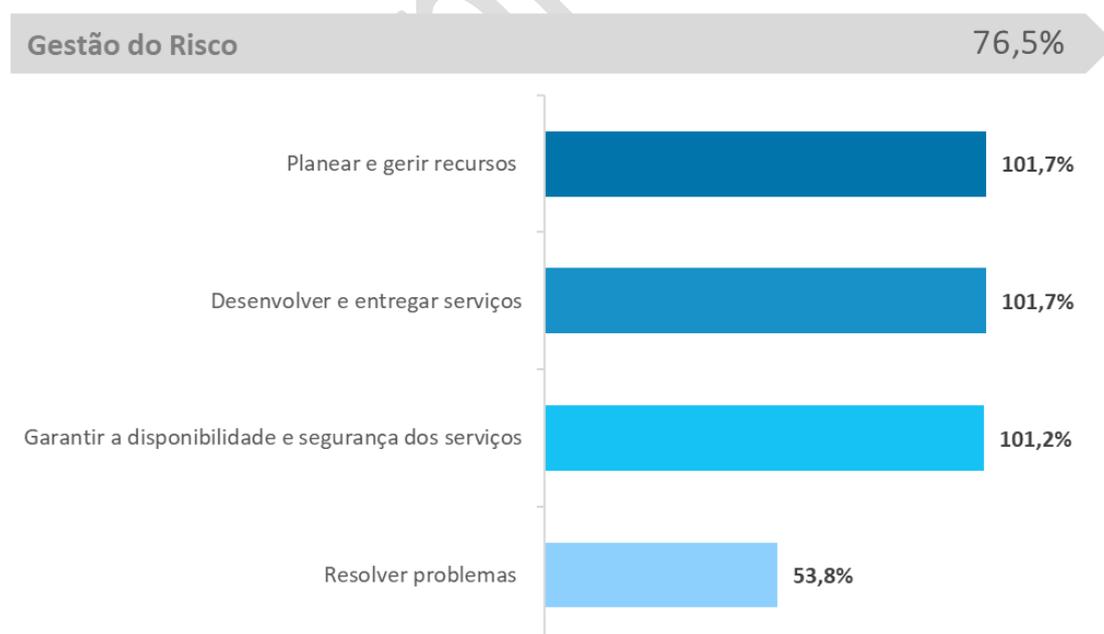


FIGURA 58 – DESEMPENHO MÉDIO DAS MACRO ATIVIDADES DO II, I.P.

Ao nível das macro atividades identificadas verificamos que é ao nível de Planear e gerir recursos, Desenvolver e entregar serviços e Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços que obtivemos os melhores resultados, superando as metas definidas.

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

#### 5.4.1. Planear e Gerir Recursos

No âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão de Pessoas que visa assegurar a gestão estratégica e operacional de recursos humanos do Instituto de Informática. Em 2021 a **taxa de execução do Plano Anual de Formação**, que pretende aferir o número de ações de formação realizadas face às planeadas, teve um desempenho de **125,0%** apresentando uma taxa de execução de 99,0%.

99%

Execução do Plano de Formação

Ainda no âmbito do processo de Gestão de Pessoas, foi definido o indicador **Taxa de absentismo anual inferior a 8%**. Com este indicador pretende-se avaliar a taxa de absentismo dos colaboradores, considerando o número de dias de faltas, face ao número de dias trabalháveis no ano. Apurou-se em **125,0%** o desempenho deste indicador, considerando que a taxa de absentismo anual foi de 4,7%.

4,7%

Taxa anual de absentismo

Os dados comparativos dos últimos 6 anos (2016 a 2021), traduzem que o Plano de Formação tem vindo a apresentar uma taxa de execução acima dos 96,0%, refletindo a consistência deste processo.

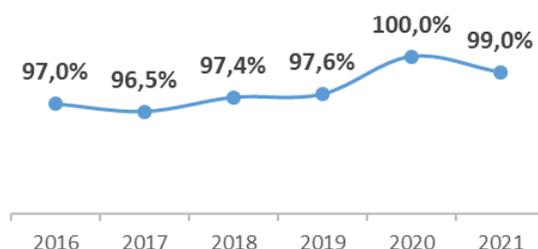


FIGURA 59 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2021

Os resultados respeitantes à taxa de absentismo, têm vindo a manter-se com valores abaixo de 5%, desde 2018. No ano em análise, registou-se uma ligeira diminuição no número de dias de ausências dos colaboradores face ao ano anterior (representando uma melhoria de 0,2% na taxa de absentismo), sendo o resultado alcançado bastante favorável quando comparado com a meta de 8%, estabelecida para este indicador.

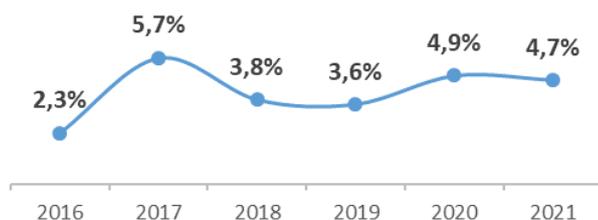


FIGURA 60 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2021

O objetivo do processo de Gestão Financeira e Orçamental consiste em garantir as atividades de gestão orçamental, contabilística e financeira. Para além da taxa de execução orçamental (apresentada no capítulo 5 deste Relatório), é também um indicador deste processo a **percentagem de execução do orçamento de TI**. Com este indicador pretende-se aferir o cumprimento da execução do orçamento disponível para TI, considerando o orçamento executado face ao orçamento inicialmente previsto. Em 2021, o resultado foi de 68,6%, correspondendo a um desempenho médio do indicador de **72,2%**.

**68,6%**

Execução Orçamental de TI

A **percentagem de execução global das operações co-financiadas** é outro indicador deste processo, que pretende aferir os valores recebidos respeitantes aos reembolsos das operações cofinanciadas, face ao valor total das operações cofinanciadas. O resultado obtido foi de 84,1%, tendo o indicador um desempenho de **125,0%**.

**84,1%**

Execução Operações  
Co-financiadas

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

3,7

Índice satisfação  
serviço fornecedores

O processo de Gestão da Procura tem por finalidade determinar o consumo de serviços e prever a procura futura de forma a que a organização possa ajustar a capacidade necessária à operação e entrega eficaz de serviços. No âmbito das atividades deste processo é aferido o indicador **Nº de monitorizações sobre o consumo dos serviços disponibilizados**. Com este indicador pretende-se, através da realização de monitorizações trimestrais, conhecer o consumo existente dos serviços disponibilizados às Entidades Parceiras. Em 2021 foi cumprido o objetivo de efetuar e reportar o consumo dos serviços em cada trimestre. O desempenho médio do indicador foi de **100,0%**.

4

Monitorizações sobre  
consumo dos serviços

#### 5.4.2. Desenvolver e entregar serviços

No âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão do Relacionamento, cuja finalidade é estabelecer e gerir o relacionamento do Instituto de Informática com os seus clientes/parceiros tendo em vista a satisfação das suas necessidades e expectativas. Deste processo destaca-se o indicador **tempo médio de resposta da análise prévia efetuada aos pedidos de parceiros**, que tem como objetivo aferir o tempo médio da análise prévia realizada aos pedidos de serviço de parceiros, considerando a diferença de datas entre o registo e a resposta dada, em função do número de pedidos de parceiros. O desempenho médio do indicador foi de **125,0%**, tendo-se registado ao longo do ano um tempo médio de resposta de 1,4 dias.

1,4

Dias análise prévia  
pedidos de parceiros

No âmbito deste processo é aferido também o **grau de satisfação dos parceiros com o modelo de relacionamento** implementado pelo Instituto de

4,2

Grau satisfação parceiros com modelo de relacionamento

Informática. Em 2021, o grau de satisfação dos parceiros com o modelo de relacionamento do Instituto foi de 4,2 (numa escala de 1 a 5), tendo-se obtido um desempenho médio do indicador de **105,0%**.

Contribui também para esta macroatividade o processo de Gestão da Informação, que tem como principal missão a produção e disponibilização de informação de suporte à

1,6

Dias para resposta a pedidos de dados

decisão. Em 2021 o indicador **tempo médio de resposta aos pedidos**, teve um desempenho médio de **120,0%**, sendo o tempo médio de resposta de 1,6 dias.

O tempo médio de resposta a pedidos de dados diminuiu nos últimos dois anos (2020 e 2021), contrariando a tendência de aumento, que se havia verificado nos quatro anos anteriores (2016-2019), conforme figura abaixo.

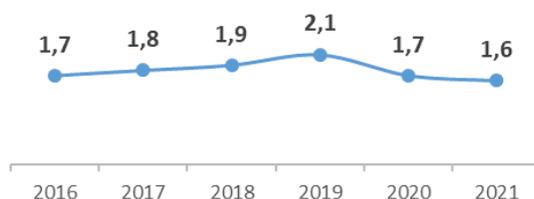


FIGURA 61 - EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2021

O processo de Gestão de Entregas, que também contribui para esta macro atividade, tem como objetivo assegurar a gestão das entregas de serviços aplicativos, considerando as atividades de planeamento, desenho, construção, testes e *deployment*. Deste processo destaca-se o indicador **percentagem de releases entregues para testes que são acreditadas**, com o objetivo de avaliar a conformidade das *releases* face aos requisitos definidos. Ao longo do ano, foram entregues 1.580 *releases* para acreditação, nos vários ambientes

936

Releases acreditadas

estando conforme os requisitos definidos, o que corresponde a uma média de 59,2% de *releases* acreditadas, e a um desempenho médio do indicador de **91,3%**.

Outro indicador deste processo corresponde à aferição da **percentagem de entregas de emergência**, onde se pretende avaliar quantas entregas de emergência entram em produção face ao número de entradas em produção implementadas. Em 2021 foi registado uma média de 6,9% de entregas de emergência, pelo que o indicador teve um desempenho de **101,2%**.

71

Entregas de emergência

Tendo como objetivo avaliar o sucesso da implementação das entregas em produção, através da verificação de incidentes relacionados com essas entregas, foi também aferido durante o ano de 2021 o indicador **percentagem de entregas implementadas com sucesso em produção**, tendo-se registado uma média de 91,1% de entregas implementadas com sucesso, pelo que o indicador obteve um desempenho de **101,0%**.

936

Entregas implementadas  
c/ sucesso em produção

A análise comparativa dos últimos anos evidencia uma tendência decrescente, entre 2017 e 2019, da percentagem de *releases* entregues para testes que são acreditadas. No entanto, em 2020 e 2021 esta tendência inverteu-se, verificando-se uma ligeira melhoria nos resultados alcançados.

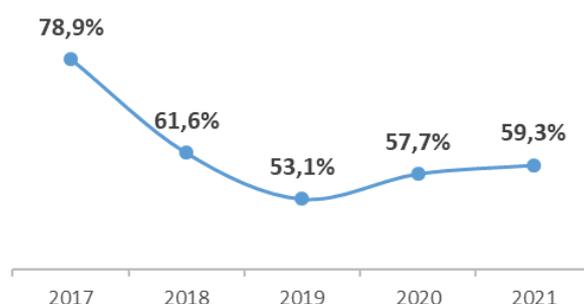


FIGURA 62 - EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE RELEASES ENTREGUES PARA TESTES QUE SÃO ACREDITADAS, ENTRE 2017-2021

### 5.4.3. Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços

Esta macro atividade compreende, entre outros, o processo de Gestão da Continuidade e Disponibilidade, que tem como missão, por um lado, assegurar a continuidade dos serviços, por outro, garantir que o nível de disponibilidade cumpre as necessidades atuais e futuras, dos serviços disponibilizados aos parceiros do Instituto. Em 2021 foi monitorizado o indicador **tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços online**, que pretende medir o número médio de minutos, que demora a repor a disponibilidade dos serviços *online*, em caso de quebra/falha dos serviços, tendo sido registado o resultado médio de 34,2 min. O desempenho médio mensal do indicador foi de **79,4%**.

**34,2 minutos**

Para repor a disponibilidade dos serviços Web

Comparativamente com o ano anterior, constata-se uma diminuição do tempo de resposta na reposição da disponibilidade dos serviços *online*, em cerca de 9,8 minutos (tendo passado de 44,0 min em 2020, para 34,2 min em 2021).



FIGURA 63 - EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS WEB ENTRE 2016-2021

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

Ainda no âmbito deste processo, foi apurado o desempenho do indicador **disponibilidade média dos serviços, constantes no Catálogo de Serviços em vigor**.

A disponibilidade média dos serviços, em 2021, foi de 98,7%, tendo sido monitorizadas 123 aplicações das 146 existentes,

98,7%

Disponibilidade dos serviços

associadas a 33 serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços. O desempenho médio do indicador foi de **99,7%**.

Em 2021 a disponibilidade média dos serviços apresentou um valor abaixo dos valores alcançados em anos anteriores (98,7%), verificando-se uma tendência decrescente, desde de 2016. Esta tendência, está correlacionada com a tendência crescente de serviços disponibilizados no canal digital. Os resultados alertam para a necessidade de identificação de ações que permitam reverter os resultados aferidos.

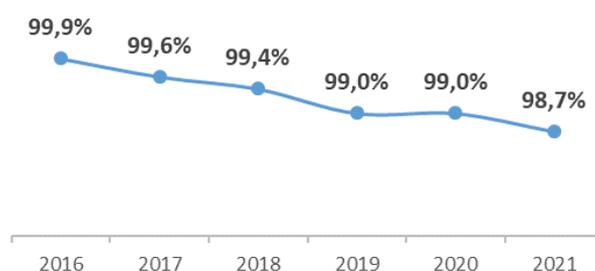


FIGURA 64 - EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2021

Esta macro atividade compreende também o processo de Gestão da Capacidade, cujo objetivo é garantir que existe capacidade suficiente para satisfazer as necessidades correntes e futuras dos requisitos dos serviços acordados.

O indicador **desvio às reservas de capacidade definidas**, é um indicador deste processo, e pretende identificar a percentagem de capacidade utilizada face à percentagem de capacidade disponível. O desvio aferido foi de 54,7%, e encontra-se dentro do intervalo definido como meta, considerando que as reservas de capacidade (*storage*) estão a ser adequadamente geridas quando o **desvio às reservas de capacidade definidas** está compreendido entre o intervalo de 30,0% a 80,0%, pelo que o indicador obteve um desempenho médio de **100,0%**.

Ainda no âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão da Segurança da Informação que tem como principal objetivo garantir os níveis de confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade dos dados/ informação.

Para este processo foi considerado o indicador **taxa de assiduidade às ações de sensibilização** de segurança da informação, tendo em conta o número de colaboradores convocados para as sessões. O indicador apresentou um desempenho médio de **92,4%**, tendo assistido às sessões de sensibilização 135 colaboradores.

**135****Colaboradores que participaram em ações sensibilização**

Para este processo foi também medido o indicador **taxa de incidentes de segurança de informação**, cujo objetivo é verificar a percentagem de incidentes classificados como incidentes de segurança, face ao número total de incidentes registados. Ao longo do ano foram registados 28.945 incidentes, dos quais 330 foram classificados como incidentes de segurança da informação, correspondendo a 1,1% do universo de incidentes registado. O desempenho médio do indicador foi de **104,0%**.

**330****Incidentes de Segurança**

Também o processo de Gestão de Operações, cujo objetivo é assegurar a gestão e supervisão do funcionamento dos serviços e das infraestruturas, se encontra afeto a esta macro atividade. Em 2021, foram executados com sucesso 29.578 *scripts*, num universo de 29.581 *scripts* solicitados, traduzindo-se numa taxa média de execução de *scripts* sem erros de 99,9% e num desempenho do indicador **percentagem de pedidos de scripts executados sem erros** de **100,2%**.

**29.578****Scripts executados sem erros**

Para este processo foi também apurado o indicador **% de deployments Cliente aplicados em Pré-Produção e Produção executados sem erros**, cujo objetivo é apurar a taxa de sucesso de execução dos pedidos de *deployments* cliente face ao número total de pedidos recebidos desta tipologia. Neste âmbito, durante o ano de 2021, não houve registo de erros, tendo sido executados com sucesso 149 *deployments* cliente, nos ambientes de Pré-Produção e Produção, o que se traduz numa taxa de execução 100,0%. O desempenho médio do indicador de **100,2%**.

**149****Deployments Cliente sem erros**

O número de scripts executados tem vindo a aumentar progressivamente. Em 2021 executaram-se mais 1.441 scripts do que no ano anterior.

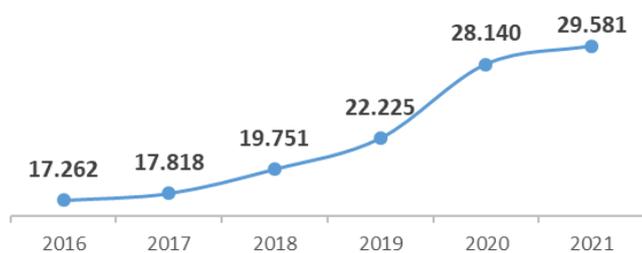


FIGURA 65 - EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2021

Quanto ao número de processos batch executados, verifica-se, um ligeiro decréscimo face ao ano transato. Comparativamente com o ano anterior (2020), executaram-se menos 47.802 batch.

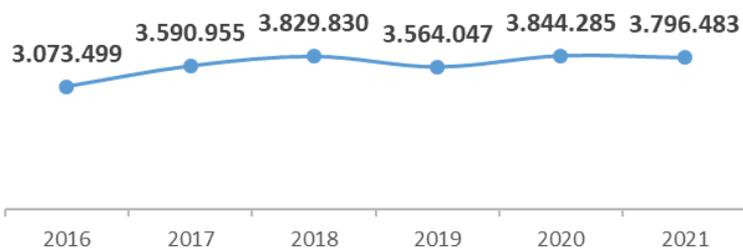


FIGURA 66 - EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2021

#### 5.4.4. Resolver problemas

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

O processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço tem como objetivo repor as condições de funcionamento dos serviços acordados com os parceiros, no menor intervalo de tempo, e ou dar resposta célere aos pedidos e solicitações de acordo com a prioridade estabelecida. Para além da taxa de incidentes e pedidos de serviço resolvidos (apresentados no capítulo anterior), é relevante aferir a satisfação dos utilizadores, na fase de validação e encerramento do *ticket*. Esta avaliação é feita com base no tempo de resolução e na qualidade do serviço prestado. Durante o ano de 2021 a **avaliação da satisfação dos incidentes resolvidos** foi em média de 4,3 pontos (numa escala de 1 a 5), tendo-se obtido um desempenho médio de **102,1%**. Por outro lado, a **avaliação da satisfação dos pedidos de serviço resolvidos** foi em média de 4,7 pontos (na mesma escala), tendo-se obtido um desempenho médio de **112,5%**, respetivamente.

4,3

Índice de satisfação com a resposta a incidentes

4,7

Índice de satisfação com a resposta a pedidos de serviço

Neste processo encontra-se ainda o indicador **percentagem de incidentes reabertos**, onde se pretende apurar a taxa de incidentes reabertos face ao universo dos incidentes resolvidos. Este indicador obteve um desempenho médio de **100,0%**, considerando que ao longo do ano de 2021, foram reabertos 827 incidentes num universo de 28.124 incidentes resolvidos, correspondendo a 2,9% de incidentes reabertos. Importa também referir que o indicador **percentagem de incidentes graves (face ao total de incidentes registados)**, apresentou um desempenho médio de **100,3%**, dado que foram registados 0,04% de incidentes graves.

2,9%

Incidentes reabertos

13

Incidentes graves

Nos últimos quatro anos (2018 a 2021), o índice de satisfação dos utilizadores relativamente à resposta de resolução dos incidentes e pedidos de serviço manteve-se estável, fixando-se a média dos quatro anos em análise, em 4,6 (numa escala de 1 a 5 valores) de acordo com o que se apresenta na figura em baixo.

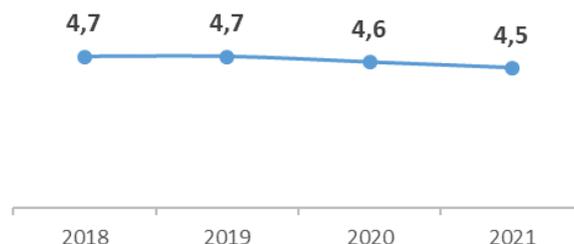
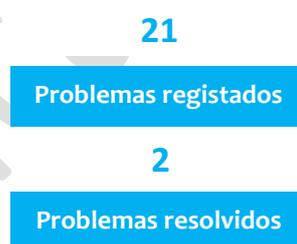


FIGURA 67 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO RESOLVIDOS ENTRE 2018-2021

O processo de Gestão de Problemas, tem como principal objetivo minimizar a interrupção ou degradação dos serviços prestados, evitando a recorrência de incidentes. Para o apuramento do desempenho deste processo, destaca-se o indicador **taxa de resolução de problemas**, em que se pretende aferir o número de problemas resolvidos tendo em conta o número total de problemas registados. O indicador apresentou um desempenho médio de **6,0%**, dado ter registado uma taxa média de resolução de 9,5%.



Outro indicador deste processo é a **percentagem de erros conhecidos registados na base dados**, cuja finalidade é aferir o crescimento da base de dados de erros conhecidos, tendo por base os problemas resolvidos. Até final do ano, encontravam-se registados 2 erros conhecidos associados aos 2 problemas resolvidos desde o início do ano, sendo a percentagem média de erros conhecidos registados na base de dados de 100%. O desempenho médio do indicador foi de **125,0%**.

#### 5.4.5. Gerir o risco

Transversal a toda a cadeia de valor, o processo de Gestão do Risco, tem como objetivo assegurar a existência de uma metodologia de gestão do risco comum a todos os processos e atividades do Instituto. Considerando esta metodologia, no ano de 2021 foram considerados na organização os riscos relacionados não só com a segurança de informação, mas também os riscos no âmbito da gestão da qualidade e de serviços de TI, tendo sido identificados no Plano de Tratamento de Riscos do Instituto 35 riscos.

A **percentagem de riscos mitigados**, cujo objetivo é aferir o número de riscos mitigados face ao número total de riscos identificados no Plano de Tratamento de Riscos, é um indicador deste processo. Em 2021, foram mitigados 18 dos 35 riscos identificados no Plano de Tratamento de Riscos (PTR), traduzindo-se numa taxa de riscos mitigados de **51,4%**.

18

Riscos mitigados

Deste processo faz parte, também, o indicador que pretende aferir a **maturidade dos controlos internos**, face aos controlos da Norma ISO 27001:2013. Em 2021 o desempenho do indicador foi de **100,0%**, com uma maturidade média de 3.2 pontos.

3.2

Maturidade dos controlos internos

Conforme ilustra a figura em baixo, salienta-se a consistência, na maturidade dos controlos internos, que se vem observando desde o ano de 2017.

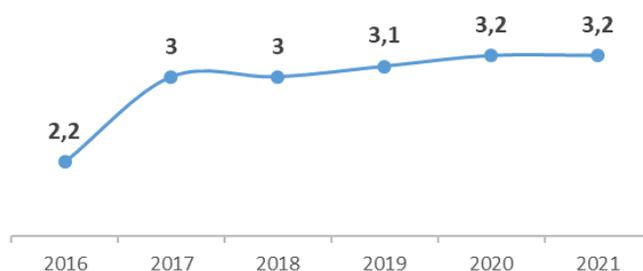


FIGURA 68 - EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2021

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

## 5.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

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

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

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

### 1. Ambiente de controlo

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

✓ **Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno.**

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

✓ **Internamente, é efetuada uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Por se tratar de um instrumento de enquadramento e apoio à ação, o conteúdo deste documento é periodicamente revisto e, sempre que necessário, atualizado. Neste contexto, no ano de 2021 foi alterado o artigo 6.º do Código de Ética e Conduta do Instituto, para

incluir várias dimensões da Diversidade, respeitando os princípios da igualdade e condenando os diversos tipos de assédio.

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

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

Para além dos documentos identificados, foi aprovado no Instituto o Projeto de Modelo de Gestão por Competências, com vista à adoção de uma metodologia que pretende salientar as competências dos trabalhadores, e o seu desenvolvimento, como uma das dimensões estratégicas da Política de Gestão de Pessoas. No âmbito deste projeto, em 2021 foi atualizado/revisto o Manual de Funções do Instituto de Informática, tendo este documento dado origem ao Portefólio de Competências do II, documento no qual estão descritas as 51 funções e competências associadas, essenciais à prossecução da missão, visão e valores do Instituto de Informática, I.P., e que contribuem para a concretização do seu Plano estratégico.

