

**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022



EMPRESA CERTIFICADA



EMPRESA CERTIFICADA



EMPRESA CERTIFICADA





AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

e-mail: ii@seg-social.pt

www.seg-social.pt

COORDENAÇÃO

Conselho Diretivo

CONCEÇÃO TÉCNICA

Área de Qualidade e Auditoria

DATA DE EDIÇÃO

Abril 2023

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

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

SUMÁRIO EXECUTIVO	8
1. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA	12
1.1. MISSÃO VISÃO E VALORES	12
1.2. ATRIBUIÇÕES	15
1.3. ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	16
1.4. ESTRUTURA ORGÂNICA	18
1.5. MODELO ORGANIZACIONAL	21
1.6. STAKEHOLDERS	22
1.7. SERVIÇOS	29
1.8. COMBATE À FRAUDE E À CORRUPÇÃO	31
2. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	35
2.1. OBJETIVOS OPERACIONAIS	39
3. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	42
3.1. CONCRETIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS	42
3.2. CONCRETIZAÇÃO DE OUTRAS ATIVIDADES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO INICIAL56	
4. RECURSOS DISPONÍVEIS	73
4.1. RECURSOS HUMANOS	73
4.1.1. GESTÃO PREVISIONAL DE RECURSOS HUMANOS	74
4.1.2. COMPETÊNCIAS CHAVE	76
4.1.3. DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÊMICO	78
4.1.4. DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS	79
4.1.5. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	80
4.1.6. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	80
4.1.7. CONCILIAÇÃO DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR COM A PROFISSIONAL	82
4.2. RECURSOS FINANCEIROS	84
4.2.1. ORÇAMENTO INICIAL E REVISÕES ORÇAMENTAIS	84
4.2.1.1. EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO	87
4.2.1.2. ANÁLISE DA DESPESA POR NATUREZA	88
4.2.1.3. LEI DOS COMPROMISSOS E DOS PAGAMENTOS EM ATRASO (LCPA)	89
4.2.1.4. PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS (PMP)	90
4.2.2. OPERAÇÕES COFINANCIADAS	90
4.2.3. RECEITAS PRÓPRIAS	91
4.2.4. PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA	93
4.2.4.1. ENQUADRAMENTO – O PRR NO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	93
4.2.4.2. OPERACIONALIZAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO PRR EM 2022	95
4.2.5. RESULTADO LÍQUIDO	103
4.2.5.1 CUSTOS E PERDAS	104
4.2.5.2 PROVEITOS E GANHOS	105
4.2.6. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	108
5. AVALIAÇÃO FINAL	110
5.1. DESEMPENHO ESTRATÉGICO	111
5.1.1. PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA	111
5.1.2. PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO MTSSS 2020-2022	126

5.1.3.	PLANO ESTRATÉGICO DE SEGURANÇA 2020-2022	128
5.1.4.	PLANO ESTRATÉGICO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	130
5.1.5.	PLANO DE ATIVIDADES E QUAR (QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO)	133
5.1.6.	MENÇÃO PROPOSTA	139
5.1.7.	CONCRETIZAÇÃO DAS MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	140
5.2.	DESEMPENHO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIG)	142
5.3.	DESEMPENHO DO NEGÓCIO	150
5.3.1.	SUORTE TÉCNICO	151
5.3.2.	COMUNICAÇÕES	153
5.3.3.	INFRAESTRUTURA E POSTOS DE TRABALHO	154
5.3.4.	DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE APLICAÇÕES	155
5.3.5.	FORMAÇÃO E RECURSOS PEDAGÓGICOS	166
5.3.6.	GESTÃO DE INFORMAÇÃO	168
5.4.	DESEMPENHO OPERACIONAL	170
5.4.1.	PLANEAR E GERIR RECURSOS	172
5.4.2.	DESENVOLVER E ENTREGAR SERVIÇOS	174
5.4.3.	GARANTIR A DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS	177
5.4.4.	RESOLVER PROBLEMAS	181
5.4.5.	GERIR O RISCO	183
5.5.	AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	185
5.6.	MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO	195
5.7.	BENCHMARKING	206
5.8.	AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES	223
6.	CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS	228
7.	ANEXOS	232
7.1.	QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - MONITORIZAÇÃO	232
7.2.	INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MÉTRICA CUMPRIMENTO	241
7.3.	QUESTIONÁRIO DO CCAS AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2022	282
7.4.	INDICADORES BENCHMARKING	296
7.5.	GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	302