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

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

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

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

Durante o ano 2021 realizaram-se 8 ações de auditoria:

- Auditorias internas ao Sistema Integrado de Gestão, específicas a processos da Cadeia de Valor, nomeadamente ao processo de Gestão de alterações, ao processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço e ao processo de Gestão de Problemas. Estas auditorias tiveram como finalidade verificar de que forma o Instituto, na realização das atividades referentes aos processos indicados: a) responde ao descrito nos processos em vigor e outra documentação associada e aos vários requisitos normativos aplicáveis; b) apresenta evidências de suportar os processos auditados nas ferramentas indicadas para o efeito (ferramenta de ITSM – Oxygen); c) obtém, calcula e reporta os valores para os indicadores dos processos auditados.
- Auditoria interna ao Sistema Integrado de Gestão, com vista à garantia da conformidade do Sistema para com as versões mais atualizadas das normas NP EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013. Esta auditoria teve como objetivo verificar de que forma o Instituto, na realização das suas atividades, responde aos vários requisitos normativos aplicáveis e consegue apresentar evidências de atividades realizadas que respondam a esses requisitos.
- Auditoria interna à CMDB, integrada na ferramenta de ITSM, com o objetivo de verificar a consistência dos CIs (das categorias de Hardware, Software, Serviço, Informação e Localização) identificados na CMDB, de acordo com o definido na Política de Gestão de Configurações e no Processo de Gestão de Ativos e de Configurações, no sentido de dar resposta ao requisito 8.2.5 Gestão de Configurações da norma ISO 20000-1:2018.
- Auditoria interna no âmbito do RGPD, com o objetivo de avaliar o estado geral de conformidade do Instituto de Informática face às dimensões de conformidade identificadas no Regulamento Geral sobre Proteção de Dados e da Lei 58/2019.
- Auditoria interna à Arquitetura Global de Referência, visando a deteção e análise de vulnerabilidades do Sistema de Informação da Segurança Social.

- Auditora externa, de renovação de Certificação do Sistema Integrado de Gestão, nas normas NP EN ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade), ISO/IEC 20000-1:2018 (Gestão de Serviços TI) e ISO/IEC 27001:2013 (Gestão da Segurança da Informação).

## **2 – Estrutura organizacional**

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

- ✓ **A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente.**  
Em conformidade com a Lei Orgânica (Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto) e os Estatutos do Instituto de Informática, I.P. (Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril).
- ✓ **100% dos colaboradores que reúnem os requisitos legais para o efeito foram objeto de avaliação no âmbito do SIADAP 3.**
- ✓ **86% de colaboradores do serviço frequentaram pelo menos uma ação de formação.**  
A percentagem de colaboradores que recebeu formação em 2021 foi de 88%, de acordo com o Relatório de Avaliação da Satisfação da Formação de 2021.

## **3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço**

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

- ✓ **Existem manuais de procedimentos internos.**  
Existem Manuais, Regulamentos, Instruções de Trabalho e Procedimentos, associados a cada um dos processos da cadeia de valor. Os mesmos encontram-se discriminados no Anexo 7.3 deste documento.
- ✓ **A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada.**  
Encontra-se definida no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, 08 junho, conjugado com n.º 3 do artigo 38.º Lei n.º 3/2004, 15 janeiro.

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

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

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

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

Decorrente da necessidade de obter reforço imediato em áreas específicas, assegurar condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços, o Instituto procura recrutar externamente especialistas de informática, técnicos de informática e também técnicos superiores para as áreas eminentemente tecnológicas, através de recurso a mobilidade interna à Administração Pública.

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

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

Acresce que na Intranet do Instituto de Informática se disponibilizam todos os procedimentos e respetivas responsabilidades, aplicáveis a todos os processos do Sistema Integrado de Gestão: a cadeia de calor, constituída por um conjunto de processos e procedimentos tem identificadas as atividades e realizar, os papéis/funções e o grau de responsabilidade de cada um nas referidas tarefas através da definição de tabelas RACI, sendo explícito a cada momento quem faz o quê e qual a sua responsabilidade.

Está também definido o Manual de Segregação de Funções, com a finalidade de se garantir o cumprimento dos requisitos com a norma de referência ISO 27001:2013, assegurando que as funções e áreas de responsabilidades conflitantes devem ser segregadas para reduzir oportunidades para a modificação não autorizada ou não intencional, ou a utilização indevida dos ativos da organização. Este objetivo é alcançado atribuindo e associando responsabilidades na execução de diferentes tarefas a múltiplos colaboradores, garantindo adequadas medidas de contenção de âmbito/responsabilidade.

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

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

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

Os circuitos dos documentos constam dos processos do Sistema Integrado de Gestão, e encontram-se disponibilizados na intranet, sendo suportados pela ferramenta *Smartdocs*. Existe, também, um procedimento de controlo da informação documentada, que define um conjunto de regras no que diz respeito à elaboração, codificação, aprovação, controlo e armazenamento da informação documentada relevante do Sistema Integrado de Gestão do Instituto de Informática.

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

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

- ✓ **O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado.**

Monitorização de periodicidade semestral, onde se faz o ponto de situação sobre as ações a implementar ou já implementadas e em execução.

Em 2021 foram implementadas 99,8% das medidas previstas.

#### **4 - Fiabilidade dos sistemas de informação**

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

- ✓ **Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria.**

SIF (Sistema de Informação Financeira); S CEP (Sistema Central de Encargos Plurianuais); Smartdocs (Sistema de gestão documental); SGVE (Sistema de Gestão do Parque de veículos do Estado); Plataforma integrada de compras públicas acinGOV; FE-AP (Portal da fatura eletrónica da AP); GESVENGRH; IDM (Identity Management).

- ✓ **As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação.**

Existe integração entre as ferramentas e possibilidade de cruzamento de informação.

- ✓ **Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas.**

O Instituto de informática tem implementado um Sistema Integrado de Gestão que engloba as vertentes de Gestão de Serviços de Tecnologias da Informação (ISO/IEC 20000-1), Gestão de Segurança da Informação (ISO/IEC 27001), Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001) e Gestão do Risco (NP ISO 3100). A implementação e certificação nestes referenciais normativos e boas práticas implica a assunção de compromissos por parte do Instituto, tendo sempre em vista, no seu modelo de governação, o cumprimento das políticas, dos princípios (partes interessadas, pessoas, comunicação, melhoria contínua, processos para a excelência e inovação, requisitos legais) e dos requisitos definidos para a “boa gestão” e para a prestação de um serviço público de excelência e sustentável.

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

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

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

- SISS (Sistema de Informação da Segurança Social) - é retida informação de suporte à decisão através do SESS (Sistema de Estatísticas da Segurança Social);
- SGII (Sistema de Gestão do Instituto de Informática) - é retirada informação de desempenho da organização;
- Intranet – retirada informação de desempenho da Cadeia de Valor e do estado de implementação das Ações Corretivas e de Melhoria;

- SIF (Sistema de Informação Financeira) - vários módulos sobre pagamentos, orçamento, compras, etc;
  - ITSM (*Information Technology Service Management* ou Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação) - dados sobre pedidos de alteração, incidentes, pedidos de serviço, problemas, gestão de configurações, catálogo serviços, etc;
  - GESVENGRH – vencimentos, categorias e funções dos trabalhadores, férias e faltas (ausências), formação, avaliação de desempenho.
- ✓ **Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço.**

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

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

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

Existe um procedimento de Salvaguarda de Informação que visa garantir a operacionalidade e segurança dos *backups* dos dados geridos pelo Instituto de Informática, incluindo requisitos de proteção e retenção, assim como os correspondentes mecanismos de recuperação e definição das medidas de proteção para as cópias de segurança, em repouso. Existe, também um procedimento de Controlo de acessos à rede, que visa definir as regras e atividades relativas ao controlo de acessos à rede da Segurança Social (nomeadamente: a gestão de acessos à rede de dados gerida pelo Instituto de Informática; as regras de acesso aos recursos de rede e de servidores; e o controlo e gestão de segurança de rede), procurando-se assim respeitar os padrões recomendados de qualidade, segurança da informação e de gestão de serviços de TI.

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

O acesso aos sistemas de informação é apenas realizado por utilizadores credenciados, estando instituídos vários procedimentos que pretendem garantir a segurança na troca de informações e *software*, nomeadamente: o Procedimento de Utilização Aceitável de

*Hardware e Software*; o Procedimento de Proteção da Informação Enviada por Via Eletrónica; e o Procedimento Proteção da Documentação dos Sistemas de Informação/TI.

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

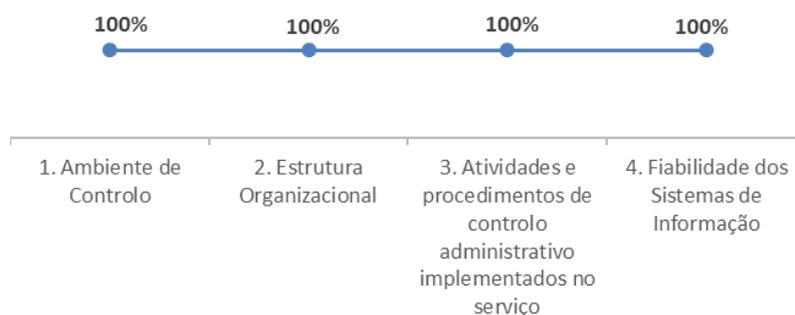


FIGURA 69— AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2021

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

**100%**  
**SCI**

## 5.6. Medidas de Reforço Positivo de Desempenho

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

Com este intuito, e no domínio do desempenho organizacional e da identificação de melhorias para o seu reforço positivo, sintetizam-se algumas das iniciativas previstas implementar no ano de 2022 no Instituto de Informática, indicando os objetivos estratégicos para que concorrem mais diretamente, de modo a potenciar e melhorar o desempenho organizacional e a aumentar a satisfação de parceiros, cidadãos, empresas e colaboradores. Neste sentido são medidas que procuram potenciar a eficiência e qualidade dos serviços prestados pelo Instituto de Informática.

### **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.**

#### **1. Alargar o âmbito do Plano de Continuidade de Negócio (PCN)**

Esta medida, que decorreu do processo de gestão do risco, consiste em alargar o âmbito do Plano de Continuidade de Negócio por forma a:

- Identificar local alternativo na Segurança Social com condições para receber as equipas PCN;
- Incluir no plano de recuperação de sistemas as aplicações e serviços críticos identificados na Análise BIA e que atualmente não têm ambiente de recuperação.

A sua implementação permitirá prevenir ou mitigar riscos de nível alto para a organização, e também evidenciar o alinhamento entre os critérios da Análise de Impacto no Negócio (BIA) e os critérios de disponibilidade e integridade da Gestão do Risco, adequando-se o Plano de Continuidade de Negócio da Segurança Social à estratégia, arquitetura e infraestruturas atuais da Visão 2.0 do SISS, e aos níveis de serviço estabelecidos para os serviços disponibilizados.

## **2. Elaborar o Plano de Atualização Tecnológico - continuação.**

Esta medida, identificada no âmbito do processo de gestão do risco, consiste em Definir um Plano de Renovação do Parque Informático, específico para os Sistemas Centrais, onde se devem incluir os dados de servidores, software base, *storage* e comunicações.

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

No ano de 2021 deu-se início à identificação da lista de equipamentos, bem como à validação da possibilidade de recolha dos ativos da CMDDB.

Perspetiva-se a conclusão desta medida no ano de 2022.

## **3. Entrega contínua - Automação e mecanismos de monitorização - continuação.**

Esta medida decorreu da identificação da necessidade de automatizar as tarefas associadas à realização de entregas e *deployments*, em face de incidentes e problemas registados a este nível, considerando processos assentes em forte componente manual. Neste contexto, e com vista a garantir um maior controlo do processo, evitando a ocorrência de incidentes, mantendo a integridade dos componentes de *hardware*, *software* e dos serviços, foram implementadas diversas iniciativas de Automação, às quais se prevê dar continuidade durante o ano de 2022.

Assim, pretende-se implementar a automação de atividades relacionadas com administração de sistemas (automação de tarefas e procedimentos das equipas de administração de sistemas), o ciclo de desenvolvimento (automação – componente BD) e a implementação de várias soluções evolutivas no âmbito dos testes automatizados.

Neste âmbito, é também intenção do Instituto de informática dotar a automação do processo de entregas de mecanismos de monitorização, constituindo-se como uma oportunidade para aumentar a capacidade de monitorização das entregas através de processos automáticos.

A implementação desta ação irá permitir refletir a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes e reforçar os requisitos técnicos e de segurança dos sistemas.

**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.**

#### **4. Gestão do Relacionamento - Visão 360º.**

Esta medida surgiu no contexto das reformas e investimentos a realizar no âmbito da componente C17, investimento “Transição Digital na Segurança Social” do Plano de Recuperação e Resiliência e encontra-se integrada no Eixo 2 Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º).

A sua operacionalização prevê implementar um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio (VIN - Visão Integrada Negócio) e de relacionamento (VIR - Visão Relacionamento), com a finalidade de centralizar, numa única ferramenta, a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas.

A integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social, com recurso a tecnologias emergentes, irá permitir melhorar a relação com o Cidadão e simultaneamente garantir a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todo o ISS.

Em 2022 pretende-se concretizar 45% do âmbito previsto.

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

#### **5. Implementar e operacionalizar o SOC (*Security Operation Center*) - continuação.**

Esta iniciativa, endereçada no Plano Estratégico de Segurança do Instituto de Informática, visa a implementação de uma ferramenta que integre pessoas, processos e tecnologia de monitorização pró-ativa da rede e dos sistemas, respondendo a incidentes de segurança e procurando proactivamente ameaças conhecidas e desconhecidas.

A implementação do SOC, no Instituto de Informática permitirá:

- Garantir o uso seguro de dados e informação confidencial/sensível, impossibilitando o acesso indevido à mesma;
- Garantir a disponibilidade dos sistemas/serviços;

- Impossibilitar a alteração de dados e informação, garantindo o seu armazenamento de forma segura;
- Menor exposição a vírus e código malicioso;
- Ser mais rápido na resposta a potenciais ciberataques.

Esta ferramenta, permite a monitorização constante e o acompanhamento de incidentes em tempo real, a gestão de crises, a coordenação com a equipa de IT do cliente/parceiro e a coordenação com autoridades e arquivo de *logs* relevantes para, em caso de necessidade, se proceder à recolha de informação.

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

Após elaboração da proposta de modelo de SOC e definição da estratégia para a sua implementação no Instituto de informática, em 2022 dar-se-á continuidade a esta medida, prevendo-se que, até ao final do ano, o SOC se encontre em funcionamento.

#### **6. Gestão de identidades e controlo de acessos.**

Esta medida surgiu no âmbito do processo de gestão do risco. A sua operacionalização consiste em rever o sistema de gestão de identidades e controlo de acessos, dando resposta à RCM nº 41/2018, pelo QNRCS e Estratégia Nacional de Segurança para o Ciberespaço, como forma de prevenir ou mitigar o risco de acesso indevido a dados.

Em 2022 o Instituto de Informática pretende concretizar 75% do âmbito definido para este projeto, visando a definição e implementação de uma solução global, concorrendo assim para uma maior cobertura dos requisitos legais e normativos aplicáveis no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.

A implementação de uma solução desta natureza permitirá ao Instituto de informática obter uma conexão mais segura entre pessoas e informação, bem como um acesso mais seguro e mais ágil a dados.

## **7. Alargar o âmbito do “Plano de Contingência”.**

Esta medida surgiu da análise e avaliação de riscos e oportunidades elaborada, no âmbito da segurança da informação. A mesma consiste em proceder ao alargamento do Plano de Contingência do Instituto, para que este enquadre outros cenários além do COVID-19 e seja integrado com o Plano de Continuidade do Negócio.

Com esta ação será possível identificar, num único documento, as responsabilidades estabelecidas e quais as ações necessárias às respostas de controle e combate às ocorrências anormais que possam surgir, no sentido de fazer com que os processos vitais voltem a funcionar plenamente, ou num estado minimamente aceitável, o mais rápido possível, evitando assim uma paralisação prolongada que possa gerar maiores prejuízos à organização.

## **8. Consolidar o processo de Gestão de Projetos**

Esta medida surgiu no âmbito da Auditoria Interna realizada ao Sistema Integrado de Gestão, e consiste em consolidar o Processo de Gestão de Projetos com a aquisição de uma ferramenta de base tecnológica para suportar o processo e para permitir também a monitorização e acompanhamento dos projetos e, simultaneamente, do Programa PRR. Neste âmbito, no ano de 2022, pretende-se implementar um conjunto de ações, nomeadamente:

- Realizar ações de sensibilização aos responsáveis de projeto sobre o Processo de Gestão de Projetos e a sua metodologia;
- Dar competências aos colaboradores sobre Gestão de Projetos;
- Construir um infográfico sobre o Processo de Gestão de Projetos;
- Constituir uma equipa para acompanhamento e apoio às equipas de projeto.

A operacionalização do processo de gestão de projetos irá permitir ao Instituto de Informática: obter melhor controle dos processos de negócio; cumprir os cronogramas preestabelecidos; controlar/minimizar os riscos; obter um maior envolvimento por parte das equipas e, conseqüentemente obter uma maior satisfação por parte dos clientes/parceiros.

#### **9. Projeto *workplace strategy* - continuação.**

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

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

Em 2022 será dada continuidade à sua implementação tendo presente as necessidades num contexto de trabalho num sistema híbrido, abarcando melhorias em outros espaços do Instituto de Informática, de forma a melhorar as condições do espaço de trabalho.

#### **10. Implementar um Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal - continuação.**

Com vista à implementação e certificação acreditada de um Sistema de Gestão da Conciliação através da Norma Portuguesa NP 4552:2016, o Instituto de Informática apresentou, no âmbito do SAMA2020, uma candidatura à linha de apoio ao financiamento, dedicado à implementação na Administração Pública do Programa do Governo 3 em Linha— Programa para a Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal 2018-2019.

Prevê-se que a implementação do Sistema de Gestão da Conciliação decorra durante o ano de 2022, permitindo:

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

A conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar constitui-se como um valor central da Política de Gestão de Pessoas do Instituto de Informática. Assumindo a Conciliação como a forma de tornar compatíveis diferentes interesses ou atividades dos trabalhadores com a sua atividade profissional, de modo a permitir uma coexistência saudável entre as diferentes dimensões da vida.

## **11. Implementar uma solução aplicacional de informação contratual**

Esta medida decorre de uma oportunidade de melhoria do processo de Gestão de Aquisições, identificada no Plano de Tratamento de Riscos do Instituto de Informática.

Pretende-se implementar uma nova ferramenta aplicacional para gestão e monitorização dos instrumentos contratuais, o que permitirá agilizar o processo aquisitivo, melhorar a eficiência e otimizar os fluxos de trabalho. A implementação de uma solução desta natureza constitui uma vantagem, na medida em que permite:

- Centralizar toda a informação relativa à execução temporal, financeira e física de contratos;
- Fornecer os indicadores necessários para o acompanhamento e monitorização em tempo real;
- gerir documentos de forma automatizada;
- Melhorar a eficiência;
- Reduzir erros;
- Apoiar/melhorar a tomada de decisões na organização.

Esta ação concorre para a desmaterialização e simplificação dos processos internos, permitindo o acompanhamento e monitorização dos processos contratuais a todo o tempo, passando a informação a estar disponível e atualizada a cada momento, aumentando a fiabilidade e integridade da mesma.

## **12. Implementar processo de monitorização dos controlos de Segurança - disponibilização na intranet no âmbito da cadeia de valor.**

Esta nova funcionalidade decorre de uma oportunidade de melhoria identificada na auditoria interna realizada ao Sistema Integrado de Gestão. Concorre para a desmaterialização e simplificação dos processos internos, permitindo o acompanhamento e monitorização do desempenho do Sistema de Gestão da Segurança de Informação (SGSI). A informação passa a estar disponível e atualizada a cada momento, aumentando a transparência, fiabilidade e integridade da mesma.

Neste contexto pretende-se acrescentar uma nova funcionalidade ao *dashboard* da cadeia de valor 2022, de modo a considerar o registo dos indicadores dos Procedimentos de Segurança da Informação, com a finalidade de garantir a sua adequada monitorização.

Esta nova funcionalidade permitirá:

- a. Identificar e caracterizar os indicadores para os Procedimentos de Segurança da Informação que a cada ano são considerados relevantes para monitorização do processo de Gestão de Segurança da Informação;
- b. Registrar periodicamente os valores a considerar para cada indicador;
- c. Apresentar *dashboard* com as tendências de cada indicador e do desempenho de cada procedimento;
- d. Identificar e registar as ações corretivas que vão sendo implementadas face aos indicadores que apresentam desvios significativos perante as metas definidas, com vista a introduzir melhorias nos procedimentos;
- e. Obter informação atualizada e disponível a todo o momento e consultável por todos os colaboradores do Instituto de Informática;
- f. Comparar resultados entre procedimentos do SGSI em vários anos.

#### **O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.**

##### **13. Operacionalizar o Programa de Gestão por Competências na plataforma de gestão de RH**

Esta medida, de continuidade do projeto Modelo de Gestão por Competências, foi identificada no âmbito do processo de gestão do risco.

Em 2022 pretende dar-se mais um passo na implementação deste projeto, através da operacionalização do programa de gestão por competências na plataforma de gestão de RH, em conjunto com o módulo de formação profissional.

A implementação de uma ferramenta destinada à gestão por competências, permitindo fazer a gestão dos Recursos Humanos em função destas e alinhar as áreas de recrutamento, seleção, formação, avaliação e gestão de carreiras, constituirá uma mais valia para a organização, permitindo garantir um maior rigor:

- a. Nos processos de recrutamento e seleção de pessoas para a função;
- b. Na gestão e no planeamento de carreira (mobilidades);

- c. Na avaliação do desempenho (SIADAP);
- d. Na gestão da formação e no desenvolvimento de competências (processos de diagnóstico das necessidades de formação e de desenvolvimento de competências e respetiva avaliação dos resultados da formação).

Em particular, esta ação permitirá também prevenir ou mitigar riscos críticos para a estratégia do Instituto, como sejam o risco de competências técnicas insuficientes dos recursos humanos internos e o risco de dificuldade em reter recursos humanos internos especializados.

#### **14. Rever o regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.**

Esta medida foi identificada no âmbito do processo de gestão do risco. A sua concretização implica rever o regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, apresentar uma proposta, assegurar a validação junto das entidades competentes e proceder à respetiva implementação.

Esta medida vai ao encontro da necessidade de garantir a capacidade de resposta aos desafios emergentes, cumprindo critérios de eficiência e qualidade, pelo que se torna essencial apostar na renovação das competências das equipas, apostar na motivação das mesmas e garantir o melhor acompanhamento em situação de trabalho remoto. Este esforço terá de ser complementado com políticas adequadas de retenção de talentos, assentes num adequado envolvimento organizacional, por forma a prevenir ou mitigar o risco de dificuldade em reter recursos humanos internos especializados.

Em suma as medidas acima identificadas constituem, um plano de melhoria para o próximo ano, integrado num quadro global de longo prazo, dando continuidade às orientações definidas e visando dar resposta aos fatores que influem no cumprimento da missão do Instituto de Informática e no seu desempenho, nomeadamente no que refere a objetivos/indicadores cujos resultados do QUAR evidenciam oportunidades de melhoria.

## 5.7. Benchmarking

No Instituto de Informática, e traduzindo a nossa Visão, *pretendemos ser reconhecidos por transformar de forma inovadora e sustentável a relação do Cidadão com a Administração Pública, afirmando a diferenciação e a excelência dos nossos serviços.*

Com este intuito, no ano de 2021, damos continuidade ao processo de comparação de resultados que iniciámos em 2018, em que comparamos os nossos resultados com os de outros organismos públicos e entidades privadas, numa tentativa de avaliar o nosso posicionamento relativamente a alguns indicadores relevantes.

Para este efeito, foi utilizada a seguinte metodologia:

- Comparação com os principais organismos da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, nomeadamente: Instituto de Segurança Social (ISS), Instituto de Gestão de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) e Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social (IGFCSS);
- Comparação com outros organismos da Administração Pública que exercem funções similares às desenvolvidas pelo Instituto de Informática, nomeadamente: Agência para a Modernização Administrativa (AMA); Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP); Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça (IGFEJ) e Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS);
- Comparação com organizações públicas ou privadas, certificadas nas normas de referência ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão de Segurança de Informação), ISO/IEC 20000-1 (Sistema de Gestão de Serviços TI) e EN ISO 9001 pela Empresa Internacional de Certificação (eiC): Altran Portugal; Ambisig e Claranet.
- Seleção de indicadores transversais, relevantes e aplicáveis aos organismos e entidades identificados para comparação:
  - ✓ Prazo médio de pagamento a fornecedores (número médio de dias);
  - ✓ Percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas;
  - ✓ Taxa de absentismo;

- ✓ Taxa de satisfação dos colaboradores;
  - ✓ Grau de satisfação com os serviços prestados;
  - ✓ Resultados obtidos no QUAR;
  - ✓ Certificações simultâneas nas normas ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1 e ISO 9001.
- Período em análise: anos de 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021.

A análise comparativa foi efetuada tendo por base a consulta de informação pública, disponível na internet, na página oficial dos organismos mencionados, tendo sido consultados, essencialmente, os instrumentos de gestão: QUAR, Relatórios de Atividades e Balanços Sociais dos anos acima referidos.

No que respeita, especificamente, à informação para comparação de resultados relativamente a certificações simultâneas nas normas ISO, a informação foi disponibilizada ao Instituto via correio eletrónico, pela Empresa Internacional de Certificação (eiC).

Por não existir, à data de elaboração deste Relatório de Atividades, informação pública disponível relativa aos organismos públicos, não foi possível efetuar a análise comparativa para o ano de 2021.

Constitui-se como uma exceção a informação disponibilizada pela eiC, relativa ao indicador “Certificações simultâneas nas normas ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1 e ISO 9001”.

As conclusões que em seguida apresentamos, para cada um dos indicadores selecionados, refletem, em primeiro lugar, uma análise de tendências aos resultados obtidos pelo Instituto de Informática no horizonte temporal em análise e, em segundo lugar, a comparação com os organismos, quando exista informação disponível, sendo a mesma efetuada tendo por base os resultados médios globais alcançados (quando é possível efetuar comparação, num mesmo ano, com vários organismos), ou o resultado efetivo (quando exista apenas um organismo comparável).

A consulta dos dados correspondentes encontra-se disponível no anexo 7.4 (Indicadores *Benchmarking*).

### Prazo médio de pagamento a fornecedores (PMP)

A informação disponível, entre 2017 e 2020, permite concluir que o tempo médio para pagamento aos fornecedores tem sido variável no Instituto de Informática, fixando-se a média dos quatro anos em análise em 19 dias. Em 2020, o Instituto **diminuiu o tempo médio para pagamento aos seus fornecedores**, em cerca de **1 dia**, passando de 18 dias em 2019, para 17 dias em 2020, tendo atingindo o melhor resultado desde 2017.

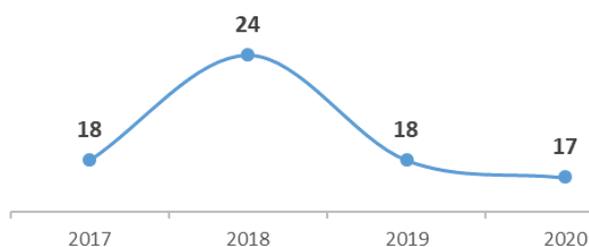


FIGURA 70 - EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2017-2020

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto de informática apresenta um PMP mais baixo ou dentro dos limites de cumprimento, considerando a meta legal de 30 dias estabelecida para este indicador:

- Para o ano de 2017, existe informação disponível relativamente a um organismo. Comparando os resultados, o Instituto de Informática apresenta um PMP inferior ao do outro organismo, em cerca de 14 dias.
- Para o ano de 2018, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de dois outros organismos. No Instituto de Informática o número médio de dias para pagamento a fornecedores é superior ao resultado médio global dos outros dois organismos: no Instituto obteve-se um PMP a fornecedores de 24 dias, enquanto a média global dos outros dois organismos evidencia um PMP de 23 dias.
- Para o ano de 2019, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de três outros organismos. Contrariamente ao ano anterior, no Instituto de Informática o número médio de dias para pagamento a fornecedores é inferior ao resultado médio global dos outros três organismos: no Instituto obteve-se um PMP a fornecedores de 18 dias, enquanto a média global dos outros organismos evidencia um PMP de 32 dias.

- Para o ano de 2020, é possível comparar resultados do Instituto de Informática com resultados de dois outros organismos, mantendo o Instituto de Informática um número médio de dias para pagamento a fornecedores inferior ao resultado médio global dos outros dois organismos: no Instituto obteve-se um PMP a fornecedores de 17 dias, enquanto a média global dos outros organismos evidencia um PMP de 49 dias.

Salienta-se, ainda, que o Instituto de Informática tem vindo a alcançar valores abaixo dos 30 dias, estabelecidos como meta legal para este indicador, observando-se uma redução de 13 dias, face à meta estabelecida.

**-13 dias**

**Prazo médio de pagamento  
a fornecedores**

### Percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas

A informação referente ao período de 2015-2020, permite concluir que a percentagem de colaboradores que realizam ações de formação tem oscilado no Instituto de Informática, tendo atingido o seu máximo no ano de 2017, em que 100% dos colaboradores participaram em ações de formação interna e/ou externa. No último ano a percentagem de colaboradores que realizam ações de formação atingiu um dos valores mais baixos 77%, tendo-se registado uma **descida**, de cerca de **11 pontos percentuais**, face ao ano de 2019, passando de 88% para 77%.

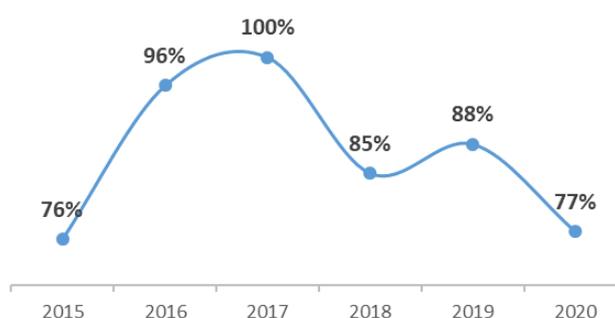


FIGURA 71 - EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS ENTRE 2015-2020

Quando comparado com os resultados de outros organismos, o Instituto apresenta resultados acima da média global:

- Para o ano de 2015, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro outros organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 74%, enquanto que internamente se obteve um resultado de 76%.
- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de cinco outros organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 63%, enquanto que internamente se obteve um resultado de 96% (tendo aumentado a percentagem de colaboradores que realizaram ações de formação cerca de 20%, face a 2015).
- Para o ano de 2017, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 55%, enquanto que internamente se obteve o resultado de 100%.
- Para o ano de 2018, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de cinco organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 63%, enquanto que internamente se obteve o resultado de 85%.
- Para o ano de 2019, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de cinco organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 75%, enquanto que internamente se obteve o resultado de 88%.
- Para o ano de 2020, existe informação disponível relativamente a cinco organismos. Comparando os resultados, no Instituto de Informática 77% dos colaboradores realizaram ações de formação, enquanto que nos restantes organismos se obteve um resultado médio global de 66%.

**+ 11%**

**de colaboradores  
com ações de  
formação realizadas**

### Taxa de absentismo

A informação disponível, respeitante ao período de 2016 a 2020 permite concluir que a taxa de absentismo no Instituto de Informática tem sido variável, fixando-se a média dos cinco anos em análise em 4,1%. No último ano, esta taxa manteve-se acima da média anteriormente referida,

tendo-se registado em 2020 um ligeiro **aumento da taxa de absentismo**, em cerca de **1,3 pontos percentuais** face ao ano de 2019 (passando de 3,6% em 2019, para 4,9% em 2020).

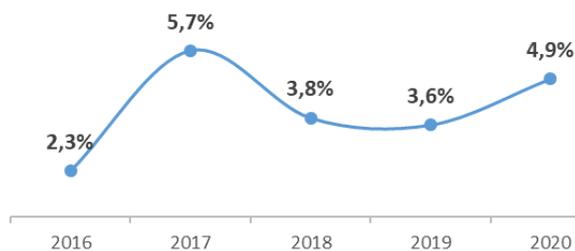


FIGURA 72 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2020

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto de informática apresenta um resultado abaixo da média global, com exceção do resultado atingido no ano de 2020, cujo valor foi superior ao dos restantes organismos:

- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro organismos. A média global de absentismo nos outros organismos foi de 7%, enquanto que no Instituto a mesma se fixou em 2,3%.
- Para o ano de 2017, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de dois outros organismos. Apesar da taxa de absentismo ter aumentado no Instituto, fixando-se em 5,7%, este resultado foi favorável quando comparado com a média global dos outros dois organismos, tendo a mesma sido de 7,2%.
- Para o ano de 2018, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro outros organismos. No Instituto de Informática, para além de ter diminuído a taxa de absentismo face ao ano anterior, fixando-se em 3,8%, este resultado foi também favorável quando comparado com a média global dos outros quatro organismos, tendo a mesma sido de 5,7%.
- Para o ano de 2019, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro outros organismos. No Instituto a taxa de absentismo voltou a diminuir face ao ano anterior, fixando-se em 3,6%, tendo este resultado sido também favorável quando comparado com a média global dos outros organismos, tendo a mesma sido de 5,9%.

- Para o ano de 2020, existe informação disponível relativamente a três outros organismos. Ao contrário do que se verificou nos anos anteriores, em 2020 a tendência inverteu-se: a taxa de absentismo aumentou no Instituto face ao ano anterior, fixando-se em 4,9%, sendo este resultado também menos favorável quando comparado com a média global dos outros três organismos, cujo valor se fixou em 2,8%.

**+2,1%**

 de absentismo de  
colaboradores

### Taxa de satisfação dos colaboradores

A informação respeitante ao período de 2015-2020, permite concluir que o indicador taxa de satisfação dos colaboradores no Instituto de Informática se mantém estável, fixando-se o **resultado médio global** dos 5 anos em análise em **86%**. No último ano a taxa de satisfação dos colaboradores atingiu o melhor valor alcançado, acima da média referida anteriormente, verificando-se uma **ligeira subida**, de cerca de **2 pontos percentuais**, face ao ano de 2019 (passou de 86% em 2019, para 88% em 2020).

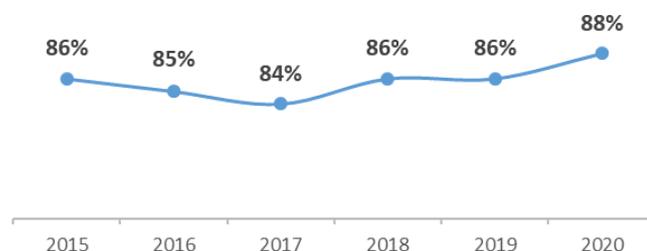


FIGURA 73 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES ENTRE 2015-2020

Os dados disponíveis apenas permitem comparar os resultados do Instituto de Informática com resultados de outros organismos para os anos de 2015, 2018 e 2019, apresentando o Instituto de Informática resultados acima da média global:

- Para o ano de 2015, é possível comparar o resultado do Instituto de Informática com o resultado de um outro organismo. O Instituto de Informática apresenta um resultado bastante satisfatório, superando o valor alcançado pelo outro organismo em 31 pontos

percentuais. A taxa de satisfação dos colaboradores do Instituto foi de 86%, enquanto que a taxa de satisfação dos colaboradores do outro organismo se fixou em 55%.

- Para o ano de 2018, é possível comparar o resultado do Instituto de Informática com o resultado de três outros organismos. O Instituto de Informática supera o valor alcançado pelos outros organismos em 15 pontos percentuais. A taxa de satisfação dos colaboradores do Instituto foi de 86%, enquanto que nos restantes organismos se obteve um resultado médio global de 71%.
- Para o ano de 2019, existe informação disponível relativamente a dois outros organismos. Comparando os resultados, a taxa de satisfação dos colaboradores do Instituto de Informática manteve-se igual ao ano anterior, foi de 86%, enquanto nos outros organismos se obteve um resultado médio global de 73%.

**+ 13%**

**de colaboradores  
satisfeitos**

#### Grau de satisfação com os serviços prestados (escala de 1 a 5)

A informação disponível, entre 2016 e 2020, permite concluir que o Instituto de Informática mantém **estabilidade** nos resultados obtidos relativamente ao **grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados**, fixando-se o valor em **3,8**, considerando uma escala de 1 a 5.

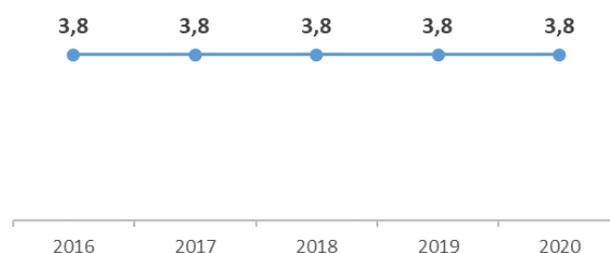


FIGURA 74 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5) ENTRE 2016-2020

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto de informática apresenta resultados acima da média global:

- Para os anos de 2016 e 2017, é possível comparar dados do Instituto com dados de dois organismos, sendo os resultados iguais nos dois anos: a média de satisfação com os

serviços prestados, nos outros organismos, foi de 3,3, tendo-se obtido internamente um resultado de 3,8.

- Para o ano de 2018, existe informação disponível relativamente a dois organismos. O Instituto de Informática obteve um grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados de 3,8, enquanto que a média global nos outros organismos foi de 3,4.
- Para o ano de 2019, existe informação disponível relativamente a um outro organismo. O Instituto de Informática obteve um grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados de 3,8, enquanto que no outro organismo o grau de satisfação com os serviços prestados se fixou em 3,4.
- Para o ano de 2020, existe informação disponível relativamente a um outro organismo. Comparando os resultados, o Instituto de Informática obteve um grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados ligeiramente superior, de 3,8, enquanto que no outro organismo o grau de satisfação com os serviços prestados se fixou em 3,0.

**+ 0,8 pontos**

de satisfação com  
os serviços  
prestados

### Resultados QUAR

A informação disponível, referente ao período de 2016 a 2020, permite concluir que o Instituto de Informática tem vindo a apresentar valores acima dos 100% no desempenho global do QUAR, evidenciando a consolidação dos resultados, o alcance dos objetivos e a superação de metas. Em 2020 o Instituto obteve o **melhor resultado** dos últimos cinco anos, tendo alcançado um **desempenho global no QUAR de 127,1%**.

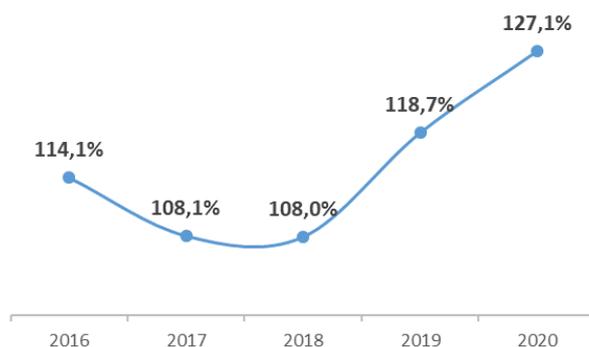


FIGURA 75 - EVOLUÇÃO DOS DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2020

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto apresenta resultados dentro dos limites de cumprimento e superação que traduzem a boa definição e execução de iniciativas e metas, não ficando abaixo de 100%:

- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro organismos. O desempenho médio obtido no QUAR dos outros organismos foi de 121,9%, tendo o Instituto de Informática obtido um resultado global de 114,1%.
- Para o ano de 2017, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de três organismos. O desempenho médio obtido no QUAR dos outros organismos foi de 133,7%, tendo o Instituto obtido um desempenho de 108,1%.
- Para o ano de 2018, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de cinco organismos. O desempenho médio obtido no QUAR dos outros organismos foi de 119,6%, tendo o Instituto obtido um desempenho de 108,0%.
- Para o ano de 2019, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de três organismos. O desempenho médio obtido no QUAR dos outros organismos foi de 135,1%, tendo o Instituto obtido um desempenho de 118,7%.
- Para o ano de 2020, existe informação disponível relativamente a dois organismos. Enquanto o desempenho global do QUAR do Instituto foi de 127,1%, a média global do desempenho do QUAR dos outros organismos foi de 117,4%.

#### **Certificações simultâneas nas normas ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1 e ISO 9001**

A informação respeitante ao período 2015-2021 permite concluir que o Instituto de Informática aumentou o nível de qualidade dos serviços prestados, com a obtenção, no ano de 2017, da certificação do Sistema Integrado de Gestão na norma ISO/IEC 27001 (aplicável ao Sistema Gestão de Segurança de Informação), tendo assim alcançado a certificação simultânea nos dois referenciais normativos: ISO/IEC 20000-1 (Sistema Gestão Serviços TI) e ISO/IEC 27001.

Mantendo a aposta na melhoria continua dos seus serviços, em 2020, o Sistema Integrado de Gestão do Instituto de Informática foi certificado na norma NP EN ISO 9001 (aplicável ao Sistema de Gestão da Qualidade), tendo assim obtido a certificação simultânea em três referenciais normativos internacionais, situação esta que se mantém no ano de 2021.

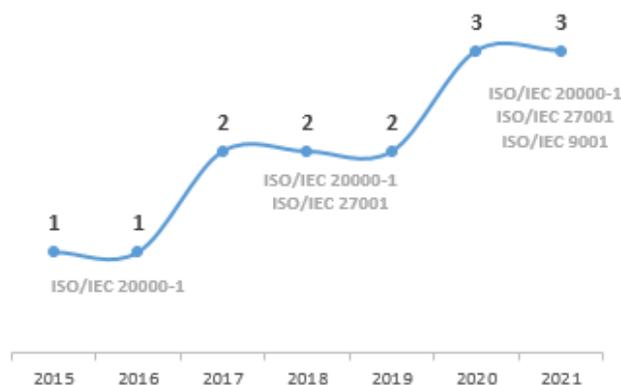


FIGURA 76 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2021

A informação disponibilizada pela eiC permite comparar resultados para os anos de 2019, 2020 e 2021, considerando as entidades que obtiveram certificação ou com certificação válida nas normas de referência indicadas naquele período. Salienta-se que os dados comparativos apresentados são respeitantes apenas a outras entidades também certificadas pela eiC.

- No final do ano de 2019, para além do Instituto de Informática, somente outras três empresas (privadas) portuguesas se encontravam certificadas em ambas as normas: ISO 27001 e ISO 20000-1.
- No final do ano de 2020, o Instituto de informática aumentou o seu nível de certificações, com a obtenção da certificação na norma NP EN ISO 9001, passando assim a ser certificado simultaneamente em três normas ISO 27001, ISO 20000-1 e ISO 9001. Para além do Instituto de Informática, somente outras três empresas (privadas) portuguesas se encontravam certificadas pela eiC simultaneamente nos três referenciais normativos indicados.
- No final do ano de 2021, a informação disponibilizada pela eiC permite constatar que para além do Instituto de Informática, somente outras três empresas (privadas) portuguesas se encontravam certificadas simultaneamente nas três normas ISO 27001, ISO 20000-1 e ISO 9001.

A análise dos dados permite constatar que o Instituto de Informática é o único organismo público com certificação simultânea nas três normas de referência: ISO 27001, ISO 20000-1 e ISO 9001.

**Instituto de Informática**

**Certificado em 3 normas  
Internacionais**

Importa salientar que a análise comparativa de resultados aqui apresentada se constitui como um ponto de partida, tendo em vista a possibilidade de identificarmos **práticas de excelência** que poderão ser adaptadas à nossa realidade, de modo a melhorar continuamente os nossos níveis de desempenho.

Neste âmbito, e considerando que o Instituto de Informática tem sido impulsionador na adoção de **Boas Práticas** de Gestão na Administração Pública, destacamos **uma** iniciativa, em que o Instituto foi considerado uma referência, durante o ano de 2021.

1

Reconhecimento em  
Boas Práticas de Gestão

#### ***Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade Ambiental***

O Instituto de Informática obteve o reconhecimento em Boas Práticas de Sustentabilidade Ambiental, pela sua campanha “Por um Instituto + Sustentável”, desenvolvida em 2019. Este reconhecimento foi atribuído pela Rede Portodos (Rede para a Sustentabilidade do MTSSS), tendo o Instituto recebido um dos 3 selos concedidos neste âmbito.

Salientamos ainda a adoção de duas outras Boas Práticas, que se enquadram em candidaturas realizadas pelo Instituto de Informática, durante o ano de 2021:

- ***“O futuro do seu espaço de trabalho” – “Workplace Strategy”*** - Preparação da candidatura aos prémios para *Projetos Inovadores na Gestão*, no âmbito do Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública (SIIGeP).
- ***Candidatura ao Selo da Diversidade atribuído pela Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão*** - O Instituto de Informática candidatou-se na categoria de Cultura Organizacional, com a sua Campanha de Diversidade.

## 5.8. Audição de Dirigentes Intermédios e demais Trabalhadores

É aplicado periodicamente um inquérito de satisfação aos colaboradores com segmentação dos resultados pelas principais áreas em avaliação: Imagem global do Instituto, Liderança e Comunicação, Gestão, Envolvimento e Participação, Espaços e Equipamentos, Condições de Trabalho, Igualdade de Género e Conciliação entre a Vida Profissional e Pessoal ou Familiar, Alimentação, Higiene e Segurança, Sustentabilidade Ambiental e Social, Motivação.

A auscultação da satisfação dos trabalhadores, referente ao ano 2021, foi realizada através de um questionário, disponibilizado a todos/as os/as trabalhadores/as, entre o dia 17.01.2022 e 26.01.2022, com recurso a uma ferramenta de gestão de inquéritos (designada *LimeSurvey*), com a indicação das instruções para o seu preenchimento e envio dos mesmos para uma base de dados comum.

Neste inquérito, e face à realidade que vivemos atualmente, observou-se também a avaliação dada pelos trabalhadores relativamente à **perceção que tiveram da resposta dada pelo Instituto de Informática à situação de pandemia**, tendo-se concluído que, a maioria dos trabalhadores ficou “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” com a resposta dada pelo Instituto.

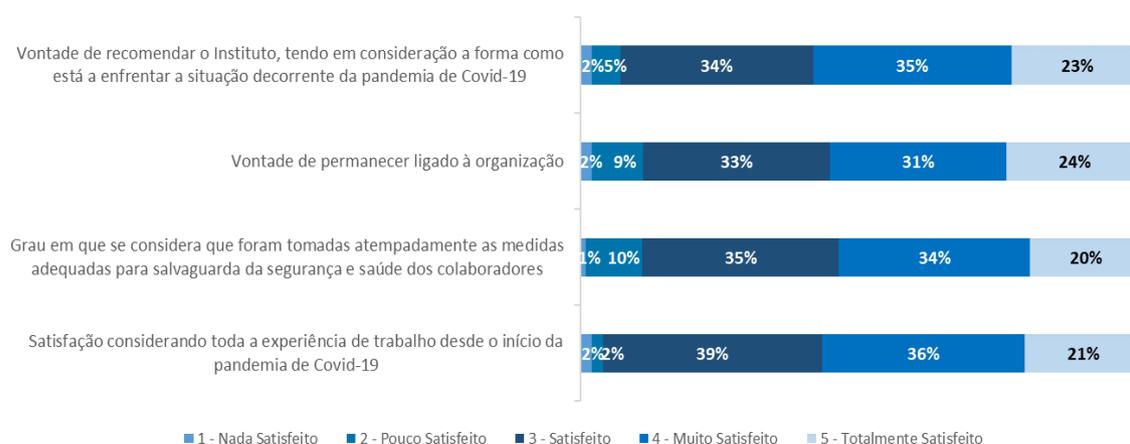


FIGURA 77 - PERCEÇÃO DA RESPOSTA DOS TRABALHADORES À SITUAÇÃO DE PANDEMIA (2021)

Nas restantes dimensões, após tratamento estatístico e análise dos dados recolhidos no inquérito de Satisfação dos Trabalhadores, verifica-se que os níveis de satisfação continuam a ser positivos face às metas inicialmente propostas com base no histórico de satisfação dos trabalhadores em anos anteriores.

## Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores

**64%**

Taxa de participação

Meta ≥ 56,2%

**87%**

Taxa de satisfação por dimensão

Meta ≥ 70%

**92%**

Taxa de motivação

Meta ≥ 89%

A média global de satisfação dos trabalhadores do Instituto de Informática é elevada, mantendo-se nos últimos 6 anos acima de 84%. Em 2021, registou-se uma ligeira diminuição da taxa de satisfação dos trabalhadores, tendo descido 1 ponto percentual, face ao ano anterior. Ainda assim, regista-se o segundo melhor resultado quando comparamos os 6 anos em análise.

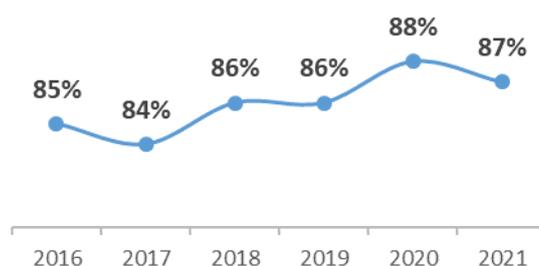


FIGURA 78 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2021)

De registar que nas dimensões **“Espaços e Equipamentos”** e **“Envolvimento ativo e participação dos trabalhadores”** não foi considerada a totalidade das questões por não serem aplicáveis em contexto de pandemia.

Os dirigentes intermédios são também auscultados no âmbito deste inquérito, embora a informação seja analisada de forma agregada.

Para além dos inquéritos de satisfação, os colaboradores e dirigentes são periodicamente auscultados em função de diversas iniciativas levadas a cabo de forma periódica pelo Instituto, umas dando cumprimento a obrigações legais, como seja a definição e monitorização de

objetivos do QUAR, Plano de Atividades, PESI, necessidades orçamentais e formativas; outras provenientes da melhoria continuada prosseguida pelo Instituto ao nível da boa gestão e da prestação de serviços de qualidade, como sejam o PEII, o orçamento participativo, o reconhecimento dos seus colaboradores, a discussão, análise e definição conjunta das ações a tomar em termos de melhoria contínua tendo por base as *frameworks* de referência.