Índice de Figuras

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	12
FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	13
FIGURA 3 - ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	16
FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	18
FIGURA 5 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS E ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	19
FIGURA 6 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	20
FIGURA 7 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	21
FIGURA 8 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	22
FIGURA 9 - STAKEHOLDERS INTERNOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. – ORGANISMOS E ENTIDADES SOB TUTELA DO MTSSS	23
FIGURA 10 - STAKEHOLDERS INTERNOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. – OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	24
FIGURA 11 - STAKEHOLDERS EXTERNOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. – CIDADÃOS E EMPRESAS	25
FIGURA 12 – GRUPO DE GRUPOS DE TRABALHO EM QUE O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. PARTICIPOU NO ANO DE 2022, POR TIPOLOGIA.....	28
FIGURA 13 - MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	29
FIGURA 14 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO....	39
FIGURA 15 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS, A 31.12.2022.....	76
FIGURA 16 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS, A 31.12.2022	76
FIGURA 17 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2021	78
FIGURA 18 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO	79
FIGURA 19 - DADOS DE FORMAÇÃO (2015-2022)	79
FIGURA 20 – NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES DE MEDICINA NO TRABALHO POR POSTO DE TRABALHO/LOCALIZAÇÃO (2022).....	81
FIGURA 21 – NÚMERO DE VISITAS REALIZADAS PELO TÉCNICO DE SEGURANÇA, POR POSTO DE TRABALHO/LOCALIZAÇÃO (2022).....	81
FIGURA 22 - INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS (2016-2022).....	82
FIGURA 23 - ORÇAMENTO 2022 (INICIAL E CORRIGIDO).....	85
FIGURA 24 - EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2021-2022	86
FIGURA 25 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2021-2022	88
FIGURA 26 - MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIACÃO A 31/12/2022	89
FIGURA 27 - PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2019-2022)	90
FIGURA 28 - RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2022	92
FIGURA 29 - DISTRIBUIÇÃO PLURIANUAL PREVISTA NO ÂMBITO DO PRR.....	95
FIGURA 30 - CRÉDITO ESPECIAL PRR - 2022.....	96
FIGURA 31 - EXECUÇÃO DA DESPESA POR FUNDO PRR E ECONÓMICA A 31/12/2022	97
FIGURA 32 - EXECUÇÃO NO ÂMBITO DO PRR EM 2022.....	98
FIGURA 33 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2022.....	107
FIGURA 34 – DISTRIBUIÇÃO DOS PROJETOS PRR POR EIXO DE INTERVENÇÃO - 2022	111
FIGURA 35 – CONCRETIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI 2020-2022	127
FIGURA 36 – CONCRETIZAÇÃO DAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DO PES 2020-2022.....	129
FIGURA 37 – CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS - PEII 2022.....	131
FIGURA 38 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2022.....	132
FIGURA 39 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2022-2024	132
FIGURA 40 - CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2022.....	134
FIGURA 41 - CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	134
FIGURA 42 - DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2022.....	137
FIGURA 43 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2022.....	137
FIGURA 44 - EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2022	137
FIGURA 45 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2022.....	138
FIGURA 46 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ESTADO DE IMPLEMENTAÇÃO.....	141