Neste âmbito, em 2018, foi criado o Comité de Segurança da Informação (composto por um membro do conselho diretivo, pelo coordenador da AMESI, pelo encarregado de proteção de dados e pelos diretores de departamento, pelos coordenadores da AACDCS e da AQA e por um representante da assessoria jurídica), que reúne periodicamente e tem um carácter consultivo, visando também o reforço da sensibilização de todos os colaboradores do Instituto de Informática para as temáticas da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais.

Foi igualmente criada a Comissão da Qualidade (constituída pela coordenadora da Área de Qualidade e Auditoria, pelos responsáveis dos processos da cadeia de valor, pelos diretores de departamento - que não sejam responsáveis de processo - e presidida pela presidente do conselho diretivo). Esta Comissão, tem como principais competências: apreciar o desempenho global do Sistema Integrado de Gestão; participar na identificação e no planeamento das ações corretivas e de melhoria; participar na definição das linhas de orientação estratégica no âmbito do Sistema Integrado de Gestão; apreciar o plano global e os objetivos do Sistema Integrado de Gestão; apreciar o programa anual de auditorias, analisar os relatórios de auditoria; garantir a realização das atividades e a assunção das responsabilidades específicas no âmbito de cada um dos processos da cadeia de valor; e promover a sensibilização e divulgação a todos os colaboradores das temáticas do Sistema Integrado de Gestão.

Acresce, ainda que, para toda e qualquer alteração a desenvolver ao Sistema de Informação da Segurança Social são auscultados os dirigentes e equipas técnicas que assumirão as alterações a implementar, junto da Tutela e posteriormente essas alterações são discutidas internamente em sede de Conselho Consultivo de Alterações (*Change Advisory Board*), no âmbito do processo de Gestão de Alterações.

Também todas as iniciativas internas de carácter mais transversal, tais como sejam auditorias, *assessments* e inquéritos contam com a participação de vários interlocutores do Instituto de Informática garantindo a representatividade de todos os departamentos/áreas. A divulgação de

todos e quaisquer resultados da atividade do Instituto é sempre efetuada a todos os colaboradores através de reuniões para o efeito e publicação dos resultados na intranet e *We´letter* do Instituto.

Em Aprovação



## 6. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS

## 6. Conclusões e Desafios Futuros

O Instituto de informática prosseguiu em 2021 a sua missão, no cumprimento das suas principais atribuições, fazendo uso de novas tecnologias e apostando na inovação para desenvolver e entregar mais e melhores serviços. Preocupação central que se fez sentir:

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

Adicionalmente, e num ano ainda marcado pela crise pandémica, foi dada continuidade à operacionalização das **medidas no âmbito do covid-19, de apoio às famílias e às empresas**, tirando o máximo partido da evolução tecnológica.

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

Considerando os resultados alcançados e as atividades realizadas, conclui-se que o Instituto de Informática, no ano de 2021, prosseguiu e implementou a estratégia definida, atingindo globalmente as metas estabelecidas, dando resposta às principais solicitações dos parceiros e da Tutela, com uma **execução média do Plano de Atividades de 97,8%** e uma **Avaliação Global do QUAR de 124,1%**.

Para o ano de 2022, perspetivamos que se mantenham os desafios, sendo necessário repensar a estratégia delineada no triénio anterior (materializada no Plano Estratégico do Instituto de Informática para o triénio 2022-2024), colocando as tecnologias digitais como o principal motor para alcançar resultados de negócio, de forma a sermos mais fortes, ágeis, resilientes e seguros, reforçando assim a sustentabilidade organizacional.

Neste contexto, o aprofundamento da transição digital na Segurança Social, através da **disponibilização de serviços digitais 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** dos nossos recursos, 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.

Perspetiva-se que o ano de 2022 seja um ano de acentuada transformação! A nossa atividade será marcada pela **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.

O investimento “**Transição Digital na Segurança Social**”, tem também subjacente o **princípio do only-once**, pelo que serão reforçados os processos de troca de informação com outras áreas governativas, como por exemplo a Saúde, Justiça, Finanças e Cultura, o que contribuirá para automatizar a atribuição de prestações sociais.

Em 2022 a melhoria do relacionamento da Segurança Social com os cidadãos e empresas, assumirá um papel central nas atividades do Instituto, através da **disponibilização da integração de soluções omnicanal**, permitindo uma visão 360º da situação de cada cidadão e empresa e a melhoria da experiência do utilizador.

A **inovação** assumirá um fator chave na transição digital na Segurança Social, prevendo-se a introdução de um conjunto de aceleradores tecnológicos, através da introdução de **soluções de Inteligência Artificial**, 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, a criação de sistemas inteligentes no âmbito da gestão do risco, assim como na melhoria do relacionamento com os cidadãos e empresas.

Prevê-se ainda dar mais um passo com vista ao reforço da eficiência dos serviços TIC, alavancado em quatro pilares, designadamente, **infraestrutura digital**, sendo reforçada a estratégia de utilização da *cloud* – quer seja pública ou privada, a **conectividade e disponibilidade**, através da consolidação da utilização soluções de *edge solutions*, o **reforço da monitorização e alarmística**, essencial quando disponibilizamos serviços online 24x7x365 dias e da **automação** de um conjunto de atividades relacionadas com administração de sistemas, o ciclo de desenvolvimento e testes.

O atual contexto em que vivemos, caracterizado por ataques informáticos à escala mundial, gera-nos diariamente imensos desafios ao nível da Segurança da Informação, pelo que é essencial a conclusão da **operacionalização do Plano Estratégico de Segurança de Informação (2020-2022)**. Assim, em 2022 vamos consolidar a estratégia prevista no plano, que será potenciada pelo investimento previsto no PRR.

No âmbito da **sustentabilidade organizacional**, em 2022 iremos concluir a **implementação do Sistema de Gestão da Conciliação**, de acordo com a NP4552. Prevê-se ainda um conjunto de iniciativas com vista à **promoção do bem-estar no local de trabalho**, destacando-se a fase seguinte do projeto *Workplace Strategy*. Pretende-se ainda concretizar o **processo de equiparação a entidade pública empresarial**, no âmbito do desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação.

A **gestão de pessoas** constitui um elemento-chave para o Instituto de Informática, em particular num contexto de níveis de stress elevado e de isolamento profissional, pelo que em 2022 avançaremos com a **definição e implementação de um novo modelo de prestação de trabalho**, de forma a **assegurar a retenção, motivação e satisfação dos das/dos trabalhadoras/res**. Em 2022 iremos assim encetar uma nova abordagem em termos de retenção e captação de recursos humanos, assente em princípios e métodos de recrutamento inovadores que sejam possibilitados pela mencionada equiparação do instituto a entidade pública empresarial.

À semelhança dos anos anteriores, também o ano de 2022 será desafiante, mas cabe a todos transformar cada desafio, numa oportunidade para disponibilizar serviços públicos de qualidade, que fazem a diferença na vida de cada cidadão e empresa.

Em Aprovação



## 7. ANEXOS

## 7. Anexos

### 7.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização - monitorização e justificação dos desvios

 <b>REPÚBLICA PORTUGUESA</b> <small>TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL</small>		<b>QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2021</b>								 <b>INSTITUTO DE INFORMÁTICA</b> <small>CONFIANÇA E INOVAÇÃO</small>		
Data: 18/02/2022 Versão: 1.1												
<b>Ciclo de Gestão</b>												
2021 (Monitorização por referência a 31.12.2021)												
<b>Designação do Serviço/Organismo:</b>												
Instituto de Informática, I.P.												
<b>Missão:</b>												
Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.												
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>												
OE1: Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.												
OE2: Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.												
OE3: Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.												
OE4: Potenciar o desenvolvimento do capital humano.												
<b>Objetivos Operacionais (OP)</b>												
<b>EFICÁCIA</b>										<b>PESO:</b>	<b>40%</b>	
<b>OP1: Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social.</b>										<b>Peso:</b>	<b>30%</b>	
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novas funcionalidades	99,1%	98,5%	98,7%	90%	5%	100%	45%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novas funcionalidades	99,0%	122,5%	23%
Ind.2	Percentagem de execução de medidas no âmbito do COVID 19	n.a.	n.a.	99,3%	96%	2%	100%	55%	Média da percentagem de execução das medidas COVID 19	100,0%	125,0%	25%
<b>Taxa de Realização do OP1</b>											<b>124%</b>	

(Uso Público)

Instituto de Informática, I.P.

226/287

OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos serviços de interoperabilidade	86%	93%	98,3%	88%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos serviços de interoperabilidade	100,0%	125,0%	25%
<b>Taxa de Realização do OP2</b>											<b>125%</b>	
OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços.											Peso:	10%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.4	Disponibilidade média dos serviços	99,4%	99,0%	99,0%	99,0%	0,5%	99,9%	45%	(Somatório da disponibilidade dos serviços monitorizados que fazem parte do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações/Nº total de serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações)*100	98,7%	100,0%	0%
Ind.5	Percentagem de incidentes reabertos, após resolução	1,4%	2%	2,1%	2,3%	0,5%	1,4%	35%	(Nº de incidentes reabertos após resolução/Nº de incidentes resolvidos)*100	2,9%	79,3%	-21%
Ind.6	Tempo médio de reposição dos serviços online	2,18 min	33,6 min	44m	30m	5 min	20 min	20%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100	34,2	100,0%	0%
<b>Taxa de Realização do OP3</b>											<b>93%</b>	
OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	Percentagem de execução das medidas SIMPLEX	n.a.	n.a.	106,2%	83%	5%	95%	100%	Média da percentagem de execução das medidas simplex	103,0%	141,7%	42%
<b>Taxa de Realização do OP4</b>											<b>142%</b>	

EFICIÊNCIA											PESO:	20%
<b>OP5: Otimizar os processos de implementação de projetos TIC.</b>											Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Percentagem de execução das iniciativas de otimização	92,4%	87,2%	99,6%	87%	5%	100%	40%	Média da percentagem de execução das iniciativas de otimização	84,0%	100,0%	0%
Ind.9	Percentagem de execução do Programa MOVE II	99,2%	94,4%	88,0%	85%	5%	100%	60%	Média da percentagem de execução das iniciativas do Programa MOVE II	85,0%	100,0%	0%
<b>Taxa de Realização do OP5</b>											<b>100%</b>	
<b>OP6: Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.</b>											Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.10	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	98,8%	100%	105,9%	90%	3%	100%	60%	Média da percentagem de execução das iniciativas do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	102,0%	130,0%	30%
Ind.11	Percentagem de execução dos projetos de otimização da infraestrutura do MTSSS	100%	95%	73,8%	85%	5%	100%	40%	Média da percentagem de execução dos projetos de otimização de infraestrutura do MTSSS	96,0%	118,3%	18%
<b>Taxa de Realização do OP6</b>											<b>125%</b>	
<b>OP7: Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados.</b>											Peso:	15%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.12	Percentagem de execução das iniciativas de Segurança da Informação e Proteção de Dados	n.a.	n.a.	93,7%	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de Segurança da Informação e Proteção de Dados	96,0%	118,3%	18%
<b>Taxa de Realização do OP7</b>											<b>118%</b>	
QUALIDADE											PESO:	40%
<b>OP8: Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SIG.</b>											Peso:	10%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.13	Desempenho global da cadeia de valor	93,2%	93,5%	96,2%	92%	4%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100	94,8%	100,0%	0%
<b>Taxa de Realização do OP8</b>											<b>100%</b>	

(Uso Público)

Instituto de Informática, I.P.

228/287

OP9: Dinamizar iniciativas de inovação.											Peso:	5%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	Percentagem de execução das iniciativas de inovação	100%	100%	125%	92%	4%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de inovação	115,0%	171,9%	72%
<b>Taxa de Realização do OP9</b>											<b>172%</b>	
O10: Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.											Peso:	25%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	3,8	3,8	3,8	3,8	0,3	4,4	100%	Resultado médio do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).	3,8%	100,0%	0%
<b>Taxa de Realização do OP10</b>											<b>100%</b>	
OP11: Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.											Peso:	35%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.16	Taxa de satisfação global dos trabalhadores	n.a.	n.a.	n.d.	70%	5%	80%	50%	(Somatório das respostas sobre a satisfação global dos colaboradores/ Nº de respostas ao inquérito de satisfação global dos colaboradores)*100	87,0%	142,5%	43%
Ind.17	Percentagem de execução das campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem estar no local de trabalho	n.a.	n.a.	88%	90%	3%	100%	25%	Média da percentagem de execução das campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem estar no local de trabalho	100,0%	125,0%	25%
Ind.18	Percentagem de execução das iniciativas de promoção de conciliação	100%	100%	90%	90%	3%	100%	25%	Média da percentagem de execução das iniciativas de promoção de conciliação	100,0%	125,0%	25%
<b>Taxa de Realização do OP11</b>											<b>134%</b>	

OP12: Promover o desenvolvimento de competências.											Peso:	25%	
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.19	Taxa de concretização do Plano Anual de Formação	108%	98%	100%	90%	0%	100%	40%	(Nº de ações de formação realizadas/Nº de ações de formação planeadas)*100	99,0%	122,5%	23%	
Ind.20	Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	n.a.	n.a.	n.d.	80%	5%	90%	60%	(Somatório das respostas obtidas no inquérito de satisfação com a formação/Nº de respostas ao inquérito de satisfação com a formação)*100	97,8%	144,5%	45%	
<b>Taxa de Realização do OP12</b>											<b>136%</b>		
<b>Objetivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento</b>		<b>OP1</b>	<b>OP2</b>	<b>OP3</b>	<b>OP4</b>	<b>OP5</b>	<b>OP6</b>	<b>OP7</b>	<b>OP8</b>	<b>OP9</b>	<b>OP10</b>	<b>OP11</b>	<b>OP12</b>
Objetivo Estratégico 1		X	X	X	X								
Objetivo Estratégico 2						X	X	X					
Objetivo Estratégico 3									X	X	X	X	
Objetivo Estratégico 4													X

PROX

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
<b>Eficácia</b>		100%		
OP1 Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social.	40%	30%	12%	relevante
OP2 Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.		20%	8%	
OP3 Assegurar a disponibilidade dos serviços.		10%	4%	
OP4 Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.		40%	16%	relevante
<b>Eficiência</b>		100%		
OP5 Otimizar os processos de implementação de projetos TIC.	20%	35%	7%	
OP6 Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.		50%	10%	relevante
OP7 Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados.		15%	3%	
<b>Qualidade</b>		100%		
OP8 Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGL.	40%	10%	4%	
OP9 Dinamizar iniciativas de inovação.		5%	2%	
OP10 Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.		25%	10%	relevante
OP11 Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.		35%	14%	relevante
OP12 Promover o desenvolvimento de competências.		25%	10%	relevante
<b>Total</b>	100%			<b>72%</b>

São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2021 (só considerados feriados)		231
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2021			Pontuação efetivos Executados 2021			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social) <sup>1)</sup>	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	693	60	3	693	60	0	100,00%	100,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa 1)	16	28	6468	448	28	12544	448	0	100,00%	193,94%
Técnico Superior 2)	12	158	36498	1896	137	299568	1644	-21	86,71%	820,78%
Especialista de Informática	12	72	16632	864	50	62208	600	-22	69,44%	374,03%
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0		
Técnico de informática 3)	8	49	11319	392	37	19208	296	-12	75,51%	169,70%
Assistente Técnico 4)	8	24	5544	192	17	4608	136	-7	70,83%	83,12%
Assistente Operacional	5	0	0	0	0	0	0	0		
		334	77.154	3.852	272	398.829	3.184	-62	82,66%	516,93%

PROJ

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado 1)	Corrigido 2)	Execução (30.set.21)	Execução (31.dez.21)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>	30.524.990,00	31.570.609,00	15.003.094,02	24.036.362,66	78,7%	76,1%
Despesas c/Pessoal	13.979.705,00	13.119.746,00	8.427.041,72	11.849.550,12	84,8%	90,3%
Aquisições de Bens e Serviços	16.539.506,00	18.419.998,00	6.553.967,87	12.159.319,18	73,5%	66,0%
Juros e Outros Encargos	1.434,00	1.739,00	1.254,43	1.578,36	110,1%	90,8%
Outras despesas correntes	4.345,00	29.126,00	20.830,00	25.915,00	596,4%	89,0%
Despesas de Capital	-	-	-	-		
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>	35.162.525,00	47.148.101,00	19.249.794,74	33.035.168,60	93,9%	70,1%
Despesas correntes	-	-	-	-		
Despesas de capital	35.162.525,00	47.148.101,00	19.249.794,74	33.035.168,60	93,9%	70,1%
<b>Outras</b>						
<b>Total</b>	<b>65.687.515,00</b>	<b>78.718.710,00</b>	<b>34.252.888,76</b>	<b>57.071.531,26</b>	<b>86,9%</b>	<b>72,5%</b>

**Nota RECURSOS HUMANOS:**

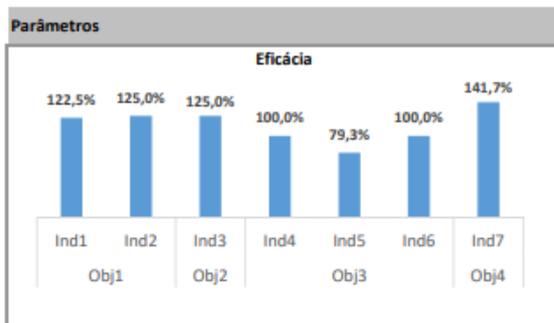
a) Em coerência com o SIOE e o Balanço Social não são contabilizados os/as trabalhadores/as ausentes há mais de seis meses do serviço, tendo o Instituto de Informática 1 trabalhador nessas condições.

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

**Nota ORÇAMENTO:**

- 1) A proposta de orçamento inclui 421.546 €, na rubrica 07.01.08, comunicados ao IGFSS em 01.09.2020.
- 2) Orçamento Corrigido atualizado à data de 31.12.2021.

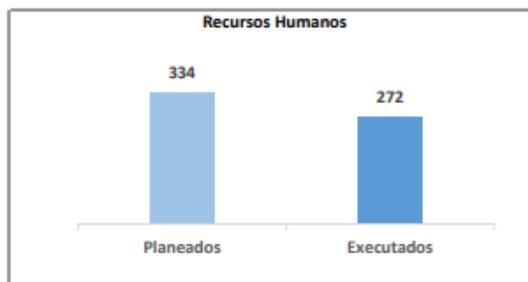
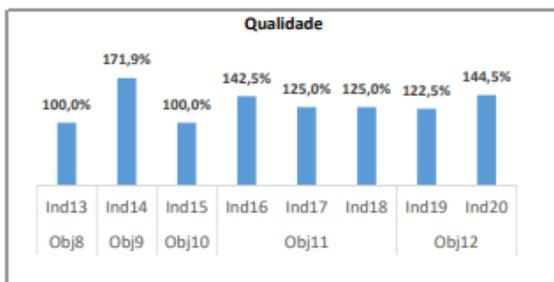
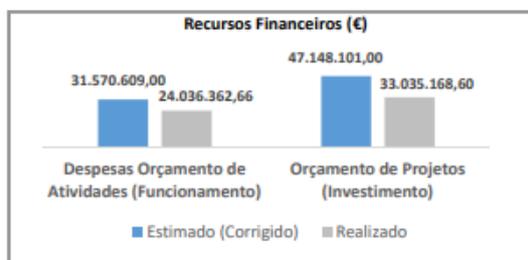
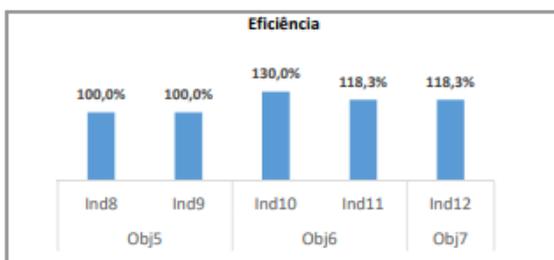
Orçamento (milhões de €)	Estimado (Corrigido)	Realizado
Despesas Orçamento de Atividades (Funcionamento)	31.570.609,00	24.036.362,66
Orçamento de Projetos (Investimento)	47.148.101,00	33.035.168,60



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 40%	Ponderação 20%	Ponderação 40%
<b>128,1%</b>	<b>115,4%</b>	<b>124,3%</b>

Bom	Satisfatório	Insuficiente
<b>124,1%</b>		

**Recursos Financeiros e Humanos**



## 7.2. Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico e Métrica Cumprimento

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
App Segurança Social + Próxima - CPP	Implementar as funcionalidades previstas no âmbito do Projeto Cartões Pré-Pagos. <i>Pretendia-se concretizar 40% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
App Segurança Social + Próxima - Novos Serviços	Disponibilizar novos serviços na APP da Segurança Social + Próxima. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção 2 novos serviços na APP da Segurança Social + Próxima. – Objetivo cumprido</i>	●
Gestão do pedido - Apoio extraordinário aos rendimentos trabalhadores	Implementar formulário e gestão do pedido de apoio na SSD, com notificações eletrónicas, no âmbito do apoio extraordinário aos rendimentos dos trabalhadores. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção o novo serviço até 01.03.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade - PTSS	Desenvolver todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade no contexto da PTSS. <i>Pretendia-se obter a declaração e o selo de Acessibilidade e Usabilidade até 30.11.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
GUS - RGPD	Assegurar as evoluções aplicacionais identificadas para garantir o cumprimento do RGPD. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
1.7 IO 1.2.10 – Troca de informação com a área da Justiça no âmbito do Apoio Judiciário	Criar o serviço de interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Justiça, relativamente ao apoio judiciário. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção o serviço de interoperabilidade até 31.05.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i>	Cancelada
IO 1.2.12 – Troca de informação com a área da Ciência, tecnologia e Ensino Superior	Esta iniciativa contempla a adaptação do serviço de interoperabilidade da prova escolar com o Ministério do Ensino Superior, que tem como objetivo automatizar a prova escolar, para efeitos de abono de família. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31.08.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>IO 1.2.7 – Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo Tutelar Cível</b>	Implementar e disponibilizar um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. Desenvolver o novo módulo SIATT - Tutelar Cível no PTSS. <i>Pretendia-se concretizar 40% do âmbito definido até 30.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 1.2.8 – Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo Promoção</b>	Implementar e disponibilizar um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. Desenvolver o novo módulo SIATT - Promoção na PTSS. <i>Pretendia-se concretizar 40% do âmbito definido até 30.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 1.2.1 – Troca de informação com a área da Saúde</b>	Esta iniciativa contempla um serviço de troca de informação com o MS (Ministério da Saúde) para obtenção de informação para a correta atribuição e gestão de prestações sociais (certificados multiuso, certificados de incapacidade temporária, comparticipações de medicamentos no âmbito da doença profissional e referenciação dos cuidados continuados). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31.12.2021. Todos os desenvolvimentos previstos foram entregues e testados. Não se encontra ainda em exploração devido à indisponibilidade do SPMS. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 1.3.2 – Plataforma de Serviços de Interoperabilidade</b>	Esta iniciativa tem como objetivo a implementação de novos processos de interoperabilidade entre o MTSSS e as empresas (WS para gestão das modalidades de contrato e cessações). <i>Pretendia concretizar 100% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.1.10 – Gestão do Relacionamento - Visão 360º</b>	Implementar um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio (VIN - Visão Integrada Negócio) e de relacionamento (VIR - Visão Relacionamento) e melhorar a relação com o Cidadão com recurso à integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social. Pretende-se centralizar numa única ferramenta a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, garantindo a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todo o ISS. <i>Pretendia-se concretizar 35% do âmbito definido até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i>	Cancelada
<b>IO 2.1.11 – PPSS - Pré-Pago na Segurança Social</b>	Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários. <i>Pretendia-se concretizar 45% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
IO 2.1.12 – Segurança Social e Fundos 3 em 1	Reformular as funcionalidades de gestão de contratos no âmbito do canal único. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i>	Cancelada
IO 2.1.18 - PTin 2.0 - Versão Inglesa	Implementar a versão inglesa do novo Portal Informativo da Segurança Social. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a versão inglesa do novo Portal até 30.10.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.1.20 – Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN	Desenvolver solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN. <i>Pretendia-se concretizar 30% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.1.21 – Apoio Judiciário (desmaterialização)	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e assegurar o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com a Justiça e Finanças. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a desmaterialização do requerimento até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i>	Cancelada
IO 2.1.22 – Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade.	Implementar a integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. <i>Pretendia-se concretizar 50% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.2.11 – Gestão de Fundos de Compensação	Implementar o novo módulo de cobrança coerciva. <i>Pretendia-se concretizar os trabalhos previstos, com vista à disponibilização em produção do novo módulo, até 31.12.2021. Ao longo deste projeto houve necessidade de alocar recursos a outras atividades, não tendo sido possível terminar os desenvolvimentos no ano de 2021. A iniciativa obteve uma execução de 85%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
IO 3.2.13 – GUS - Gestão Própria de Utilizadores	Assegurar as evoluções aplicacionais que permitam aos utilizadores, quando necessário, assegurarem eles próprios a gestão de um grupo de utilizadores, habitualmente da sua organização. <i>Pretendia-se concretizar 50% do âmbito definido até 31.12.2021. Foi definida a arquitetura da solução; efetuaram-se sessões de análise conjunta; apresentaram-se aos parceiros as funcionalidades que se encontram no âmbito da Gestão de Utilizadores, entre outros. No entanto, ao longo do projeto foram identificados diversos constrangimentos, como a identificação de dependências e de funcionalidades desconhecidas por falta de documentação e desconhecimento da solução atual que está implementada, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 60%. – Objetivo não cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>IO 3.2.4 – SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento</b>	<p>Concretizar a evolução do Sistema de Gestão de Atendimento, nas seguintes vertentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar a evolução definida em termos de arquitetura tecnológica e técnica (30%);</li> <li>2. Redesign dos Periféricos (10%);</li> <li>3. Adaptar o SIGA para integração com solução de videoconferência (25%);</li> <li>4. Pesquisa orientada a Serviços (20%);</li> <li>5. Resposta a pedidos acordados com os clientes (15%).</li> </ol> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021. À data de conclusão da iniciativa ficaram ainda por realizar algumas das atividades previstas, tendo-se concluído a adaptação do SIGA para integração com a solução de videoconferência. A iniciativa obteve um desempenho 95.6%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	
<b>IO 1.2.11 – Troca de informação com a área das Finanças</b>	<p>Esta iniciativa tem por finalidade a criação do serviço de interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério das Finanças para gestão na área de prestações e contribuições (Ex. apoio judiciário inícios e alterações de atividade informações de cadastro).</p> <p><i>Pretendia-se concretizar o âmbito global até 30.09.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de negociação com o cliente (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, etc).</i></p>	<p>Cancelada</p>
<b>IO 1.3.1 – Verificação da titularidade de conta bancária</b>	<p>Esta iniciativa tem como objetivo o desenvolvimento do processo de interoperabilidade para integração e comunicação eletrónica entre a Segurança Social e a SIBS para verificação de titularidade bancária.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar o âmbito global até 30.09.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de negociação com o cliente (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, etc).</i></p>	<p>Cancelada</p>
<b>IO 3.2.9 Enriquecimento do dataset do Modelo do processo de inteligência artificial/machine learning com dados do SAF</b>	<p>Proceder ao enriquecimento do dataset existente e cujos modelos foram desenvolvidos, com mais variáveis identificadas em parceria com as equipas de fiscalização do ISS, preparando assim para que se possa no futuro vir a conseguir modelos ainda mais robustos que reforcem as ferramentas de trabalho dessas equipas de fiscalização.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar o processo de mapeamento das novas variáveis no dataset e atualizar o novo histórico de dados de treino e efetuar teste até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<b>Medidas COVID - Processos de contingência</b>	<p>Operacionalização processos de contingência.</p> <p><i>Pretendia-se garantir a operacionalização até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<b>Implementar soluções para cumprimento do RGPD - (PES - IO 4.2.4)</b>	<p>Implementar opções de Base de Dados para cumprimento do RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados).</p>	<p>Cancelada</p>