FIGURA 47 - CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	143
FIGURA 48 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES/RECONHECIMENTOS ATIVA(O)S ENTRE 2016-2022.....	147
FIGURA 49 - EVOLUÇÃO DO RESULTADO MÉDIO DA CADEIA DE VALOR ENTRE 2016-2022.....	148
FIGURA 50 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SIG ENTRE 2016-2022	149
FIGURA 51 - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS	150
FIGURA 52 - EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2022	151
FIGURA 53 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2018-2022	152
FIGURA 54 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INCIDENTES REGISTRADOS ENTRE 2018-2022	152
FIGURA 55 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2018-2022	152
FIGURA 56 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE SERVIÇO REGISTRADOS ENTRE 2018-2022	153
FIGURA 57 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE SERVIDORES GERIDOS NOS DATACENTER 2020-2022	154
FIGURA 58 - EVOLUÇÃO DO VOLUME DE DADOS (TERABYTES) EM BASES DE DADOS - 2020-2022	154
FIGURA 59 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2022	157
FIGURA 60 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PENSÕES E PRESTAÇÕES SOCIAIS PROCESSADAS ENTRE 2018-2022	158
FIGURA 61 - EVOLUÇÃO DOS VALORES DE PENSÕES E PRESTAÇÕES SOCIAIS PROCESSADAS ENTRE 2018-2022	159
FIGURA 62 - EVOLUÇÃO Nº DE VISITAS POR MARCAÇÃO PRÉVIA ENTRE 2018-2022	161
FIGURA 63 - EVOLUÇÃO Nº DE VISITAS AO PORTAL INFORMATIVO DA SEGURANÇA SOCIAL ENTRE 2016-2022.....	162
FIGURA 64 - EVOLUÇÃO DO Nº DE ACESSOS À SSD ENTRE 2016-2022	163
FIGURA 65 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2022.....	165
FIGURA 66 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2022	166
FIGURA 67 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2022	168
FIGURA 68 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2022.....	168
FIGURA 69 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2022.....	169
FIGURA 70 – DESEMPENHO MÉDIO DAS MACRO ATIVIDADES DO II, I.P.	171
FIGURA 71 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2022	172
FIGURA 72 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2022	173
FIGURA 73 - EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2022	175
FIGURA 74 - EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE RELEASES ENTREGUES PARA TESTES QUE SÃO ACREDITADAS, ENTRE 2017-2022	177
FIGURA 75 - EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE ENTRE 2016-2022	177
FIGURA 76 - EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2022.....	178
FIGURA 77 - EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2022.....	180
FIGURA 78 - EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2022	180
FIGURA 79 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO RESOLVIDOS ENTRE 2018-2022	182
FIGURA 80 - EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2022.....	184
FIGURA 81 - AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2022.....	194
FIGURA 82 - EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2017-2021.....	209
FIGURA 83 - EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS ENTRE 2015-2021	210
FIGURA 84 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2021.....	211
FIGURA 85 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES ENTRE 2015-2021	213
FIGURA 86 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS ENTRE 2016-2021.....	214
FIGURA 87 - EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2021	216
FIGURA 88 - EVOLUÇÃO DA BOA GESTÃO DE COLABORADORES E CONCILIAÇÃO VIDA FAMILIAR E PROFISSIONAL ENTRE 2020-2021	217
FIGURA 89 - EVOLUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS SIMPLEX ENTRE 2020-2021	218
FIGURA 90 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DIRETO ENTRE 2020-2021	220
FIGURA 91 - RESULTADO GLOBAL BENCHMARKING: II, I.P. E ORGANISMOS PÚBLICOS.....	221
FIGURA 92 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2021.....	222
FIGURA 93 – PERCEÇÃO DA RESPOSTA DOS TRABALHADORES À SITUAÇÃO DE REGRESSO PÓS-PANDEMIA (2022)	224
FIGURA 94 – PERCEÇÃO DA RESPOSTA DOS TRABALHADORES À DIMENSÃO DA CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL OU FAMILIAR (2022).....	224
FIGURA 95 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2022)	225



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 2022, 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 2022, o Instituto de Informática deu continuidade à **implementação do Plano de Recuperação e Resiliência**, através do investimento “Transição Digital na Segurança Social”, tendo sido operacionalizados 31 projetos, distribuídos pelos 4 eixos de intervenção. É objetivo 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.

Paralelamente, continuou a trajetória definida ao nível do **reforço da oferta de novos serviços digitais** tendentes à disponibilização de mais e melhores serviços, de forma simples, rápida e direta aos cidadãos e empresas, assim como o **reforço dos processos de interoperabilidade de dados**, 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-se um desempenho global do parâmetro de **eficácia de 118,5%**.

Ao nível do parâmetro de avaliação **eficiência**, que registou um desempenho de **136,0%**, a dinamização de iniciativas para promover a **implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social**, a **consolidação da arquitetura técnica**, bem como o

reforço de iniciativas no âmbito da **monitorização e alarmística** e da **segurança da informação e proteção de dados**, em paralelo com a **implementação de soluções de produtividade e mobilidade**, traduziram uma aposta consolidada, com a superação ou cumprimento das metas traçadas a este nível.

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 **106,1%** para o parâmetro de avaliação **Qualidade**.

No ano de 2022, o Instituto de Informática **manteve as certificações** do Sistema Gestão de Serviços, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e do Sistema de Gestão da Qualidade, e concretizou a **implementação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal**.

Tendo em vista a melhoria da satisfação dos organismos parceiros, procedeu-se, também à avaliação da sua perceção relativamente à satisfação com os serviços prestados pelo II, tendo-se obtido um **grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados de 3,8**.

O ano de 2022 fica ainda marcado pelo investimento no **Desenvolvimento de Competências** das pessoas, sendo que, **81% dos trabalhadores** do Instituto **frequentaram ações de formação**, tendo-se atingido uma taxa de **satisfação** com as **ações de formação** realizadas, de **91%**.

Salienta-se ainda a taxa de **satisfação dos colaboradores (85%)**, bem como o desenvolvimento da **promoção da conciliação da vida pessoal familiar e profissional, do bem-estar e da segurança e saúde no trabalho**, com uma taxa de execução de **125,0%**, consolidando a centralidade destas dimensões na valorização do nosso capital humano.

Em termos **orçamentais**, regista-se uma execução orçamental de **57,8%**, sendo o valor da execução da despesa corrente de 62,3% e o valor da execução da despesa de capital de 55,2%. O decréscimo da execução registada face ao ano anterior foi influenciado pelo reforço das dotações orçamentais face ao período homólogo, para cumprimento das competências do Instituto de Informática e pelo reforço no âmbito do PRR, sendo a concretização da execução

muitas vezes comprometida, devido aos tramites legais impostos para efeitos de aquisição dos bens e serviços.

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 2022 não terem sido aprovadas novas candidaturas, mantiveram-se ativas candidaturas aprovadas em anos anteriores. Neste âmbito, à data de 31/12/2022, o valor de reembolsos registados decorrentes da execução das Operações SAMA totaliza **397.396,10 EUR**.

Os aspetos de **conduta ética e deontológica** continuam a ser amplamente reforçados por via revisão e atualização periódica do PIT, da análise dos riscos inerentes e da implementação de diversas medidas, 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 2022 traduziram-se no **desempenho global do QUAR de 116,4%**, 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

Considerando o contexto atual no qual o Instituto de Informática se insere e garantindo o alinhamento com as suas atribuições foi definida a Missão (de acordo com o Decreto-lei nº 167-C/ 2013, de 31 de dezembro), a Visão e os Valores do Instituto, os quais devem reger a atuação dos colaboradores e a definição das prioridades e objetivos do Instituto de Informática.

MISSÃO

Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planejamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.

VISÃO

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.

VALORES



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.



TRANSPARÊNCIA

Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.



COMPETÊNCIA

Valorizamos os contributos das pessoas, promovendo a comunicação e o trabalho em equipa. Juntos, conseguimos um trabalho de excelência.

Figura 1 - Missão, visão e valores do Instituto de Informática

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	
Partes Interessadas	O Instituto de Informática, I.P. tem como objetivo da sua atividade criar valor para as Partes Interessadas, promovendo uma relação de confiança, através da disponibilização de soluções que correspondam às expectativas, estabelecendo para o efeito as parcerias e os acordos adequados.
Pessoas	O Instituto de Informática, I.P. apoia, de forma contínua, o desenvolvimento das competências das suas pessoas de modo a incrementar a motivação, potenciar a eficácia do trabalho em equipa e promover a inovação, de modo a implementar as estratégias definidas. O Instituto de Informática, I.P. promove a igualdade de género e a conciliação em todas as fases de integração dos colaboradores na organização, através de medidas nos domínios das Boas Práticas Laborais, Serviços e Benefícios e Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal, observando os princípios e valores Igualdade e Não Discriminação, Conciliação, Responsabilização, Transparência, Conduta Ética e Respeito pelas Partes Interessadas.
Comunicação	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a definir, implementar, rever e melhorar, de forma sistemática, os processos e ações de comunicação com as Partes Interessadas, internas e externas, de modo a garantir a eficácia de uma comunicação integrada.
Melhoria Contínua	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e competências organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.
Processos para a Excelência e Inovação	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a prestar um serviço de excelência através da implementação de práticas sustentáveis no âmbito da gestão da qualidade, segurança da informação e continuidade do negócio, gestão de serviços de tecnologias de informação e responsabilidade social. Compromete-se ainda, em implementar e partilhar as boas práticas e os processos de gestão, promovendo a agilidade organizacional e a inovação, com recurso aos melhores referenciais e tecnologias disponíveis.
Requisitos legais	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, regulamentares, estatutários, normativos e de anticorrupção, e os requisitos de conformidade aplicáveis à sua atividade.

Figura 2 - Política do Sistema 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.

Em Aprovação

1.2. Atribuições

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

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

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.

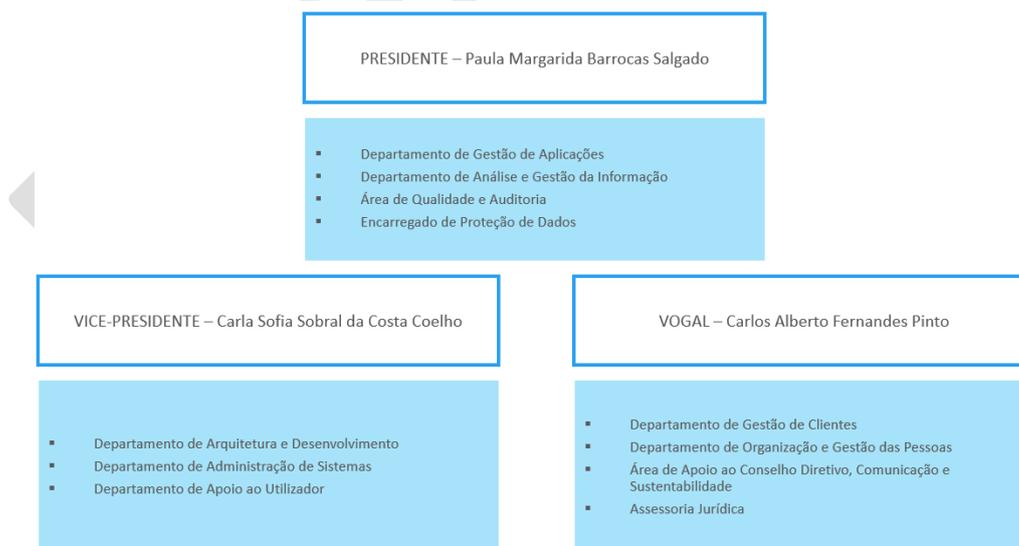


Figura 3 - Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P.