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
	Pretendia-se implementar as soluções definidas até 31.12.2021. <i>A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	
<b>IO 2.3.4 - Identificar e definir estratégia de integração de sistemas legacy</b>	Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i> . <i>Pretendia-se identificar e definir estratégia de integração de sistemas legacy até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
<b>IO 2.3.6 - Implementar Solução de Arquivo Digital</b>	Configurar e adaptar a infraestrutura de <i>storage</i> existente para assegurar os requisitos da Solução de Arquivo Digital. <i>Pretendia-se assegurar os requisitos para implementação da solução de Arquivo Digital até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
<b>IO 3.1.2 - Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística ( Melhorias monitorização aplicacional)</b>	Concretizar a evolução dos sistemas de monitorização e alarmística, através da implementação de melhorias monitorização aplicacional, de acordo com o âmbito definido no grupo de trabalho de monitorização. <i>Pretendia-se implementar as melhorias de monitorização aplicacional, de acordo com o definido no grupo de trabalho até 31.12.2021. Neste âmbito foi monitorizada e apresentada a disponibilidade mensal de 123 aplicações que constam do Catálogo de Serviços Técnico do II. Adicionalmente foram ainda parametrizados 24 serviços de Interoperabilidade no APM Webview. No entanto, não foi possível parametrizar todas as monitorizações das aplicações no APM, o que se prende com a necessidade de contratação de recursos externos com conhecimentos e experiência. A iniciativa obteve uma execução de 70%. – Objetivo não cumprido.</i>	
<b>IO 4.1.3 - Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)</b>	Implementar um mecanismo de segundo fator de autenticação. <i>Pretendia-se implementar mecanismo de segundo fator de autenticação até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a atrasos no processo de celebração do protocolo.</i>	Cancelada
<b>IO 4.2.1 - Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1)</b>	Validar a estratégia de implementação e implementar o Centro de Operações de Segurança do II. <i>Pretendia-se definir o modelo e estratégia para implementação do SOC até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
<b>IO 2.1.17 – Solução de Chat Bot com Inteligência Artificial</b>	Implementar uma solução de <i>AI Chat Bot</i> em todo o atendimento da Segurança Social, através da concretização das seguintes atividades: 1. Estudo de soluções de <i>Chat Bot</i> com vista a integração nos portais da Segurança Social, com passagem de contexto (40%); 2. Realizar Piloto para integração com a solução de <i>Contact Center</i> (30%);	