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 por sete unidades orgânicas nucleares, duas áreas na dependência direta do Conselho Diretivo e quatro equipas multidisciplinares, nos termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril.

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

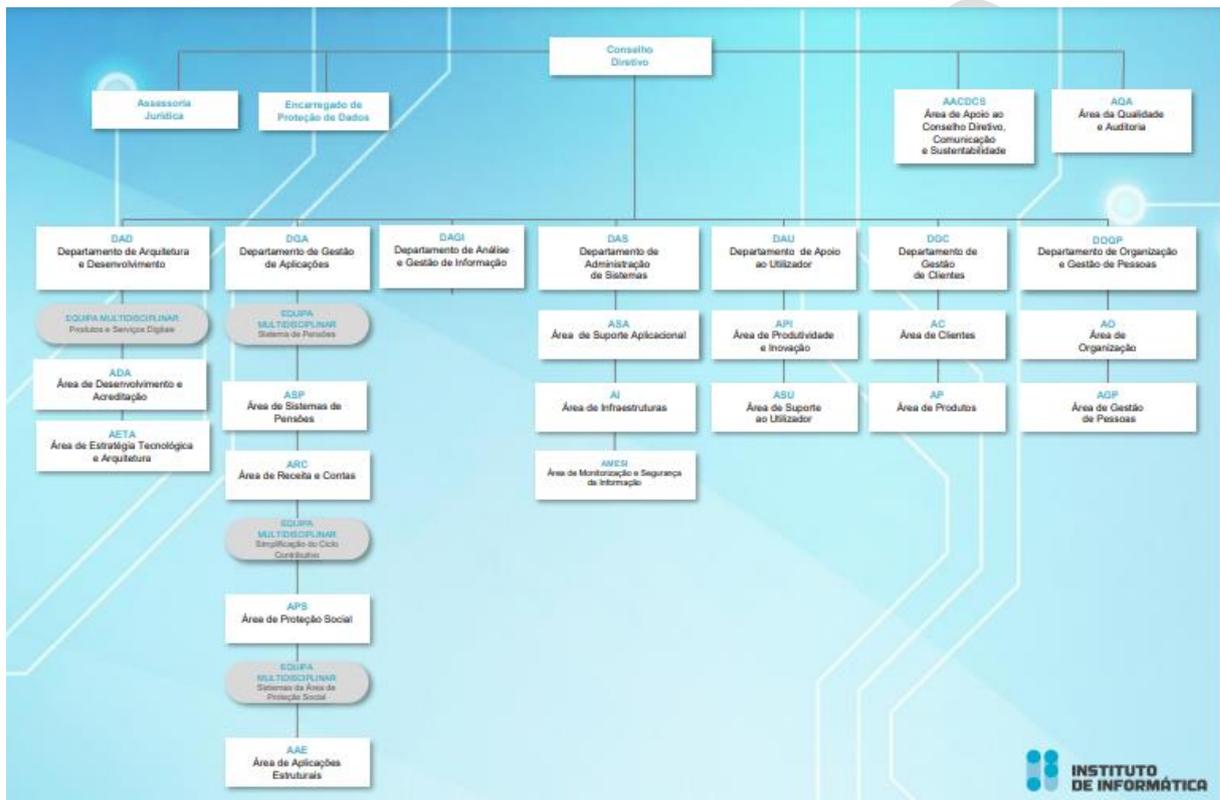


Figura 4 - Organograma do Instituto de Informática, I.P.