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
	3. Realizar piloto para integração com operações internas, nomeadamente nos <i>ServiceDesk IT</i> e Aplicacional (30%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
<b>IO 2.5.1 - Programa de Inovação</b>	Reforçar o Programa de Inovação do Instituto de Informática, com o objetivo de promover a melhoria contínua e uma cultura de Inovação, através da concretização das seguintes atividades: 1. Realização de eventos periódicos de inovação (80%); 2. Elaboração de um plano estratégico de promoção de políticas de inovação (20%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 3.1.7 – Robotização de processos de produtividade</b>	Consolidar e explorar a solução tecnológica de RPA ( <i>Robotic Process Automation</i> ) (20%), de forma a automatizar três novos processos de negócio (80%), com o objetivo de melhorar a qualidade de serviços prestados pelo MTSSS, reduzindo os erros de operação e aumentando a produtividade dos colaboradores da Segurança Social. <i>Pretendia-se implementar 80% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 3.1.8 – Process Mining - Melhoria dos processos de negócio</b>	Implementar ferramentas de <i>process mining</i> (80%) para suportar a análise de dois processos de negócio (20%), com o objetivo de os melhorar e de os modelar com vista a uma posterior automatização quando tal abordagem se justificar. <i>Pretendia-se implementar 80% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 3.2.2 – Solução ITSM</b>	Melhorar a solução ITSM, através da realização das seguintes atividades: 1. Concretizar a entrada em produção de uma nova versão da solução de ITSM (20%); 2. Implementar novas funcionalidades, como seja, aplicação de inventário e <i>asset management</i> (30%); 3. integrar com outras ferramentas (ex. Bugzilla) (30%); 4. Alargar a solução a outros parceiros do MTSSS (20%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.2.12 Ação Social: descentralização de competências</b>	Implementar, operacionalizar e acompanhar a descentralização de competências da ação social nas autarquias. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a descentralização de competências da ação social nas autarquias até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Ação Social: fase 1 de implementação na Plataforma Segurança Social (PTSS)</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades consideradas prioritárias da Ação Social.	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
	<i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades identificadas como prioritárias até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
<b>Atualização Extraordinária de Pensões ano de 2021</b>	Implementar a atualização extraordinária de pensões de 2021 com base na lei do Orçamento de Estado 2021. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a atualização extraordinária de pensões de 2021 até 18.02.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.2.6 Cooperação entre a Segurança Social e as Instituições Particulares de Solidariedade Social (COOP): módulo de pagamentos</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para dar resposta aos pagamentos no âmbito da Cooperação e respetiva integração com Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC) e sistema de Informação Financeiro (SIF). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>COVI: apoio extraordinário ao rendimento dos trabalhadores</b>	Implementar o apoio extraordinário ao rendimento dos trabalhadores, no subsistema de Desemprego. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.08.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.1.6 Desemprego (DES): funcionalidades de primeira prioridade na Plataforma Segurança Social (PTSS)</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades já disponíveis na Segurança Social Direta (SSD), designadamente: consultar situação do pedido, emitir declaração de situação do subsídio de desemprego e consultar declaração de situação de desemprego. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção na PTSS as funcionalidades definidas até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Desemprego no âmbito COVID: prorrogação do subsídio de desemprego</b>	Implementar a prorrogação de prestações de desemprego, resultantes de medidas COVID. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Disponibilização do recibo de pensão na Segurança Social Direta (SSD)</b>	Disponibilizar, em produção, o recibo da pensão, permitindo ao pensionista e ao funcionário da Segurança Social obter o detalhe dos valores que constituem a pensão. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.1.13 Estatuto do Cuidador Informal (ECI): módulo de validação de condições de atribuição e integração com outros</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades necessárias à validação automática das condições de atribuição e integração com outros subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), nomeadamente Gestão de Contribuições (GC) e Sistema de Verificação de Incapacidades (SVI).	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)	<i>Pretendia-se disponibilizar em produção na PTSS o módulo de validação de condições de atribuição e integração com outros subsistemas do SISS até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
<b>IO 2.1.36 Gestão de Apoios à Deficiência e Incapacidade (GADI): módulo de majoração da Prestação Social de Inclusão</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para o registo do requerimento da majoração da Prestação Social de Inclusão. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades para registo do requerimento da majoração da Prestação Social de Inclusão até 30.11.2021. A iniciativa foi cancelada por orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
<b>IO 2.2.9 – Novo SIP Gestão do pedido de pensão de velhice na Segurança Social Direta (SSD)</b>	Disponibilizar, em produção, o processo de gestão do pedido de pensão de velhice desde o registo do pedido pelo cidadão ou funcionário, até ao registo da decisão. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 28.02.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Impedimentos Temporários Para o Trabalho (ITPT): Implementação na Plataforma Segurança Social (PTSS) das prestações compensatórias de férias e natal</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para registo e validação dos pedidos de prestações compensatórias de férias e natal de doença e parentalidade. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Implementação de planos prestacionais no âmbito COVID</b>	Implementar os novos planos prestacionais decorrentes do Decreto Lei nº 10 -F/2020, artigo 9ºA, alterado pelo DL nº 99/2020 de 22 de novembro, e do artigo 325.º-G da Lei nº 27-A/2020 de 24 de julho. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.07.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Implementação do processo extraordinário de viabilização de empresas (PEVE) no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)</b>	Implementar as alterações decorrentes do Processo extraordinário de viabilização de empresas, de acordo com a Lei nº75/2020, de 27 de novembro, no Sistema de Execuções Fiscais (SEF). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.05.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.1.1 Acordos e Planos Prestacionais (APP) - Prestações</b>	Disponibilizar na Segurança Social Direta os seguintes serviços: gestão <i>online</i> de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida prestacional. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a gestão online de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida prestacional até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.1.14 Carreira Contributiva Integrada</b>	Disponibilizar em produção sete novas funcionalidades de acordo com as prioridades a definir pelo Instituto de Segurança Social. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção sete novas funcionalidades até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>IO 2.1.20 Novo canal de pagamento: transferência bancária internacional sem número internacional de conta bancária (IBAN)</b>	Desenvolver solução para pagamentos internacionais não SEPA ( <i>Single Euro Payments Area</i> ou Área Única de Pagamentos em Euros). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a solução até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.1.34 Simplificação do Ciclo contributivo</b>	Implementar o projeto simplificação do ciclo contributivo - fase de enquadramento e modalidade de contribuição. <i>Pretendia-se implementar 35% da fase de enquadramento e 35% da fase de modalidade de contribuição. A iniciativa foi cancelada devido a necessidade de reestruturação do planeamento (passagem a atividade corrente, ou dar origem a novos projetos).</i>	Cancelada
<b>IO 2.1.5 Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM)</b>	Disponibilizar em produção todos os fluxos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 31.10.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.1.8 Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores</b>	Disponibilizar em produção as seguintes funcionalidades: 1. consulta de trabalhadores (ver contratos e gerir último contrato); 2. consulta de contratos de trabalho (com possibilidade de gestão do último contrato); 3. admissão de trabalhadores e cessação de trabalhadores (entidade empregadora, representante e utilizador institucional). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.2.7 Sistema de agregados e relações familiares (ARF) e gestão de rendimentos (GREND)</b>	Concluir a disponibilização das funcionalidades de: - ARF - componente de agregado e relações familiares para integração nas prestações; GREND - declaração de rendimentos pelo cidadão e componente de declaração de rendimentos para integração nas prestações. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades previstas até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.2.8 Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC): implementação de alterações</b>	Implementar novo processamento, novas regras de compensação e motor de compensação. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.09.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i>	Cancelada
<b>Layoff (LOFF) no âmbito COVID: implementação de alterações</b>	Implementar alterações ao apoio à retoma, resultantes de medidas COVID. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as alterações ao apoio à retoma, resultantes de medidas COVID até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>Prestações Familiares (PF): análise e decisão de processos na Plataforma Segurança Social (PTSS)</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades necessárias à análise e decisão de processos de subsídio pré-natal. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção na PTSS as funcionalidades definidas até 30.11.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i>	Cancelada
<b>Prestações Familiares (PF): provas escolares multi-organismo</b>	Proceder à reformulação do pedido e obtenção de provas escolares para efeito de abono de família, para suportar vários organismos como sejam a Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) e Direção-Geral do Ensino Superior (DGES). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a reformulação do pedido e obtenção de provas escolares para efeito de abono de família até 31.05.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Prestações Familiares (PF): reavaliação de prestações</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para registo de pedidos de reavaliação de prestações de abono de família. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades para registo de pedidos de reavaliação de prestações de abono de família até 31.05.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 2.2.2 – Protege+ : módulo artes e espetáculos</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades para dar resposta aos processos de artes e espetáculos da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, no subsistema Proteção de Crianças e Jovens (PCJ). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Provas Escolares Pensões: componente de integração com o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)</b>	Reformular o processo de prova escolar, para as pensões de sobrevivência, integrado com o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) e com o processo de interoperabilidade com o Ministério da Educação e o Ministério do Ensino Superior. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a reformulação do processo de prova escolar até 31.08.2021. - Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI): módulo de faturação</b>	Implementar na Plataforma Segurança Social (PTSS) as funcionalidades necessárias à faturação dos cuidados continuados integrados, através de interoperabilidade com a Saúde. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção na PTSS as funcionalidades necessárias à faturação dos cuidados continuados integrados até 30.11.2021. A iniciativa foi cancelada devido à necessidade de total disponibilidade por parte dos membros do Grupo de Trabalho e por dependência informação por parte do SISS (análise de requisitos e decisões de negócio).</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>Revisão à totalização de períodos contributivos</b>	<p>Proceder à revisão da totalização de períodos contributivos de regimes nacionais, de acordo com as regras introduzidas pelo Decreto Lei nº 126-B, de 2017. O âmbito deste Projeto é repartido entre Sistema de Informação de Pensões Atual (SIP Atual) e Novo Sistema de Informação de Pensões, que implica a revisão de todas as aplicações de cálculo utilizadas nas pensões com necessidade de totalização.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Sistema Integrado de Dívida (SID): análise reconciliação</b>	<p>Proceder à análise de movimentos não reconciliados para efeitos de fecho de contas anual.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a análise até 30.12.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i></p>	Cancelada
<b>Sistema Integrado de Dívida (SID): contabilização de Acordos e Planos Prestacionais (APP)</b>	<p>Proceder à extração e contabilização dos acordos em Acordos e Planos Prestacionais (APP).</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.12.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i></p>	Cancelada
<b>Trabalhadores Independentes - COVID</b>	<p>Implementar alterações no âmbito da medida prevista no art.º 325.º-G da Lei n.º 2/220 (apoio extraordinário de proteção social para trabalhadores em situação de desproteção económica e social) e do apoio extraordinário ao rendimento dos trabalhadores (art.º 156 da LOE 2021): antecipação de enquadramento; cessação de isenções; atribuição de base de incidência contributiva mínima durante o período de concessão e período de manutenção da medida.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>IO 2.1.9 – Novo Regime TI</b>	<p>Implementar cinco novas funcionalidades/processos no âmbito do regime de trabalhadores independentes de 2019.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>Frameworks Aplicacionais - Solução de Workflow</b>	Implementar a solução de <i>workflow</i> , que se vier a definir, no contexto da <i>Framework Web</i> e disponibilizar a respetiva API para as aplicações. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31.10.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i>	Cancelada
<b>Iniciativas no âmbito dos Automação dos Deploys nos ambientes de Qualidade</b>	Implementar várias soluções evolutivas no âmbito da equipa da Gestão de Ambientes e Entregas da Área de Acreditação, nas seguintes vertentes: 1. Criar automatismo via <i>jenkins</i> para implementar <i>deploy</i> do projeto de madrugada nos vários ambientes de testes/piloto/tnf (40%); 2. Criar automatismo via <i>jenkins</i> para implementar a verificação da disponibilidade do projeto nos vários ambientes de testes/piloto/tnf (40%); 3. Deploys do projeto <i>gfct</i> em <i>jenkins</i> (20%). <i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
<b>Iniciativas no âmbito dos Testes Automatizados</b>	Implementar várias soluções evolutivas no âmbito da equipa da FRAT, nas seguintes vertentes: 1. Implementar <i>dashboards</i> e sistemas de recolha centralizada de <i>reports</i> na FRAT (40%); 2. Implementar uma solução de Query Cache (sQuery) para acelerar o tempo de execução dos testes automatizados (60%).] <i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 31.12.2021. Foi identificado um primeiro conjunto de indicadores a recolher para criar o dashboard e foi efetuada uma melhoria no Query Cache, tendo-se estabelecido um atalho para poder obter queries directas. Salienta-se que o recurso alocado a este projeto foi alocado também a outras tarefas em simultâneo, o que atrasou o planeamento inicial, pelo que a iniciativa obteve uma execução de 72%. – Objetivo não cumprido.</i>	
<b>Iniciativas no âmbito dos Testes Não Funcionais</b>	Implementar a evolução dos processos e ferramentas da equipa de TNF, nas seguintes vertentes: 1. Testes de segurança unitários - preparar <i>scripts</i> para efetuar validações de segurança durante as <i>daily builds</i> (25%); 2. Massificação de ferramenta <i>JMeter</i> para realização de testes de carga (40%); 3. Apresentação de resultados no <i>Grafana</i> dos testes de carga realizados através da ferramenta <i>JMeter</i> (20%); 4. Definição e implementação de solução para testes não funcionais no âmbito do <i>WebSwing</i> (15%). <i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 31.12.2021. Foram implementadas diversas melhorias em várias vertentes, tendo sido necessária a consolidação de conhecimentos na ferramenta</i>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
	<i>JMeter e a familiarização com ferramentas de desenvolvimento, para ser possível avançar com a sua concretização. A iniciativa obteve uma execução de 70% – Objetivo não cumprido.</i>	
<b>Integração entre as ferramentas Bugzilla e Easyvista</b>	<p>Proceder à definição, documentação e implementação da integração entre as ferramentas Bugzilla e Easyvista, com vista a permitir a comunicação automática de informação, tanto no contexto dos processos do Sistema Integrado de Gestão, como em todas as atividades e procedimentos que envolvam a utilização de ambas as ferramentas.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar a implementação desta integração e a passagem a produção até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i></p>	Cancelada
<b>IO 2.3.5 – Evolução 2.0 do Servidor Aplicacional - 2ª Fase</b>	<p>Desenvolver a 2ª fase da Evolução 2.0 do Servidor Aplicacional, através da concretização da seguinte atividade: Upgrade para JAVA 8 das componentes Web APPs GFv3, SISS Client, APPs Sunone 9.1 (OCIP, ASIP, SAPA) e SISS Server.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021. Efetuou-se o upgrade, tendo-se verificado evolução nas componentes: WebApps Sunone 9.1, SISS Server e WebApps Weblogic. No entanto, não foi possível concluir a iniciativa em tempo útil por terem existido outras iniciativas prioritárias que consumiram vários recursos afetos a este projeto. A iniciativa obteve um desempenho de 78%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	
<b>IO 2.3.6 – Solução de Arquivo Digital</b>	<p>Implementar a solução definida de arquivo digital para o MTSSS.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a necessidade de reestruturação do planeamento (passagem a atividade corrente, ou dar origem a novos projetos).</i></p>	Cancelada
<b>IO 3.1.10 – Solução Centralizada de Logs</b>	<p>Operacionalizar a solução centralizada de Logs que foi definida (desde o Desenvolvimento (DEV) até Produção (PROD)), assegurando a sua integração nas frameworks@II.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 50% do âmbito definido até 30.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<b>IO 3.1.11 – Metodologia de Desenvolvimento</b>	<p>Definir um referencial metodológico atual, baseado nas premissas de agilidade, que se adapte aos novos desafios da organização bem como às mudanças tecnológicas dos últimos anos.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 15% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<b>IO 3.1.12 – Solução Unificada de Auditoria</b>	<p>Estudar, definir e implementar solução unificada de auditoria, para o âmbito piloto, considerando as peças de software já existentes bem como outras que se venham a identificar como necessárias.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 30.06.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i></p>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
IO 3.1.14 – Gestão de projetos	Implementar uma plataforma de acompanhamento e monitorização de projetos. <i>Pretendia-se concretizar 60% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.1.9 – Automação (Componente BD)	Implementar solução, integrada nas Ferramentas de Integração Contínua (FIC), que permita a gestão de alterações de BD (Oracle) e a automação do processo de entrega e instalação dos <i>scripts</i> de BD, abrangendo, como Piloto, até 3 projetos. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.1.9 – Automação (Contexto SSD .Net)	Concretizar a automação do processo de aprovisionamento de ambientes para a SSD .Net, bem como a automação do processo de entrega e instalação desta aplicação, envolvendo as Ferramentas de Integração Contínua (FIC). <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.2.12 – Usabilidade e Design	Implementar a evolução do <i>design system</i> para alinhamento do PTSS com o design do PTin 2.0. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 4.1.4 – Implementação de uma Arquitetura de Segurança (PES IO 4.1.13)	Definir e implementar a arquitetura de segurança do Instituto de Informática. <i>Pretendia-se concretizar 35% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 4.2.2 – Segurança no Processo de Desenvolvimento	Proceder à implementação dos requisitos que permitam à organização garantir o cumprimento das normas de segurança ao nível do processo de desenvolvimento. <i>Pretendia-se concretizar 50% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Manhãs de Usabilidade	Preparar e realizar um conjunto de sessões denominadas "Manhãs de Usabilidade", promovidas pela equipa UX. <i>Pretendia-se preparar e realizar 8 sessões. – Objetivo cumprido.</i>	●
Segurança ao nível da Base de Dados	Alargar o âmbito e a aplicação da máscara de dados a todos os ambientes não produtivos. Implementar e gerir utilizadores nominais nos ambientes não produtivos, de acordo com a política que vier a ser definida. <i>Pretendia-se concretizar as atividades descritas até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
Integração SESS	Disponibilizar novos dados no Sistema Estatístico da Segurança Social (SESS). <i>Pretendia-se integrar novos dados no SESS até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 1.2.17 Troca de Informações Pensões Internacionais	Implementar a troca de informação, com países da EU, no contexto das pensões. <i>Pretendia-se implementar a troca com 1 país da EU até 30.06.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.2.7 Datamart SIP - Pensão Velhice	Desenvolver um Datamart SIP, no âmbito da componente de Requerimentos Pensão Velhice - Requerimentos Velhice, com dados provenientes do novo subsistema de informação de pensões (SIP) e disponibilizar no SESS (Sistema Estatístico da Segurança Social). <i>Pretendia-se disponibilizar no SESS dados estatísticos de Pensão de Velhice _ requerimentos até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.2.8 Dashboard Gestão ISS	Transformar o documento físico principal dos indicadores de gestão do ISS, em <i>dahsboards</i> . <i>Pretendia-se disponibilizar os Dashboards até 31.12.2021.– Objetivo cumprido.</i>	●
Protocolo INE / Microdados	Definir os requisitos no contexto do protocolo a estabelecer com o Instituto Nacional de Estatística (no âmbito da disponibilização de microdados). <i>Pretendia-se definir os requisitos do protocolo a estabelecer com o INE até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Qualidade de Dados	Desenvolver processos/análises de qualidade de dados. <i>Pretendia-se desenvolver 3 processos/análises de qualidade de dados até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Evolução do projeto SIF para o software S4HANA	Instalar e configurar o <i>software</i> SAP4HANA para adequação do SIF (Sistema de informação Financeira) ao SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas), nos ambientes de produção e PCN. <i>Pretendia-se concluir a instalação e configuração do software nos ambientes de produção e PCN até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Evolução da Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET)	Implementar nova arquitetura para SSD v.3 (Segurança Social Direta), para PTSS (Portal Transacional da Segurança Social), no âmbito da continuação da substituição da atual infraestrutura .NET para uma nova arquitetura simplificada e atualizada.	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
	<p><i>Pretendia-se implementar a nova arquitetura SSD v.3 até 31.12.2021. Foram preparados os diversos ambientes a nível de storage e replicação de BDs SQL; efetuados diversos deploys e implementadas novas versões aplicacionais; efetuada melhoria de código e correção de bugs: efetuados avanços a nível de monitorização aplicacional e erros. No entanto, a falta recursos de diversos tipos para a componente de Base de Dados SQL 2008 (face à necessidade de upgrade para versão) não permitiu concluir a iniciativa em tempo útil, tendo a mesma obtido um desempenho de 80%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	
<b>Finalizar a implementação do SCOM</b>	<p>Finalizar a implementação do System Center Operations Manager para melhorar a monitorização dos sistemas Windows Server e serviços geridos pela equipa, garantindo a coleta e análise das informações de estado, desempenho, alertas de disponibilidade e de segurança.</p> <p><i>Pretendia-se implementar o SCOM e disponibilizar o serviço às equipas até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<b>Finalizar migração do Serviço DNS</b>	<p>Finalizar a migração do serviço DNS (Domain Name System), dos servidores da antiga floresta para os servidores da nova floresta, para permitir a evolução da tecnologia do serviço e melhorar a disponibilidade.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a migração do serviço até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por motivos não especificados.</i></p>	Cancelada
<b>Gestão centralizada do VMWare</b>	<p>Implementar o Vcenter para gestão centralizada dos hypervisores VMWare e implementar a criação de 2 clusters de Vmware, um em cada CPD, para proporcionar virtualização VMWare com alta disponibilidade.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a implementação até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<b>Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico (PCN)</b>	<p>Instalar e configurar a solução de correio eletrónico no centro de processamento de dados (CPD) alternativo.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a instalação e configuração da solução até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por orientações superiores (Tutela ou outros).</i></p>	Cancelada
<b>Instalação e configuração de nova infraestrutura para suporte aplicacional no CPD Alternativo</b>	<p>Substituir a arquitetura aplicacional do CPD (centro de processamento de dados) secundário e proceder à configuração do PCN, dos serviços associados.</p> <p><i>Pretendia-se implementar até 30.04.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<b>Instalação, configuração e migração de dados do Tier 1 do CPD alternativo</b>	<p>Implementar nova infraestrutura de Storage em Viseu, adquirida no final de 2020, e proceder à migração de dados.</p> <p><i>Pretendia-se implementar a nova infraestrutura e migrar os dados até 31.12.2021. Concluiu-se metade da migração do OVM de Viseu e foi efetuada a preparação da migração do CEPH. A iniciativa não foi</i></p>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
	<i>concluída na totalidade, havendo ainda alguns grupos pendentes de migração, justificada pela indisponibilidade de diferentes equipas para downtimes dos ambientes. A iniciativa obteve uma execução de 94%. – Objetivo não cumprido.</i>	
<b>IO 2.3.2 - Atualização da solução de correio eletrónico</b>	Atualizar a solução de correio eletrónico: upgrade <i>exchange</i> para versão 2019. <i>Pretendia-se implementar upgrade exchange para versão 2019 até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
<b>IO 2.3.3 - Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia</b>	Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do Instituto de Informática e potenciar a utilização da tecnologia. <i>Pretendia-se implementar até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
<b>IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments MW- Aplicacional)</b>	Implementar uma solução para automatização de <i>deployment</i> Aplicacional nos ambientes Unix/Linux geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional). <i>Pretendia-se implementar a solução até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments .NET)</b>	Implementar uma solução para automatização de <i>deployment</i> .NET, nos ambientes windows geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional). <i>Pretendia-se implementar a solução até 30.11.2021. Efetuou-se a instalação dos servidores SSD em PCN, não tendo sido possível realizar os deploys na totalidade, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 60%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
<b>IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments Base de Dados)</b>	Implementar uma solução para automatização de <i>deployment</i> Base de Dados nos ambientes geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional). <i>Pretendia-se implementar a solução até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 3.1.10 - Solução Centralizada e Analítica de Logs</b>	Implementar uma Solução Centralizada de <i>Logs</i> e realizar a respetiva analítica. <i>Pretendia-se implementar a solução e realizar a analítica até 30.11.2021. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
<b>IO 3.1.12 - Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura BigData</b>	Implementar processos e infraestrutura que contribuam para a Solução Unificada de Auditoria, a definir em articulação com o Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD). <i>Pretendia-se concluir a implementação dos processos e infraestrutura até 31.10.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
IO 3.1.15 - Alargamento PCN	Alargar o Plano de Continuidade de Negócio (PCN) aos restantes organismos do MTSSS com análise <i>Business Impact Analysis</i> e infraestrutura de suporte. Em 2021 pretende-se implementar as políticas identificadas (no âmbito da revisão do PCN). <i>Pretendia-se implementar as políticas identificadas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.1.3 – Implementação de Network Access Control na rede do MTSSS - (PES - IO 4.1.9)	Implementar um mecanismo de controle de acesso à rede (NAC - <i>Network Access Control</i> ), nos locais com equipamentos suportados, tendo em vista o reforço da segurança e controlo da rede do MTSSS. <i>Pretendia-se implementar Network Access Control na rede do MTSSS até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por motivos não especificados.</i>	Cancelada
IO 3.1.4 - Gestão e controlo de Acessos infraestrutura	Instalar e configurar o serviço de Gestão de Identidade Privilegiada (PIM). Este serviço no <i>Azure Active Directory</i> (Azure AD) permite gerir, controlar e monitorizar o acesso a recursos importantes da organização. Estes recursos incluem Azure AD, Azure e outros serviços <i>Microsoft Online</i> , como o <i>Microsoft 365</i> ou o <i>Microsoft Intune</i> . <i>Pretendia-se instalar e configurar o serviço de Gestão de Identidade Privilegiada até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.1.5 - Automação de tarefas e procedimentos das equipas de administração de sistemas	Implementar processos de automação e criação de <i>playbooks</i> no âmbito das atividades de administração de sistemas. Em 2021 pretende-se concretizar a implementação de automatismo em 5 tarefas de administração de sistemas centrais. <i>Pretendia-se automatizar 5 tarefas. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.1.6 - Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura	Adquirir e implementar ferramenta para suporte ao processo de gestão da capacidade. <i>Pretendia-se adquirir e implementar a ferramenta até 31.12.2021. Foram criadas as condições técnicas para a instalação e para a configuração da solução, conforme delineado em projeto. No entanto, não foi possível concluir a iniciativa em tempo útil devido à falta de recursos humanos. A iniciativa obteve um desempenho de 65% – Objetivo não cumprido.</i>	
IO 3.1.9 - Solução IPAM (gestão de atribuição de IP's)	Implementar e configurar solução IPAM. <i>Pretendia-se implementar a solução até 31.12.2021. Foram efetuadas as atividades necessárias para a implementação e configuração da solução IPAM, não tendo sido possível em tempo útil determinar o método de utilização/ divulgação de algumas funcionalidades, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 90%. – Objetivo não cumprido.</i>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>IO 3.3.2 - Criar ligações VoIP Interministeriais</b>	Implementar interligações VoIP interministeriais, de acordo com a disponibilidade de infraestrutura e condições técnicas dos Ministérios. <i>Pretendia-se configurar 3 Interligações. A iniciativa foi cancelada porque as infraestruturas dos organismos não reuniam as condições necessárias para ser possível efetuar as ligações.</i>	Cancelada
<b>IO 3.3.5 - Otimização na alocação de dados por tipo de armazenamento</b>	Reforçar a capacidade de processamento e de armazenamento de dados do MTSSS, através da migração de dados de Tier1 para Tier3. <i>Pretendia-se migrar 20 Terabytes. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 3.3.5 - Reforço computacional de Clusters de Sistemas Distribuídos</b>	Reforçar a capacidade de processamento e de armazenamento de dados do MTSSS através da aquisição e instalação de <i>blades</i> em <i>enclosures</i> de Lisboa e Viseu, para reforço computacional. <i>Pretendia-se implementar a instalação de blades em enclosures de Lisboa e Viseu até 15.10.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 3.4.1 - Novos Serviços Cloud - Migração das Base Dados</b>	Adotar serviços Cloud sobre a infraestrutura local nos Centros de Processamento de Dados (CPDs) do Instituto de Informática para suporte de Base de Dados: pretende-se assegurar a migração das Bases de Dados. <i>Pretendia-se assegurar a migração das Bases de Dados até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
<b>IO 4.1.1 - Gestão de Inventário e Cadastro Aplicacional - (PES - IO 4.1.5)</b>	Elaborar inventário e cadastro de <i>hardware, software, middleware</i> , bases de dados na CMDB. <i>Pretendia-se concretizar as atividades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 4.1.4 - Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática - (PES - IO 4.1.13)</b>	Elaborar em conjunto com o Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD) o documento estratégico da arquitetura de segurança. Identificar, adquirir, instalar e configurar os componentes de infraestrutura necessários para suporte à Arquitetura de Segurança definida. <i>Pretendia-se definir a infraestrutura de suporte à Arquitetura de Segurança do Instituto de Informática até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
<b>Migração acesso Internet do Taguspark para o Datacenter</b>	Avaliar o impacto, definir o plano e efetuar a migração do acesso de Internet do Taguspark para o <i>Datacenter</i> . <i>Pretendia-se concluir a implementação da migração até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>Renovação de proxy do II</b>	Adquirir e implementar nova solução de proxys para acesso Internet. <i>Pretendia-se implementar a solução até 30.09.2021. A iniciativa foi cancelada por motivos não especificados.</i>	Cancelada
<b>Renovação tecnológica de equipamentos ativos</b>	Concretizar upgrade de 30 switches de acesso, em funcionamento em edifícios centrais. <i>Pretendia-se concretizar upgrade dos switches até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
<b>Renovar arquitetura que suporta as Bases de Dados Oracle</b>	Renovar a arquitetura que serve todas as Bases de Dados Oracle do Instituto de Informática. <i>Pretendia-se implementar a nova arquitetura até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
<b>Upgrade de versão das Bases de Dados que suportam o SISS/PTSS</b>	Concretizar upgrade de versão das Bases de Dados que suportam o SISS/PTSS (Sistema de Informação da Segurança Social/Portal Transacional da Segurança Social). <i>Pretendia-se implementar upgrade das Bases de Dados até 31.08.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>Monitorização do Sistema de Gestão da Segurança - (PES - IO 4.1.2)</b>	Proceder ao levantamento, definição e implementação de um modelo de gestão da segurança que permita elaborar relatórios regulares sobre o perfil evolutivo da implementação das políticas e controlos de segurança no II, de forma a permitir avaliar e comparar níveis de maturidade nesta matéria. Estes relatórios deverão suportar-se num conjunto de métricas definidas para cada controlo de segurança que esteja definido para cada subprocesso do Processo de Segurança, que servirão ainda de suporte à implementação de ações de melhoria contínua por forma a adaptar as políticas e os processos em função das métricas ocorridas. <i>Pretendia-se implementar o modelo de Gestão da Segurança até 31.12.2021. Foram envolvidos todos os responsáveis dos procedimentos do SGSI para definição de indicadores. No entanto, a iniciativa não foi concluída na totalidade, por não se encontrarem validados todos os indicadores propostos e por não se encontrar finalizada a implementação no Sharepoint da recolha dos indicadores dos procedimentos. A iniciativa obteve um desempenho de 97%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
<b>Definir um Sistema de Gestão da Segurança da Informação para o MTSSS - (PES - IO 4.4.1)</b>	Definir o modelo de Gestão da Segurança da informação para o MTSSS. <i>Pretendia-se cumprir 75% do plano estabelecido. – Objetivo cumprido.</i>	●
<b>IO 3.3.4 – Centralização dos centros de dados</b>	Definir plano e execução da migração dos equipamentos da ACT. <i>Pretendia-se implementar até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
Atualização da solução de file servers	<p>Concretizar as seguintes atividades, no âmbito do projeto de otimização e consolidação de <i>edge services</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar a primeira fase do projeto de otimização e consolidação de <i>edge services</i> (<i>file servers</i>, <i>updates</i>, distribuição de <i>software</i>...) (70%);</li> <li>2. Configurar serviços e migrar áreas de <i>filesystem</i> (30%).</li> </ol> <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
IO 2.4.1 - Soluções de mobilidade	<p>Implementar soluções de mobilidade, nomeadamente: DA (<i>Direct Access</i>), MDM (<i>Enterprise Mobility Management</i>), BYOD (<i>Bring your own device</i>), IOT (<i>Internet of Things</i>), entre outras.</p> <p><i>Pretendia-se implementar 80% das soluções de mobilidade previstas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
IO 3.1.13 – Estação Padrão	<p>Melhorar a solução de desktop corporativo - Estação Padrão, através da concretização das seguintes ações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evolução da solução de desktop corporativo - Estação Padrão e das ferramentas a ela associadas (60%);</li> <li>2. Virtualização de desktops e implementação de novos cenários tecnológicos (40%).</li> </ol> <p><i>Pretendia-se implementar 80% das melhorias identificadas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
IO 3.2.1 – Solução para Digitalização de Documentos	<p>Concretizar as seguintes atividades, no âmbito da implementação de solução para digitalização de documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar soluções de produtividade que promovam a melhoria dos processos de digitalização de documentos (80%);</li> <li>2. Promover a integração das soluções de produtividade nos processos e aplicações de negócio (20%).</li> </ol> <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i></p>	Cancelada
IO 3.2.6 – Atualização do parque informático	<p>Atualizar o parque tecnológico do MTSSS, nomeadamente o parque de equipamentos, através da aquisição e instalação de equipamentos informáticos (desktops, portáteis, impressoras, scanners e outros).</p> <p><i>Pretendia-se renovar 20% do parque de equipamentos TI do MTSSS até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
IO 3.3.1 – Comunicações Unificadas	<p>Consolidar o projeto de Comunicações Unificadas, através da concretização das seguintes atividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atualizar as soluções existentes (40%);</li> <li>2. Implementar novas funcionalidades (20%);</li> <li>3. Implementar o alargamento da solução cliente de voz (Jabber) em utilizadores com necessidade de mobilidade (20%);</li> <li>4. Realizar Piloto para integração da voz no cliente de comunicações unificadas (Teams) (20%).</li> </ol> <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
IO 3.5.1 - Desktop corporativo de formação	Virtualizar o desktop corporativo para efeitos de formação no MTSSS. Pretende-se implementar uma sala de formação virtual (100%). <i>Pretendia-se implementar 80% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 4.1.2 – Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso - (PES - IO 4.1.6)	Esta iniciativa tem como objetivo dar sequência à Fase 2 - Solução Futura de Gestão de Identidades e Controlo de Acesso. <i>Pretendia-se implementar 75% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Migração e consolidação para a nova AD	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito da migração e consolidação para a nova <i>Active Directory</i> : 1. Consolidar os <i>users</i> e grupos das AD's, garantindo a consolidação das áreas partilhadas nas infraestruturas locais, para todos os parceiros do MTSSS (30%); 2. Migrar os postos de trabalho das atuais AD's do MTSSS para a nova AD (70%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
PAM - Privileged Access Manager	Implementar uma solução de Gestão de Acessos Privilegiados para garantir a aprovação, atribuição, registo e monitorização de acessos privilegiados às infraestruturas, base de dados, soluções, aplicações e postos de trabalho (80%). Assegurar que este tipo de acessos é gerido de acordo com as melhores práticas em termos de segurança e de administração (20%). <i>Pretendia-se implementar 80% do âmbito definido até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Solução de Produtividade e colaboração de posto de trabalho	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do projeto Microsoft 365: 1. Adotar e disponibilizar a todos os utilizadores um conjunto de novas ferramentas de Posto de Trabalho, Produtividade, Colaboração e Segurança que permitam ao universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS a possibilidade de trabalhar em mobilidade e/ou teletrabalho (80%); 2. Garantir que o universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS tem acesso a todos os recursos de que necessitam para o exercício das suas tarefas diárias, e de forma segura (20%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Caracterização dos processos de qualidade de dados do universo de pensão de sobrevivência	Identificar e caracterizar os processos (automáticos e manuais) de qualidade de dados necessários para a correção das situações de erro/incompatibilidade no universo de pensão de sobrevivência. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Centralização de Créditos: regularização de recebimentos por Gestão de Tesourarias (GT) após fecho de caixa	Implementar no Sistema de Informação financeiro (SIF) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)	Implementar no Sistema de Execuções Fiscais (SEF) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021. Procedeu-se à consolidação do documento de requisitos, foram realizadas tarefas de análise para diversos âmbitos e deu-se início à implementação (início da integração com SID em ambiente de desenvolvimento). No entanto, foram identificadas questões de negócio em aberto, que impedem a análise e desenvolvimento de alguns temas. Paralelamente, não foi ainda possível integrar as novas funcionalidades de SEF/SEFWeb com SID o que inviabiliza a realização de testes ponto a ponto. A iniciativa obteve um desempenho de 85%. – Objetivo não cumprido.</i>	
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema de Informação financeiro (SIF)	Implementar no Sistema de Informação financeiro (SIF) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021. A iniciativa foi cancelada devido a dependências de outros subsistemas SISS.</i>	Cancelada
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva no Sistema Integrado de Dívida (SID)	Implementar no Sistema Integrado de Dívida (SID) e 50% das alterações com vista à cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). <i>Pretendia-se implementar 50% das alterações até 30.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.2.3 Interface SICC-SIF	Implementar no Sistema Integrado de Dívida (SID) a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a fase com automatismos até 30.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 2.2.5 Orçamento e Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social: Alerta e Notificações a Entidades, correções de integração com COOP e tratamento de NISS duplicados.	Implementar a funcionalidade de Alerta e Notificações a Entidades, melhorias na integração com COOP e na qualidade da informação. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 18.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	
Processo de qualidade de dados das qualificações	Concluir o desenvolvimento de processos de qualidade de dados para o universo de pensões de direito próprio de Velhice e invalidez dos Regimes Geral e Social: - Criação de Qualificações em falta; - Correção de datas de qualificações; - Correção do tipo de qualificações entre Velhice e Invalidez. <i>Pretendia-se disponibilizar os processos identificadas para testes até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>IO 2.3.1 Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP) Fase 2</b>	<p>Atualizar a plataforma <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) da SAP, para implementação do Sistema Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, de acordo com o Decreto Lei nº192/2015, 11 de setembro.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar para produção até 30.12.2021, permitindo o início de exploração em 01.01.2022. Concluiu-se a Fase de Realização e a Fase de Operacionalização dos sprints associados aos módulos de logística, financeiros e do Business Planning and Consolidation. No entanto, não foi possível concluir os testes de aceitação, em tempo e com qualidade, às interfaces com as aplicações de negócio da Segurança Social. A iniciativa obteve uma execução de 90%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
<b>Realização de testes no SIF/SAP - implementação do SNC-AP</b>	<p>Realizar testes no sistema S4 HANA (nova plataforma tecnológica SIF/SAP) em todos os módulos funcionais, em SNC-AP.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar até 31.12.2021. Foram realizados testes ao nível no processo de integração dos vencimentos e processo de integração com SmartDocs, concluindo-se este segundo processo com sucesso. A iniciativa não foi concluída na totalidade devido à dependência de entidades externas e falta de recursos humanos para realização de um maior número de testes, pelo que a sua execução foi de 75%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
<b>Solução aplicacional de informação contratual</b>	<p>Efetuar o levantamento de requisitos e auscultação do mercado, para apresentação de soluções destinadas ao acompanhamento de informação contratual, adaptadas às necessidades do Instituto de Informática.</p> <p><i>Pretendia-se obter propostas de solução, até 31.12.2021 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Criação da Ficha de parceiro - FP11</b>	<p>Criar um layout e disponibilizar na intranet informação relevante sobre os parceiros, para consulta interna por parte dos colaboradores do Instituto de Informática.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar informação sobre os parceiros na intranet até 31.06.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>IO 1.4.2 - Plataforma de Gestão Documental</b>	<p>Implementar a evolução/reformulação da atual Plataforma de Gestão Documental do MTSSS, incluindo <i>software</i> e infraestrutura e proceder à generalização e extensão da sua utilização a todos os organismos do MTSSS.</p> <p><i>Pretendia-se cumprir 80% do plano de trabalho definido para 2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Melhorar a usabilidade do Portal da Formação</b>	<p>Implementar medidas que facilitem a navegação no portal - SGFORM, a autonomia dos formandos e o acesso à informação sobre os cursos disponíveis.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção uma versão melhorada em usabilidade do Portal SGFORM até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumprido/Não Cumprido
<b>Revisão do modelo de acompanhamento aos Formandos</b>	<p>Analisar o modelo atual de apoio e acompanhamento aos formandos e identificar e implementar ações de melhoria.</p> <p><i>Pretendia-se elaborar um Procedimento de apoio e acompanhamento aos Formandos até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Disponibilização do WebSISS para o piloto com os municípios no âmbito da Ação Social.</b>	<p>Concretizar a implementação e testes à disponibilização do SISS através do browser, no âmbito da transferência de competências para os municípios.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção o WebSISS para o piloto com os municípios no âmbito da Ação Social até 15.08.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Restituições SEF</b>	<p>Implementar funcionalidade de Restituição de valores em SEF (Sistema de Execuções Fiscais) através de SICC (Sistema Integrado de Conta Corrente).</p> <p><i>Pretendia-se implementar esta funcionalidade até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>Gestão de assiduidade</b>	<p>Assegurar a aquisição de sistema de gestão de assiduidade, promovendo as diligências tendentes à sua implementação:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aquisição da Solução (80%);</li> <li>2. Diligências preparatórias tendentes à sua implementação (20%).</li> </ol> <p><i>Pretendia-se assegurar a aprovação pelo CD da proposta de aquisição de um novo sistema de Gestão de Assiduidade e enviar para a AO para instrução do Processo Aquisitivo até 31.12.2021. Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Gestão do imobilizado - melhoria controlo interno</b>	<p>Reavaliar os procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II, por forma a garantir o controlo de gestão de ativos e a salvaguarda física e de registo (entrada, transferência, abates), de acordo com o Manual de Procedimentos em vigor.</p> <p><i>Pretendia-se realizar 2 auditorias aos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II até 31.12.2021. Foi elaborado e submetido à apreciação um documento para definição de procedimentos no âmbito da gestão do controlo e gestão do imobilizado, integrado no Processo de Gestão Financeira e Orçamental da Cadeia de Valor. No entanto, devido à identificação tardia da localização dos bens e sua correspondência no SIF, não foi possível cumprir o plano inicial, pelo que a iniciativa obteve uma execução de 55%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
<b>Sistema de Gestão da Conciliação - Operacionalização do sistema</b>	<p>Operacionalizar o sistema de gestão da conciliação.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a fase de diagnóstico e receber todos os entregáveis previstos no caderno de encargos até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Workplace Strategy</b>	<p>Realizar obras de melhoramento dos espaços de trabalho do II, através da concretização das seguintes tarefas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Condução do processo aquisitivo;</li> <li>b) Acompanhamento das obras de remodelação;</li> <li>c) Conclusão e receção definitiva da obra.</li> </ol> <p><i>Pretendia-se garantir a conclusão e receção da obra até 31.12.2021. A iniciativa foi cancelada por ter sido alterada a sua prioridade.</i></p>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>Criação de um site para Recursos Formativos do II</b>	<p>Criar um site através da plataforma Moodle para disponibilizar recursos pedagógicos e produtos de formação do II. O site permitirá a consulta e utilização de manuais, passo-a-passo, vídeos e informação útil para conhecimento das diferentes aplicações por parte do utilizador.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção um site para Recursos Formativos do II até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Criação de uma Revista eletrónica para os parceiros</b>	<p>Criar uma revista tecnológica trimestral, de acesso livre, com publicação de artigos de interesse nas áreas de conhecimento tecnológico, bem como de assuntos relevantes de evolução tecnológica no MTSSS. Pretende-se produzir o n.º 0 da revista, que servirá para testar o modelo a implementar.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar o n.º 0 da revista eletrónica para os parceiros até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Melhorar a Resposta e Relacionamento com os Parceiros - Portal de Parceiros II</b>	<p>Melhorar a Informação disponibilizada no Portal de Parceiros, implementando alterações que permitam um melhor acompanhamento e nível de informação dos parceiros relativamente aos Pedidos de Serviço de Parceiros (PSP) registados. Alargar o registo de PSP aos Parceiros fora da rede MTSSS.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar as alterações em produção até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Deteção e Análise de Vulnerabilidades do SISS 2021</b>	<p>Concretizar as seguintes atividades no âmbito do projeto de Deteção e Análise de Vulnerabilidades do SISS 2021: identificar os serviços a auditar; elaborar/validar peças do procedimento concursal; gerir e acompanhar a execução do projeto e validar os entregáveis.</p> <p><i>Pretendia-se entregar o Relatório Definitivo até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Implementação do Programa Auditorias</b>	<p>Implementar o Programa Global de Auditorias, que inclui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realização de uma Auditoria Interna Integrada (ISO 9001, ISO20000-1; ISO27001);</li> <li>2. Realização de Auditorias específicas a 4 Processos da Cadeia de Valor;</li> <li>3. Acompanhamento da realização da Auditoria Externa Integrada (ISO 9001, ISO20000-1; ISO27001);</li> <li>4. Acompanhamento da Auditoria à Arquitetura Global de Referência.</li> </ol> <p><i>Pretendia-se realizar todas as auditorias, conforme Programa Anual de Auditorias, até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Sistema Gestão Conciliação - Implementação de acordo com a NP4552</b>	<p>Determinar o âmbito da implementação do Sistema Gestão Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal de acordo com a NP 4552 e em alinhamento com a Candidatura n.º POCI-05-5762-FSE-000303, elaborar/validar peças do procedimento concursal, gerir e acompanhar a execução do projeto.</p> <p><i>Pretendia-se aceitar os entregáveis de projeto planeados até 20.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
Reformulação da Página da Qualidade na Intranet	Reformular o espaço da Qualidade na Intranet, nomeadamente através da desmaterialização do Manual do Sistema Integrado de Gestão e novo layout da página principal da Qualidade, adequando à nova imagem da cadeia de valor. <i>Pretendia-se disponibilizar novo layout da página principal da Qualidade até 30.09.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Revisão do PEII (Plano Estratégico do II), para o triénio 2021-2023	Rever o Plano Estratégico do Instituto de Informática. <i>Pretendia-se entregar o Plano revisto para validação do CD até 22.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Área partilhada no Sharepoint	Proceder à criação e manutenção de uma área partilhada, com o respetivo repositório de ficheiros, no sharepoint. <i>Pretendia-se disponibilizar o acesso à área partilhada na intranet até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Campanha de Dádiva de Sangue II	Promover uma campanha de recolha de sangue nas instalações do II, em parceria com o Instituto Português de Sangue e da Transplantação, e elaborar relatório de resultados de participação. <i>Pretendia-se apresentar relatório de resultados ao CD até 30.12.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Campanhas de Recolha de Bens	Desenvolver campanhas de angariação de bens (Crianças; Idosos; Animais) e proceder à respetiva divulgação, no sentido de poder prestar apoio àqueles que se encontrem em maiores dificuldades. <i>Pretendia-se realizar duas iniciativas de recolha de bens até 30.12.2021 – Objetivo cumprido.</i>	●
Reestruturação dos Conteúdos do Programa de Acolhimento e Integração (PAI)	Reestruturar e adaptar conteúdos do Programa de Acolhimento e Integração (PAI), através da disponibilização aos/às trabalhadores/as de uma nova versão do curso de e-learning IISI - Informação inicial sobre o Instituto. <i>Pretendia-se disponibilizar aos trabalhadores uma nova versão do IISI até 30.11.2021. – Objetivo cumprido.</i>	●
Renovação da intranet no contexto gráfico e funcional	Atualizar o modelo de intranet existente para garantir melhor funcionabilidade e acessibilidade, a inaugurar no dia do Instituto de Informática. <i>Pretendia-se concluir a reformulação gráfica da Intranet até 31.12.2021. Foram criados os elementos a constar na nova intranet e foi efetuado o site de testes (modelo) com a proposta de nova imagem, tendo sido submetida para apreciação. No entanto, a nova imagem para a Intranet depende diretamente da aprovação da nova imagem institucional, o que até à data de conclusão da iniciativa não ocorreu, pelo que não foi possível concluir a mesma em tempo útil. A iniciativa obteve uma execução de 70%. – Objetivo não cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>Revisão do modelo de identidade corporativa do II, incluindo a temática da acessibilidade digital</b>	<p>Proceder à remoção ou eliminação de barreiras, para que pessoas com deficiência, visual ou outra, possam perceber, compreender, navegar e interagir na web, e consigam autonomamente ler um documento. Pretende-se implementar e divulgar a todo o II as regras de produção de documentos e conteúdos web, de modo a tornar tudo o que é produzido pelo Instituto acessível.</p> <p><i>Pretendia-se divulgar as regras de produção de documentos e conteúdos web, de modo a tornar tudo o que é produzido pelo II acessível até 31.12.2021. Foram apresentadas para esta iniciativa 11 propostas que não foram aprovadas, não tendo, por isso, sido possível avançar em tempo útil com a criação dos diversos suportes de comunicação. A iniciativa obteve uma execução de 40%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	
<b>Sistema de Gestão da Conciliação - Plano de Comunicação</b>	<p>Desenvolver um Plano de comunicação para ações enquadradas no âmbito da Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.</p> <p><i>Pretendia-se apresentar Plano de Comunicação ao CD até 30.12.2021 (fase de diagnóstico). – Objetivo cumprido.</i></p>	