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

Departamento / Área	Principais competências
Arquitetura e Desenvolvimento	Compete ao Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento, abreviadamente designado por DAD, definir, planear, normalizar, e controlar a arquitetura de sistemas, a estratégia tecnológica, o teste e acreditação de soluções aplicacionais e a visão tecnológica do planeamento estratégico de sistemas de informação, da gestão da qualidade, da segurança de informação e da gestão de riscos.
Gestão de Aplicações	Compete ao Departamento de Gestão de Aplicações, abreviadamente designado por DGA, apoiar a definição da arquitetura, o desenvolvimento e a implementação das aplicações, assim como, gerir o seu ciclo de vida.
Análise e Gestão de Informação	Compete ao Departamento de Análise e Gestão da Informação, abreviadamente designado por DAGI, conceber, planear, executar e controlar os projetos de produção e recolha de dados com vista ao seu tratamento como informação estatística, e à sua utilização como indicadores de gestão.
Administração de Sistemas	Compete ao Departamento de Administração de Sistemas, abreviadamente designado por DAS, gerir as infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação e assegurar a administração e monitorização de sistemas, bem como assegurar a proteção de dados e a segurança da informação.
Apoio ao Utilizador	Compete ao Departamento de Apoio ao Utilizador, abreviadamente designado por DAU, desenvolver, gerir e manter os serviços de apoio ao utilizador final interno ou externo.
Gestão do Cliente	Compete ao Departamento de Gestão de Clientes, abreviadamente designado por DGC, assumir o papel de principal contacto e promover a imagem junto do cliente, compreender as suas necessidades e assegurar um correto planeamento interno para o cumprimento de prazos, custos e receitas das soluções que garantam os adequados níveis de prestação e respetivas contrapartidas.
Organização e Gestão das Pessoas	Compete ao Departamento de Organização e Gestão de Pessoas, abreviadamente designado por DOGP, assegurar e apoiar o funcionamento interno do Instituto de Informática, I.P., nomeadamente nas áreas da gestão de recursos humanos, da gestão administrativa, orçamental e financeira e da gestão de aquisições de bens e serviços e de contratos.
Qualidade e Auditoria	Compete à Área de Qualidade e Auditoria, abreviadamente designada por AQA, coordenar a implementação do modelo de planeamento estratégico e operacional, bem como assegurar a eficácia e a melhoria contínua do sistema integrado de gestão no âmbito do desenvolvimento e da política de melhoria contínua do Instituto Informática, I.P.
Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade	Compete à Área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade, abreviadamente designada por AACDCS, secretariar e apoiar as atividades do Conselho Diretivo e assegurar a gestão estratégica e operacional da comunicação, imagem e sustentabilidade da instituição, considerando os objetivos, a estratégia e as partes interessadas da organização, intervindo designadamente nos domínios da comunicação institucional, comunicação interna, envolvimento organizacional, imagem corporativa, sustentabilidade e responsabilidade social, gestão do conhecimento e inovação organizacional.

Figura 5 - Principais competências dos departamentos e áreas do Instituto de Informática, I.P.

Equipa Multidisciplinar	Principais competências
Sistema de Pensões (SP)	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.
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC)	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.
Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPAC)	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.
Sistemas da Área de Proteção Social	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.
Produtos e Serviços Digitais (PSD)	Compete a esta equipa assegurar uma gestão mais abrangente, próxima e cuidada de alguns dos projetos críticos para a Segurança Social e que estão inseridos na Área de Desenvolvimento e Acreditação, garantindo também uniformidade de práticas, alinhadas com os princípios orientadores em vigor na organização, de forma a alcançar a agilidade, eficiência e qualidade desejadas, na prossecução dos objetivos traçados. Os projetos em causa são os seguintes: SIGA, GFCT, Portais Informativos, GUS, Interoperabilidade, MICAP, APJ, ATT e Visão 360º.

Figura 6 - Principais competências das equipas multidisciplinares do Instituto de Informática, I.P.

Durante o ano de 2022, e com a finalidade de melhor promover e dar continuidade à realização da transição digital na Segurança Social, foi reorganizado internamente o Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento, tendo sido criada a Equipa Multidisciplinar de Produtos e Serviços Digitais, e extinta a Equipa Multidisciplinar CIPAC - Canais Integrados de Pagamento e Cobrança, conforme Deliberação do Conselho Diretivo, de 28 de abril de 2022).

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 os Departamentos, Áreas e Equipas, organizados hierarquicamente.

De acordo com as competências que lhes estão atribuídas, 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 7 - Estrutura Matricial do Instituto de Informática, I.P.

1.6.Stakeholders

O Instituto de Informática, I.P., pela natureza do seu enquadramento, da sua missão e das suas atribuições, tem na sua matriz de relacionamento um conjunto variado de *stakeholders*, que podem ser agrupados em ***stakeholders internos***, e ***stakeholders externos***.

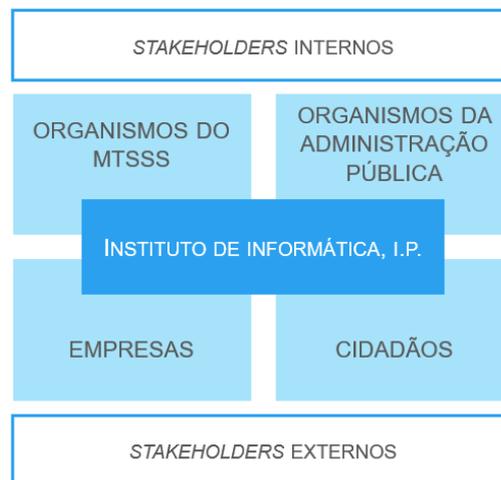


Figura 8 - *Stakeholders* do Instituto Informática, I.P.