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre/Não Cumpre
<b>IO 4.3.1 – Capacitação na área da Segurança de Informação - (PES - IO 4.4.2)</b>	<p>Esta iniciativa tem como objetivo a definir e implementar medidas para promoção e capacitação do MTSSS nos temas relacionados com a Segurança da Informação. Em 2021 pretende-se definir e executar um plano de ações de formação e comunicação.</p> <p><i>Pretendia-se cumprir 75% do plano de ações de formação e comunicação. O Plano de comunicação do SGTI foi apresentado, encontrando-se a sua implementação dependente de aprovação. A iniciativa obteve um desempenho de 67% – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
<b>Participação em Exercícios de Cibersegurança</b>	<p>Participar em Exercícios de Cibersegurança.</p> <p><i>Pretendia-se participar em 1 exercício de cibersegurança. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS - (PES - IO 4.1.4)</b>	<p>Realizar sessões de sensibilização sobre Segurança de Informação, de acordo com o plano estabelecido.</p> <p><i>Pretendia-se cumprir 90% do plano. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>IO 3.5.2 Programa de Gestão por Competências</b>	<p>Implementar uma ferramenta destinada à gestão por competências, permitindo fazer a gestão dos Recursos Humanos em função destas e alinhar as áreas de recrutamento, seleção, formação, avaliação e gestão de carreiras.</p> <p>Em 2021 pretende-se concretizar a implementação da funcionalidade de visualização e consulta das competências técnicas e comportamentais.</p> <p><i>Pretendia-se implementar a funcionalidade de visualização e consulta das competências técnicas e comportamentais até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Promoção de medidas de igualdade entre mulheres e homens</b>	<p>Promover 2 iniciativas no âmbito da igualdade entre mulheres e homens (FORUM IGEN).</p> <p><i>Pretendia-se implementar 1 iniciativa até 31.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
<b>Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos/as trabalhadores/as</b>	<p>Realizar atividades com as crianças a cargo dos/as trabalhadores/as, em períodos não letivos (Carnaval, Páscoa, Dia da Criança, Natal), promovendo assim a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.</p> <p><i>Pretendia-se realizar duas iniciativas até 30.12.2021. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

## 7.3. Questionário do CCAS – Avaliação do Sistema de Controlo Interno

2021

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			<p>O Instituto de Informática tem implementado um Sistema Integrado de Gestão, com base nas principais normas de referência de mercado ao nível da Gestão Serviços, Gestão da Qualidade, Gestão da Segurança da Informação e Gestão de Risco. Tem por base um conjunto de políticas, processos, procedimentos, planos, controlos que orientam toda a atividade do Instituto de Informática no cumprimento da sua missão e visão, tendo adotado a <i>framework</i> de gestão Modelo de Excelência da EFQM. O Sistema Integrado de Gestão é também certificado nas normas ISO/IEC 20000-1 (Gestão de Serviços), ISO/IEC 27001 (Gestão Segurança da Informação) e NP EN ISO 9001 (Gestão da Qualidade). Em 2021 o Instituto obteve a renovação das certificações. Neste ano iniciaram-se também os trabalhos para a definição e implementação do Sistema de Gestão de Conciliação, de acordo com a NP4552 (tendo-se concluído a fase de diagnóstico).</p>
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			<p>O Instituto de Informática define anualmente, no momento da elaboração do Relatório de Revisão pela Gestão, o seu Programa de Auditorias, Avaliações e <i>assessments</i> a realizar às atividades do Instituto e ao Sistema Integrado de Gestão. Apresentam-se no ponto 5.2. as ações de auditoria interna e externa que decorreram durante o ano de 2021.</p> <p>Está identificada, é atualizada e divulgada periodicamente a legislação aplicável aos processos da cadeia de valor do Instituto de Informática e à sua atividade.</p> <p>A boa gestão é assegurada mediante o definido em sede dos processos internos do Instituto, como por exemplo, ao nível do Processo de Planeamento, Processo de Gestão Financeira e Orçamental, Processo de Gestão do Risco, Processo de Gestão de Aquisições e dos Procedimentos Auditorias Internas, Monitorização do Desempenho Organizacional e da Cadeia de Valor, Procedimento Ações Corretivas e de Melhoria (ACPM). Neste âmbito, e de acordo com o definido no Manual de Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos, são elaborados relatórios trimestrais de acompanhamento do desempenho da organização e divulgados a toda a organização. No final de cada ano é também elaborado o Relatório de Revisão pela Gestão onde se apresenta, de forma sistemática, os principais resultados alcançados e são identificados os</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				objetivos, metas e iniciativas a realizar para o ano seguinte.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			<p>As habilitações da equipa de controlo e auditoria estão definidas no Procedimento Auditorias Internas, onde é descrita a forma de planear e realizar auditorias internas de modo a determinar se o Sistema Integrado de Gestão está conforme com os requisitos das normas, <i>standards</i> e <i>frameworks</i> aplicáveis nesta matéria e se está implementado e mantido com eficácia contribuindo para a melhoria contínua do Instituto, de acordo com a política de melhoria contínua em vigor. Este Procedimento tem por base a norma NP ISO/IEC 19011 “Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão”. Para além das atividades necessárias à elaboração de auditorias internas, em que se inclui a “avaliação dos auditores internos”, este procedimento determina ainda os pré-requisitos dos auditores, nomeadamente ao nível de: escolaridade, experiência profissional total, formação como auditor, experiência em auditorias, conhecimentos e saber-fazer gerais e competências comportamentais.</p> <p>É atualizada periodicamente a “tabela de auditores internos”, com as competências adquiridas ao nível das certificações e do número de horas de auditoria realizado para cada ano.</p> <p>Os auditores internos que constituem a bolsa de auditores pertencem ao Mapa de Pessoal do Instituto de Informática.</p>
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			<p>O Plano de Integridade e Transparência estabelece um conjunto de princípios e de regras, de natureza ética e deontológica - tendo subjacente uma lógica de <i>compliance</i> e <i>accountability</i> - destinadas à prossecução da missão do Instituto de Informática, I.P.</p> <p>O Plano de Integridade e Transparência integra 5 instrumentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que visa garantir a proteção dos princípios de interesse geral, pelos quais o Instituto de Informática pauta o desenvolvimento da sua atividade, tais como a prossecução do interesse público, da igualdade, da proporcionalidade, da transparência, da justiça, da imparcialidade, da boa-fé e da boa administração, tendo presentes as possíveis condutas e atitudes (por ação ou omissão) dos diversos agentes;</li> <li>2) o Código de Ética e Conduta do Instituto, através do qual o Instituto estabelece normas que incluem práticas de ética e conformidade regulamentar;</li> <li>3) o Regulamento de Utilização da Informação, que se constitui como um instrumento regulador, no estrito cumprimento das obrigações de confidencialidade e de sigilo;</li> </ol>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>4) o Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação, que tem como objetivo estabelecer diretrizes e regular a utilização dos recursos tecnológicos, bem como atribuir responsabilidades e definir direitos e deveres dos utilizadores;</p> <p>5) e o Código de Conduta de Fornecedores, através do qual se pretende que todos aqueles que estabelecem relações contratuais com o Instituto de Informática, no domínio, designadamente, da aquisição de bens e serviços, tenham um comportamento preventivo, no sentido do cumprimento de regras importantes no âmbito da legislação laboral, da proteção da igualdade e não discriminação, e do correto agir comercial.</p> <p>Globalmente, o Plano de Integridade e Transparência visa potenciar o desempenho individual e o comportamento em equipa, elevar o clima de confiança e aperfeiçoar os relacionamentos internos e externos, contribuindo para o reforço dos valores legalmente consagrados e publicamente divulgados do Instituto de Informática, I.P.</p> <p>Por se tratar de um instrumento de enquadramento e apoio à ação, o conteúdo deste documento é periodicamente revisto e, sempre que necessário, atualizado. Neste contexto, salienta-se que no início do ano 2021 foi alterado o artigo 6.º do Código de Ética e Conduta do Instituto, para incluir várias dimensões da Diversidade, respeitando os princípios da igualdade e condenando os diversos tipos de assédio.</p> <p>Estão também definidos e divulgados os valores do Instituto de Informática, e que se descrevem: Inovação (Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a administração pública); confiança (Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável); competência (Valorizamos os contributos das pessoas, promovendo a comunicação e o trabalho em equipa. Juntos, conseguimos um trabalho de excelência.); e transparência (Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos).</p> <p>Seguimos os princípios aplicáveis ao Serviço Público: prossecução do interesse público, da legalidade, da justiça e imparcialidade, da igualdade, da proporcionalidade, da colaboração e boa-fé, da informação e qualidade, da lealdade, da integridade, da competência e responsabilidade.</p> <p>Quer o Plano de Integridade e Transparência, quer os valores do Instituto encontram-se divulgados na intranet. Para além disso, existe um curso <i>e-learning</i> "Tecnologias de Informação com Integridade e Transparência" que tem como objetivos familiarizar os colaboradores, internos e externos, do Instituto de Informática, com o Plano de Integridade e</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Transparência do Instituto, dando a conhecer os instrumentos que integram o Plano e os princípios que devem orientar a conduta dos profissionais da organização.</p>
<p>1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?</p>	X			<p>O Instituto de Informática considera a formação e o desenvolvimento profissional dos seus trabalhadores como um pilar fundamental e determinante para a melhoria contínua da qualidade de desempenho dos mesmos e, conseqüentemente, dos serviços prestados. Neste sentido, tem vindo a integrar nos últimos anos, no seu Plano de Atividades um objetivo estratégico "Promover o Desenvolvimento de Competências", que se traduz em identificar GAPS ao nível do desenvolvimento de competências de recursos humanos do Instituto, e levar a cabo ações de formação específicas e adequadas a cada perfil.</p> <p>O Plano de Formação Anual é elaborado nesta lógica, iniciando-se com o diagnóstico de necessidades de formação que contribuem para a identificação das competências necessárias ao cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais do Instituto e conclui-se com a avaliação da satisfação das formações realizadas, num primeiro momento, e com a avaliação da eficácia das referidas formações, no ano seguinte ao da sua realização. Todo este ciclo formativo está suportado no Regulamento Interno de Formação, documento em que se contextualizam as condições e os procedimentos relativos à formação profissional no Instituto, tornando-os acessíveis, claros e conhecidos por todos os trabalhadores, e que visa garantir uma monitorização mais eficaz e eficiente do processo formativo.</p> <p>Para além dos documentos identificados, foi aprovado no Instituto o Projeto de Modelo de Gestão por Competências, com vista à adoção de uma metodologia que pretende salientar as competências dos trabalhadores, e o seu desenvolvimento, como uma das dimensões estratégicas da Política de Gestão de Pessoas. A aplicação deste modelo pretende garantir um maior rigor nos processos de recrutamento e seleção de pessoas para a função, na gestão e no planeamento de carreira, na avaliação dos desempenhos (SIADAP) e na gestão da formação e no desenvolvimento de competências. Neste âmbito, 2021 foi um ano de consolidação do modelo, com utilização generalizada do portfólio de competências, que constitui o suporte base, a nível macro, da descrição de todas as funções necessárias à prossecução da missão do Instituto, quer no âmbito do recrutamento, quer na definição das necessidades de formação.</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			<p>Semanalmente o Conselho Diretivo reúne em despacho com os Departamentos, com o objetivo de realizar a monitorização da concretização da estratégia e definir eventuais ajustes necessários.</p> <p>Existem também reuniões periódicas definidas, regra geral mensalmente, entre dirigentes e gestão de topo, e sempre que se verifique necessário.</p> <p>Anualmente, realiza-se a reunião de Revisão pela Gestão, designada reunião anual global (<i>Kick off</i>), onde são sistematizados os principais resultados do ano anterior, identificadas as medidas a tomar e apresentados os principais objetivos e metas para o ano em vigor.</p> <p>Existem ainda reuniões periódicas no âmbito do Comité da Segurança de Informação e da Comissão da Qualidade.</p>
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			<p>Controlo permanente da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do Instituto, assegurado pelo Fiscal Único, nomeado por despacho de 22 de maio de 2014, por suas excelências os Ministro de Estado e das Finanças e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, encontrando-se as respetivas competências determinadas na Lei-Quadro dos Institutos Públicos (Lei n.º 3/2004, 15 janeiro).</p> <p>Em 2021 realizaram-se as seguintes auditorias:</p> <p>1. Auditorias internas ao Sistema Integrado de Gestão, específicas a 3 processos da Cadeia de Valor, nomeadamente ao processo de Gestão de alterações; ao processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço e ao processo de Gestão de Problemas. Estas auditorias tiveram como finalidade verificar de que forma o Instituto de Informática, na realização das atividades referentes aos processos indicados: a) responde ao descrito nos processos em vigor e outra documentação associada e aos vários requisitos normativos aplicáveis; b) apresenta evidências de suportar os processos auditados nas ferramentas indicadas para o efeito (ferramenta de ITSM – Oxygen); c) e obtém, calcula e reporta os valores para os indicadores dos processos auditados.</p> <p>2. Auditoria interna ao Sistema Integrado de Gestão, com vista à garantia da conformidade do Sistema para com as versões mais atualizadas das normas NP EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013. Esta auditoria teve como objetivo verificar de que forma o Instituto, na realização das suas atividades, responde aos vários requisitos normativos aplicáveis e consegue apresentar evidências de atividades realizadas que respondam a esses requisitos.</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>3. Auditoria interna à CMDB, integrada na ferramenta de ITSM, com o objetivo de verificar a consistência dos CIs (das categorias de Hardware, Software, Serviço, Informação e Localização) identificados na CMDB, de acordo com o definido na Política de Gestão de Configurações e no Processo de Gestão de Ativos e de Configurações, no sentido de dar resposta ao requisito 8.2.5 Gestão de Configurações da norma ISO 20000-1:2018.</p> <p>4. Auditoria interna no âmbito do RGPD, com o objetivo de avaliar o estado geral de conformidade do Instituto de Informática face às dimensões de conformidade identificadas no Regulamento Geral sobre Proteção de Dados e da Lei 58/2019.</p> <p>5. Auditoria interna à Arquitetura Global de Referência, visando a deteção e análise de vulnerabilidades do Sistema de Informação da Segurança Social.</p> <p>6. Auditoria externa, de renovação de Certificação do Sistema Integrado de Gestão, nas normas NP EN ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade), ISO/IEC 20000-1:2018 (Gestão de Serviços TI) e ISO/IEC 27001:2013 (Gestão da Segurança da Informação).</p>
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Em conformidade com a Lei Orgânica (Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto) e os Estatutos do Instituto de Informática, I.P. (Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril).
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100% dos colaboradores que reúnem os requisitos legais para o efeito foram objeto de avaliação no âmbito do SIADAP 3.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			A percentagem de colaboradores que recebeu formação em 2021 foi de 86%, de acordo com o Relatório de avaliação da satisfação da formação de 2021.
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			<p>Manual do Sistema Integrado de Gestão (revisto em 2021);</p> <p>Manual de Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos (revisto em 2021);</p> <p>Portefólio de Competências (novo em 2021);</p> <p>Manual de Segregação de Funções;</p> <p>Manual de Assiduidade</p> <p>Manual de Avaliação de Fornecedores;</p> <p>Manual de Utilização de Áreas Seguras;</p> <p>Manual de Identidade Corporativa;</p> <p>Manual de Trabalho Remoto (revisto em 2021);</p> <p>Regulamento de acesso ao estacionamento;</p> <p>Regulamento Colaboradores do Ano, Projeto do Ano e Prémio Carreira;</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Regulamento de Atribuição e Utilização de Telefone Móvel para Uso Oficial;</p> <p>Regulamento de identificação e controlo de acessos;</p> <p>Regulamento do programa Inovação;</p> <p>Regulamento Interno de Formação;</p> <p>Regulamento de deslocações e ajudas de custo;</p> <p>Regulamento do Horário de Trabalho;</p> <p>Regulamento de Uso de Veículos;</p> <p>Regulamento de Fundo de Maneio.</p> <p>Para além dos manuais e regulamentos identificados, existem vários procedimentos e instruções de trabalho, associados aos processos da cadeia de valor, nomeadamente:</p> <p>Ações corretivas e de melhoria;</p> <p>Auditorias Internas (revisto em 2021);</p> <p>Controlo da informação documentada (revisto em 2021);</p> <p>Definir e monitorizar o desempenho organizacional (revisto em 2021);</p> <p>Monitorização do Desempenho da cadeia de valor (revisto em 2021);</p> <p>Revisão do Sistema Integrado de Gestão;</p> <p>Autorização e Exceção de Segregação de Funções;</p> <p>Segurança Higiene e Saúde no Trabalho (em revisão)</p> <p>Entrada e saída de colaboradores;</p> <p>Validação de documentos financeiros;</p> <p>Gestão de Expediente;</p> <p>Entrega e Recolha de Equipamentos Móveis (novo em 2021);</p> <p>Boletim diário das viaturas de serviço (novo em 2021);</p> <p>Liberação de Cauções (novo em 2021);</p> <p>Pedidos de Serviço de Parceiros (revisto em 2021);</p> <p>Alterações de Emergência (revisto em 2021);</p> <p>Alterações Standard;</p> <p>Operacionalização do CAB e CAB-E (revisto em 2021);</p> <p>Lista de Alterações Standard (revisto em 2021);</p> <p>Contratualização de Protocolos;</p> <p>Atualização do Catálogo de Serviços</p> <p>Gestão de Pedidos de Itens de Configuração;</p> <p>Deployment de Aplicações (em revisão);</p> <p>Planos de Backout (em revisão);</p> <p>Acessos ao Subversion (em revisão);</p> <p>Avaliação do Sucesso/Insucesso das Entregas (em revisão);</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Fases Metodologia RUP (em revisão);</p> <p>Metodologia dos Testes AAA (em revisão);</p> <p>Metodologia de Aceitação (em revisão);</p> <p>Metodologia dos Testes de Regressão (em revisão);</p> <p>Sincronização de tempos (em revisão);</p> <p>Intervenções no Datacenter e Salas Técnicas;</p> <p>Autorização de Exceção de Segregação de Funções;</p> <p>Avaliação Periódica do Nível de Segurança na SSD (em revisão);</p> <p>Avaliação Técnica para realização de Auditorias Operacionais;</p> <p>Controlo de Acessos à rede;</p> <p>Controlo de Acessos Físicos;</p> <p>Controlo de Acessos Privilegiados;</p> <p>Deteção, Prevenção e Recuperação face a Código Malicioso (revisto em 2021);</p> <p>Entrada e Saída de Colaboradores;</p> <p>Gestão de Chaves e Certificados Digitais;</p> <p>Gestão de Identidades e Acessos;</p> <p>Gestão de Incidentes de Segurança da Informação (revisto em 2021);</p> <p>Manuseamento da Informação;</p> <p>Proteção da Documentação dos Sistemas de Informação;</p> <p>Proteção da informação enviada por via eletrónica;</p> <p>Refrescamento de Ambientes Não Produtivos;</p> <p>Revisão e Monitorização de Logs;</p> <p>Salvaguarda da Informação;</p> <p>Tratamento de Pedidos de Dados Pessoais (revisto em 2021);</p> <p>Utilização Aceitável de Hardware e Software (revisto em 2021);</p> <p>Tratamento de Incidentes Graves (revisto em 2021);</p> <p>Classificação de Prioridades de Problemas.</p>
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			<p>Encontra-se definida no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 197/99, 08 junho, conjugado com n.º 3 do artigo 38.º Lei n.º 3/2004, 15 janeiro.</p>
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			<p>Para conceção do Projeto de Orçamento anual, o Instituto de Informática elabora um plano anual de aquisições, que suporta a memória descritiva das necessidades orçamentais apresentadas à Tutela e IGSS, I.P.</p>
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			<p>Nas áreas de negócio e administrativas tem sido feita a afetação dos efetivos em função das necessidades, verificando-se por vezes a rotatividade de funções.</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>No entanto, no sentido de dar resposta à preocupação permanente de ocupação pontual de postos de trabalho vagos do mapa de pessoal, o Instituto procura recrutar externamente especialistas de informática, técnicos de informática e também técnicos superiores para as áreas eminentemente tecnológicas, através de recurso a mobilidade interna à Administração Pública. Só deste modo é possível o obter reforço imediato em áreas específicas, como assegurar condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços.</p>
<p>3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?</p>	X			<p>No Portefólio de Competências encontram-se identificadas e documentadas as atividades, os conhecimentos, as ferramentas e soluções utilizadas e o perfil de competências essenciais às 51 funções atuais do Instituto de Informática, cujo alinhamento se articula e enquadra nas áreas e estruturas organizacionais no Plano Estratégico e agregadas de acordo com os processos da cadeia de valor do Instituto de Informática, IP. Para cada função foi elaborada uma Ficha, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enquadramento organizacional da função (1.1. Sumário: Breve definição da função. Apresentação da finalidade da função; 1.2. Missão: Apresentação dos objetivos específicos da função; 1.3. Contributo: Relação da função com os objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico do Instituto Informático. Necessita de revisão a cada novo Plano Estratégico apresentado);</li> <li>2. Descrição da função (2.1. Atividades regulares: Descrição genérica de todas as atividades habituais e previstas na atividade normal ao longo do dia ou da semana, sem particularizar tarefas específicas. As atividades apresentadas podem não ser executadas por todos os titulares da função, atentas as responsabilidades atribuídas a cada trabalhador a cada momento; 2.2. Atividades periódicas: Descrição genérica das atividades executadas em períodos regulares (semanal, mensal, trimestral, semestral, anual), como, por exemplo reuniões, relatórios, atualizações previstas, etc.; 2.3. Conhecimentos: Conhecimentos teóricos (saber-saber) associados à função; 2.4. Soluções e ferramentas: Materiais e ferramentas tecnológicas de suporte às atividades e responsabilidades da função);</li> <li>3. Perfil de competências (3.1. Habilitações escolares: Habilitações escolares preferenciais ou obrigatórias; 3.2. Formação profissional: Formação preferencial. Esta formação pode já ser detida pelo titular de função ou deve ser alvo de formação assegurada pelo Instituto em sede de análise de necessidades de formação; 3.3. Experiência profissional: Experiência anterior preferencial, mas não obrigatória; 3.4. Línguas:</li> </ol>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Conhecimento preferencial em línguas, adequadas à função e às atividades a executar).</p> <p>Para além do descrito anteriormente importa referir que na <i>Intranet</i> do Instituto de Informática se disponibilizam todos os processos, procedimentos e respetivas responsabilidades, aplicáveis ao Sistema Integrado de Gestão. A cadeia de valor, constituída por um conjunto de processos e procedimentos tem identificadas as atividades e realizar, os papéis/funções e o grau de responsabilidade de cada um nas referidas tarefas através da definição de tabelas RACI. Dentro de cada processo e procedimento estão também claramente identificados os inputs e outputs assim com a relação com outros processos/procedimentos. Num grau de detalhe mais fino estão também definidas e divulgadas um conjunto de instruções de trabalho, direcionadas às equipas operacionais.</p> <p>Salienta-se, ainda, que está também definido o Manual de Segregação de Funções, com a finalidade de se garantir o cumprimento dos requisitos com a norma de referência ISO 27001:2013, assegurando que as funções e áreas de responsabilidades conflituantes devem ser segregadas para reduzir oportunidades para a modificação não autorizada ou não intencional, ou a utilização indevida dos ativos da organização. Este objetivo é alcançado atribuindo e associando responsabilidades na execução de diferentes tarefas a múltiplos colaboradores, garantindo adequadas medidas de contenção de âmbito/responsabilidade.</p>
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			<p>Sim, para além do referido na resposta anterior, acresce que para cada um dos processos da cadeia de valor estão definidos e são monitorizados um conjunto de indicadores de eficácia, eficiência e qualidade que se encontram vertidos no Manual de Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos (revisito anualmente) e cujos resultados podem ser consultados a todo o momento na <i>intranet</i>, sendo também elaborados e divulgados trimestralmente o Relatório de Desempenho da Cadeia de Valor de forma a contribuir para a análise de tendências e implementação de ações corretivas.</p>
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			<p>Constam dos processos do Sistema Integrado de Gestão, e encontram-se disponibilizados na <i>intranet</i>.</p> <p>Os circuitos dos documentos são suportados pela ferramenta <i>Smartdocs</i> e existe ainda o Procedimento de Controlo da Informação documentada, sendo que também ao nível dos processos, cuja base de operacionalização é a ferramenta de ITSM, os <i>workflows</i> estão implementados. Também a informação descrita nos processos e procedimentos indicam a forma como deve ser gerida e transmitida a informação documentada.</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Integrado no PIT - Plano de Integridade e Transparência. Publicado no site institucional e na <i>Intranet</i> do Instituto de Informática.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			Monitorização com uma periodicidade semestral, onde se faz o ponto de situação sobre as ações a implementar ou já implementadas e em execução.  Em 2021 foram implementadas 99,8% das medidas previstas.
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			SIF (Sistema de Informação Financeira); S CEP (Sistema Central de Encargos Plurianuais); Smartdocs (Sistema de gestão documental); SGVE (Sistema de Gestão do Parque de veículos do Estado); Plataforma integrada de compras públicas acinGOV; FE-AP (Portal da fatura eletrónica da AP); GESVENGRH; IDM (Identity Management).
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Existe integração entre as ferramentas e possibilidade de cruzamento de informação.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			<p>O Instituto de informática tem implementado um Sistema Integrado de Gestão que engloba as vertentes de Gestão de Serviços de Tecnologias da Informação (ISO/IEC 20000-1), Gestão de Segurança da Informação (ISO/IEC 27001), Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001) e Gestão do Risco (NP ISO 3100). Complementarmente, o Instituto segue as melhores práticas no âmbito da promoção do bem-estar no local de trabalho, na conciliação da vida profissional, pessoal e familiar, e da sustentabilidade organizacional e da responsabilidade social, tendo por referência a norma NP 4469.</p> <p>A implementação e certificação nestes referenciais normativos e boas práticas implica a assunção de compromissos por parte do Instituto, tendo sempre em vista, no seu modelo de governação, o cumprimento das políticas, dos princípios (partes interessadas, pessoas, comunicação, melhoria contínua, processos para a excelência e inovação, requisitos legais) e dos requisitos definidos para a “boa gestão” e a prestação de um serviço público de excelência e sustentável. Neste âmbito é garantido que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• São documentadas e divulgadas dentro da organização a Política global para o Sistema Integrado e as Políticas próprias respeitantes às vertentes de Gestão de Serviços e de Segurança da Informação;</li> <li>• É disponibilizada às partes interessadas relevantes a Política global para o Sistema Integrado, através da página <i>web</i> do serviço;</li> <li>• São realizadas periodicamente auditorias ao Sistema Integrado de Gestão e elaborados diagnósticos, documentados através de relatórios, abrangendo as vertentes de Segurança da Informação, de Gestão de</li> </ul>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Serviços e Qualidade e de Gestão do Risco do Sistema Integrado de Gestão;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• São realizados, desde há 14 anos consecutivos, testes de segurança ao Sistema de Informação de forma identificar possíveis vulnerabilidades do Sistema e garantir a sua correção;</li> <li>• São realizadas, com periodicidade anual, auditorias aos <i>items</i> de configuração;</li> <li>• São realizadas, com periodicidade anual, os Relatórios de Revisão pela Gestão, abrangendo a análise e o tratamento de todas as entradas e saídas requeridas pelas normas de referência;</li> <li>• Existem mecanismos documentados para gestão da informação documentada, controlo de não conformidades, ações corretivas, preventivas e de melhoria.</li> <li>• Existe, uma metodologia documentada e implementada de avaliação e tratamento dos riscos;</li> <li>• É efetuado o controlo dos processos através da sua monitorização mensal, recorrendo a indicadores para os quais são estabelecidas metas, sendo os desvios significativos identificados e tratados através de ações consideradas apropriadas.</li> </ul> <p>Considera-se que o Sistema de Gestão do Instituto de Informática se constitui como uma ferramenta que lhe permite prestar serviços que satisfaçam os requisitos dos seus clientes e das demais partes interessadas relevantes.</p> <p>Nestes termos, considera-se que os sistemas descritos dão garantia de fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs.</p>
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			<p>Sim:</p> <p>SISS (Sistema de Informação da Segurança Social) - é retida informação de suporte à decisão através do SESS (Sistema de Estatísticas da Segurança Social);</p> <p>SGII (Sistema de Gestão do Instituto de Informática) - é retirada informação de desempenho da organização;</p> <p>Intranet – retirada informação de desempenho da Cadeia de Valor e do estado de implementação das Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria;</p> <p>SIF (Sistema de Informação Financeira) - vários módulos sobre pagamentos, orçamento, compras, etc.;</p> <p>ITSM (<i>Information Technology Service Management</i> ou Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação) - dados sobre pedidos de alteração, incidentes, pedidos de serviço, problemas, gestão de configurações, catálogo serviços, etc.;</p> <p>GESVENGRH – vencimentos, categorias e funções dos trabalhadores, férias e faltas (ausências), formação, avaliação de desempenho.</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<p>4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?</p>	X			<p>O Instituto de Informática tem implementado e certificado um Sistema de Gestão de Segurança da Informação, de acordo com a norma NP EN ISO 27001, encontrando-se implementados todos os controlos do Anexo A da referida norma.</p> <p>Neste âmbito existem as Políticas e os Procedimentos que visam garantir que estão instituídas todas as condições de segurança, constituindo-se como alguns exemplos:</p> <p>a) a política de Segurança da Informação, que tem como objetivo definir os princípios gerais a ser aplicados pelo Organismo aos ativos de informação por si geridos, considerando as normas, standards e requisitos legais aplicáveis, permitindo a adoção de padrões de segurança e de boas práticas na gestão da segurança da informação;</p> <p>b) a Política de Gestão de Acessos, cujo objetivo é definir um conjunto de regras e princípios que permitam o controlo de acessos, físicos e lógicos, tendo como base os requisitos de negócio e de segurança da informação, evitando acessos não autorizados à informação e aos sistemas de informação sob responsabilidade do Instituto, apoiando e orientando a definição, operacionalização de processos, procedimentos, instruções de trabalho e arquiteturas de sistemas de informação;</p> <p>c) a Política de Gestão de Ativos, através da qual o organismo se compromete a gerir os ativos da organização, definindo as responsabilidades e controlos apropriados para a proteção dos mesmos. A Política de Gestão de Ativos abrange todos os ativos (físicos e lógicos), devendo ser implementadas medidas de controlo de acordo com os riscos de segurança da informação associados. Estes controlos devem reger-se por orientações e critérios que tenham em consideração o registo e inventariação dos ativos e a responsabilidade pela atualidade e aplicação de medidas de controlo apropriadas.</p> <p>Como exemplo de alguns Procedimentos relacionados com estas políticas, destacamos: Controlo de acessos físicos; Controlo de acessos privilegiados; Controlo de acessos à rede; Detecção, prevenção e recuperação face a código malicioso; Gestão de Identidades e Acessos e Manuseamento da informação, entre outros.</p>
<p>4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?</p>	X			<p>Existe no Instituto um procedimento de Salvaguarda de informação que visa Garantir a operacionalidade e segurança dos <i>backups</i> dos dados geridos pelo Instituto de Informática, incluindo requisitos de proteção e retenção, assim como os correspondentes mecanismos de recuperação e definição das medidas de proteção para as cópias de segurança (tapes), em repouso.</p>

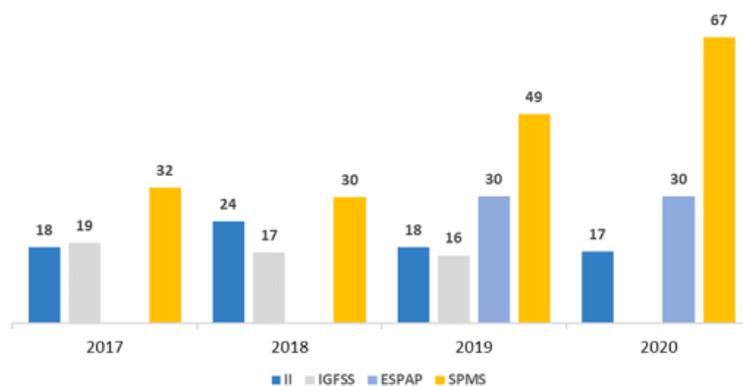
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Existe, também um procedimento de Controlo de acessos à rede, que visa definir as regras e atividades relativas ao controlo de acessos à rede da Segurança Social (nomeadamente: a gestão de acessos à rede de dados gerida pelo Instituto de Informática; as regras de acesso aos recursos de rede e de servidores; e o controlo e gestão de segurança de rede), procurando-se assim respeitar os padrões recomendados de qualidade, segurança da informação e de gestão de serviços de TI.</p>
<p>4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?</p>	X			<p>O acesso aos sistemas de informação é apenas realizado por utilizadores credenciados, estando instituídos vários procedimentos que pretendem garantir a segurança na troca de informações e <i>software</i>, e que se identificam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimento de Utilização aceitável de <i>Hardware</i> e <i>Software</i>, em que se definem os limites de utilização aceitável da infraestrutura tecnológica de <i>hardware</i> e <i>software</i> por parte dos utilizadores, descrevendo as regras e atividades necessárias para a atribuição e/ou disponibilização de recursos partilhados e instalação de <i>software</i> nas estações padrão. Este procedimento aplica-se à infraestrutura tecnológica comum partilhada pelos utilizadores dos sistemas de informações da rede comum de comunicações e serviços gerida pelo Instituto de Informática, nomeadamente no que diz respeito à utilização de capacidade de armazenamento, e utilização e produtos de <i>software</i> nas estações padrão;</li> <li>• Procedimento de Proteção da Informação enviada por Via Eletrónica, em que se identificam os requisitos de segurança no envio de informação por via eletrónica. Este procedimento tem como objetivo garantir que as trocas de informações com entidades externas têm os controlos adequados de segurança e estão devidamente autorizadas. Este procedimento aplica-se a toda a informação enviada por via eletrónica, no âmbito de trocas de dados automatizadas referentes a processos de negócio;</li> <li>• Procedimento Proteção da documentação dos Sistemas de Informação/TI, que tem como objetivo disponibilizar informação acerca da localização e acesso aos artefactos necessários à criação e manutenção dos sistemas informáticos do Instituto de Informática.</li> </ul>

Respostas ao questionário do CCAS sobre a avaliação do Sistema de Controlo Interno do Instituto de Informática, I.P. em 2021

## 7.4. Indicadores Benchmarking

### Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

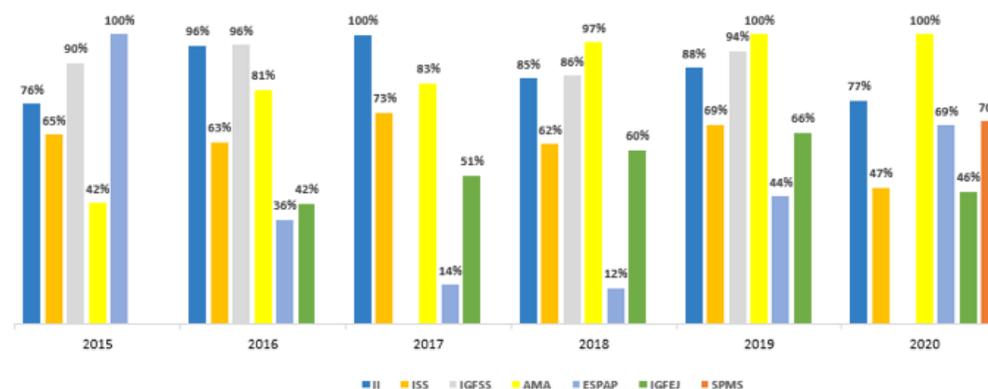
#### 1. PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES (Nº MÉDIO DE DIAS)



Fonte: Relatórios de Atividades e Contas dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2017, 2018, 2019, 2020); IGFSS (2017, 2018, 2019); ESPAP (2019, 2020) e SPMS (2017, 2018, 2019, 2020).  
 Informação não disponível relativamente a ISS; IGFCSS; AMA e IGFEJ.  
 Consulta de informação em 12/01/2022.

#### 2. COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS (%)

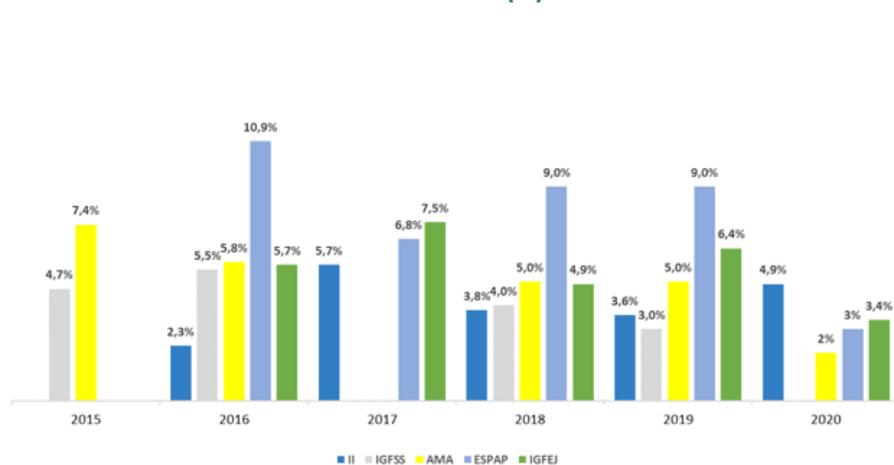


Fonte: Relatórios de Atividades e Contas, QUAR e Balanços Sociais dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: São consideradas ações de formação interna e externa.  
 Dados disponíveis relativamente a II (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020); ISS (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020); IGFSS (2015, 2016, 2018, 2019); AMA (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020); ESPAP (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020); IGFEJ (2016, 2017, 2018, 2019, 2020) e SPMS (2020).  
 Informação não disponível relativamente a IGFCSS.  
 Consulta de informação em 12/01/2022.

## Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

### 3. ABSENTISMO (%)

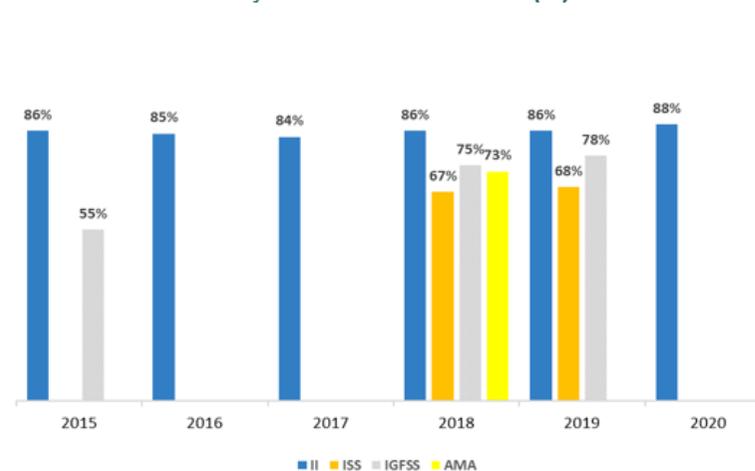


Fonte: Relatórios de Atividades e Balanços Sociais dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018, 2019, 2020); IGFS (2015, 2016, 2018, 2019); AMA (2015, 2016, 2018, 2019, 2020); ESPAP (2016, 2017, 2018, 2019, 2020) e IGFEJ (2016, 2017, 2018, 2019, 2020).

Informação não disponível relativamente a ISS; IGFCSS; SPMS.  
Consulta de informação em 12/01/2022.

### 4. SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES (%)



Fonte: Relatórios de Atividades e Planos de Ação dos Organismos disponibilizados na Internet.

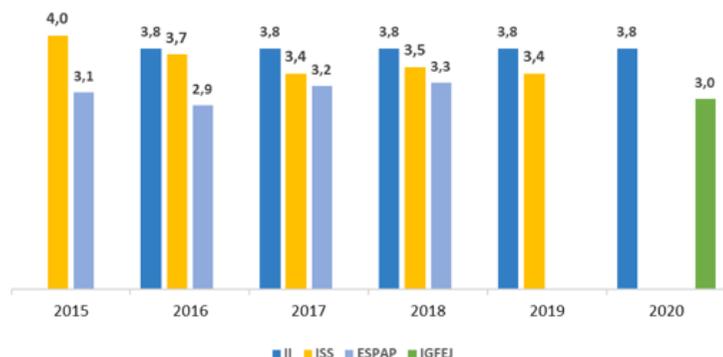
Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020); ISS (2018, 2019) e IGFS (2015, 2018, 2019).

Informação disponível mas não comparável da ESPAP (2017) e SPMS (2020): afigure o "Grau de satisfação global de colaboradores" em escala e não em taxa (%).

Informação não disponível relativamente a IGFCSS; IGFEJ.  
Consulta de informação em 12/01/2022.

## Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

### 5. GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5)



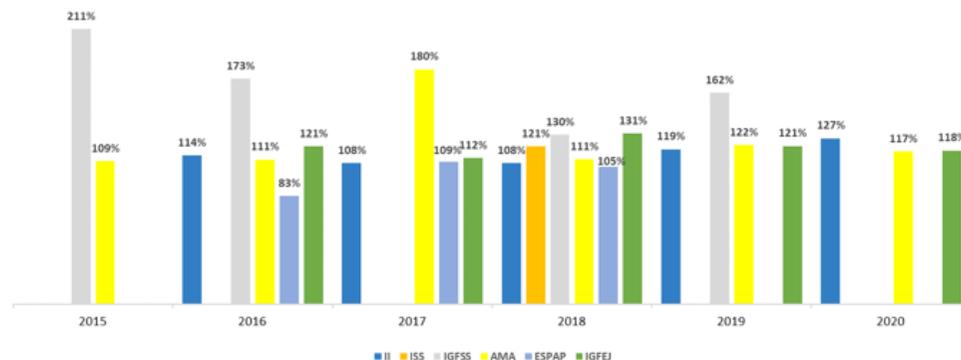
Fonte: Relatórios de Atividades, QUAR e Planos de Ação dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018, 2019, 2020); ISS (2015, 2016, 2017, 2018, 2019); ESPAP (2015, 2016, 2017, 2018); IGFEJ (2020).  
 Informação disponível mas não comparável relativamente a IGFSS; AMA; SPMS. Informação não disponível relativamente a IGFCSS.

Apresentam-se os dados comparativos do II com o ISS, ESPAP e IGFEJ. O II mede o "grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados"; o ISS mede a "pontuação agregada obtida em inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço"; a ESPAP mede o "grau de satisfação do cliente com os serviços Partilhados da ESPAP"; o IGFEJ mede o "grau de satisfação dos stakeholders com a utilização das TIC e os serviços prestados neste âmbito pelo IGFEJ".

Consulta de informação em 12/01/2022.

### 6. RESULTADOS QUAR (%)

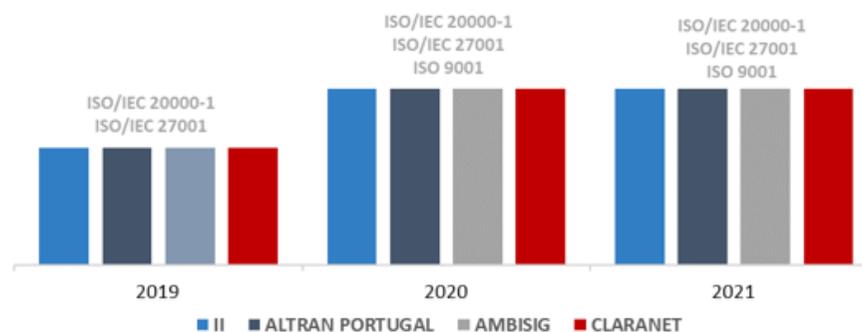


Fonte: Relatórios de Atividades e QUAR dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018, 2019, 2020); ISS (2018); IGFSS (2015, 2016, 2018, 2019); AMA (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020); ESPAP (2016, 2017, 2018); IGFEJ (2016, 2017, 2018, 2019, 2020).  
 Informação não disponível relativamente a IGFCSS; SPMS.  
 Consulta de informação em 12/01/2022.

## Comparativo Instituto de Informática com outras Organizações Públicas ou Privadas

### 7. CERTIFICAÇÃO SIMULTÂNEA NAS NORMAS ISO 20000-1, ISO 27001 E ISO 9001 (EiC)



Fonte: Informação disponibilizada via email pela Empresa Internacional de Certificação (eiC) e consulta da página das Organizações na internet.

Nota: Para além da certificação nas 3 normas indicadas, as outras empresas encontram-se também certificadas pela eiC noutros referenciais normativos: Altran Portugal (NP 4457); Ambisig (IDI NP 4457, ISO 14001; ISO 45001); Claranet (ISO 14001). Consulta de informação em 12/01/2022.

## 7.5. 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
APP	Acordos Planos Prestacionais
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARF	Agregados Familiares
ASCD	Apuramento de Situação e Certificação de Documentos
ASIPDP	Área da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais
BEP	Bolsa Emprego Publico
CARE	Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva
CASA	Caracterização Anual do Sistema de Acolhimento
CD	Conselho Diretivo
CDM	Carregamento e Disponibilização de Movimentos
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
DOGP	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
DUC	Documento Único de Cobrança

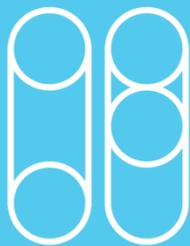
(Uso Público)

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
EE	Entidade Empregadora
EESSI	<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

(Uso Público)

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
OSS	Orçamento da Segurança Social
PAI	Programa de Acolhimento e Integração
PARES	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
PCUC	Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos
PDCA	<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



# **INSTITUTO DE INFORMÁTICA**