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

Organismos e Entidades sob tutela e superintendência da Ministra do MTSS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretaria – Geral; ▪ Inspeção – Geral; ▪ Gabinete de Estratégia e Planeamento; ▪ Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; ▪ Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens; ▪ Centro de Relações Laborais; ▪ Programa Operacional Inclusão Social e Emprego; ▪ 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; 	<p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de resposta aos pedidos • Colaboração no pensamento estratégico • Redução de custos • Cumprimento de níveis de serviço • Capacidade de execução das suas iniciativas tecnológicas <p><i>De realçar que uma parte significativa da atividade do Instituto é realizada em estreita colaboração com ISS, IP, IGFSS, IP e IGFCCS, IP, no que respeita à</i></p>

Organismos e Entidades sob tutela e superintendência da Ministra do MTSSS

- Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO ISE);
- 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.
- Coordenação Nacional da Garantia para a Infância

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.

Figura 9 - Stakeholders internos do Instituto Informática, I.P. – Organismos e Entidades sob tutela do MTSSS

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.

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

Outros Organismos da Administração Pública

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

EXPECTATIVAS:

- Interoperabilidade dos sistemas
- Utilização de serviços partilhados disponibilizados
- Rigor

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

Outros Organismos da Administração Pública	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.; ▪ Câmara Municipal de Almada ▪ Câmara Municipal de Lisboa; ▪ Serviços de Estrangeiros e Fronteiras; ▪ Serviços Partilhados do Ministério da Saúde; ▪ Tribunal de Contas ▪ Turismo de Portugal, I.P.; ▪ Polícia de Segurança Pública; ▪ IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.; ▪ Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM; ▪ Direção Regional da Economia e Transportes Terrestres (DRETT). 	<p><i>organismos da AP, promovendo ainda a qualidade dos dados do sistema e a partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.</i></p>

Figura 10 - Stakeholders internos do Instituto Informática, I.P. – Outros Organismos da Administração Pública

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, no que concerne à disponibilização de dados de suporte à tomada de decisão, salienta-se o protocolo de colaboração com o Conselho de Finanças Públicas, mantendo-se os protocolos de colaboração anteriormente estabelecidos com o Banco de Portugal, o Instituto Nacional de Estatística, a Fundação Francisco Manuel dos Santos, entre outros.

No que respeita à temática da segurança da informação e da proteção de dados pessoais, e procurando responder aos desafios da segurança e defesa do ciberespaço, o Instituto preserva o protocolo de cooperação, celebrado em 2017, com o Gabinete Nacional de Segurança/Centro Nacional de Cibersegurança, com o objetivo de promover as capacidades nacionais de cibersegurança, a troca de conhecimento e a partilha de experiências entre as entidades envolvidas.

Quanto aos **stakeholders externos**, potencialmente todos os cidadãos e empresas que se relacionam de alguma forma com o Sistema de Informação da Segurança Social, salientamos as relações que têm sido estabelecidas com:

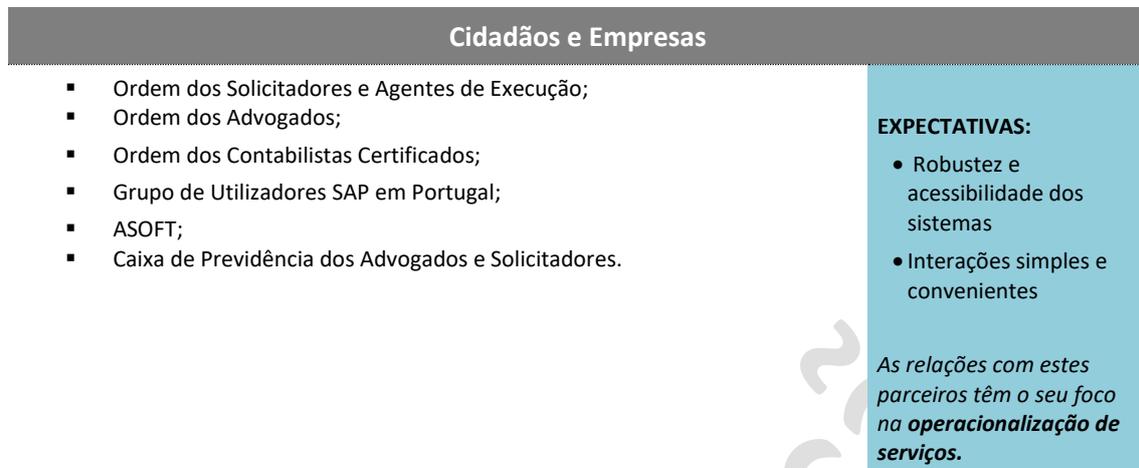


Figura 11 - Stakeholders Externos do Instituto de Informática, I.P. – Cidadãos e Empresas

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

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

Participação em Grupos de Trabalho (GT)	
Interministerial	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP (CTIC) - assegura, até 2023, a continuidade da coordenação dos trabalhos em curso no âmbito da Estratégia TIC 2020, permitindo aprofundar a transformação digital da AP e avançar no processo de adoção de soluções cloud pela generalidade dos serviços públicos, de forma estruturada. • GT LabAP, da AMA - Laboratório de Atendimento Público (LabAP), do grupo coordenador intersectorial, com coordenação da AMA, que tem como missão propor estratégias e adotar soluções coordenadas para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos. Em 2022 procedeu-se à conceção e disponibilização dos destaques para o questionário <i>online</i> no âmbito da medida #16, "Sistema de avaliação da qualidade apercebida e da experiência do utente dos serviços da Administração Pública".

Participação em Grupos de Trabalho (GT)

	<p>No âmbito da articulação entre a Segurança Social, a Saúde e a Agência para a Modernização Administrativa o Instituto participa em vários GT para simplificação e desmaterialização de processos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GT Identificação; • GT Certificado de Gravidez; • GT AMIM (Atestado Médico de Incapacidade Multiuso); • GT Benefícios Adicionais de Saúde; • GT Comparticipação de Medicamentos POR Doença Profissional; • GT Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados; • GT Certificados de Incapacidade Temporária.
<p>Multidisciplinar</p>	<p>No âmbito dos projetos PRR foram criados vários GT, em articulação com o Instituto da Segurança Social, com o objetivo de definir âmbito e requisitos, identificar necessidades, propor alterações legislativas e acompanhar a implementação do sistema de informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GT PRR de desemprego; • GT PRR de impedimentos temporários para o trabalho; • GT PRR de abono de família e pré-natal. <p>• GT prestações por morte (Despacho n.º 8618/2019, de 16 de agosto) - criado na sequência da auditoria às prestações por morte do sistema previdencial, realizada pelo TC durante o ano de 2018. Participam o II, o IGFSS, o ISS e a DGSS. No ano de 2022 foram desenvolvidas atividades de obtenção de informação para monitorização de iniciativas previstas; foi também desenvolvida uma iniciativa que visa a diminuição de pagamentos indevidos de pensões por motivo de “óbito”, a pensionistas que recebem a pensão pelo Canal Pagamento CTT.</p> <p>• GT para o alargamento da oferta de creches e amas e terceira fase da gratuidade das creches (Despacho n.º 001 / GSESS / GSEINC / 2022), no âmbito da Lei n.º 2/2022, com o objetivo de operacionalizar a gratuidade das creches.</p> <p>• Garantia Infância – GT que envolve o Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social, o Instituto da Segurança Social e o Gabinete de Estratégia e Planeamento, e tem por finalidade a análise de uma nova prestação no âmbito do contacto da infância. O Instituto de Informática participou através do apuramento de dados e disponibilização de informação ao grupo, tendo sido desenvolvidos vários processos de extração de dados de vários subsistemas do SISS.</p> <p>• GT “Segurança Social Comunica + Simples” - O Instituto de Informática participa no acompanhamento deste projeto da Segurança Social.</p> <p>• Labour Market Policies (LMP) - coordenado pela DGERT, este GT tem por finalidade alimentar uma base de dados do Eurostat - <i>Labour Market Policies</i> – com informação das prestações de desemprego. O Instituto de Informática participou neste grupo através da extração e disponibilização de um conjunto de dados no âmbito da prestação desemprego.</p> <p>• GT para a implementação da portaria arquivística, em conjunto com a SGMSTSS.</p>
<p>Segurança da Informação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CIBER PERSEU - participação no exercício de Ciberdefesa “CIBER PERSEU 2022”, 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 objetivo exercitar e avaliar a capacidade de resposta do Exército face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional que possam afetar a sociedade civil e soberania do Estado português.

Participação em Grupos de Trabalho (GT)

Sustentabilidade

- CCSSI - Conselho Consultivo de Segurança dos Sistemas de Informação do MTSSS** – este GT foi criado com o objetivo de operacionalizar o modelo de gestão e segurança da Informação para o MTSSS, alinhado com o despacho n.º 9552/2019 e o Plano Estratégico de Segurança (PES) para o triénio 2020-2022. O grupo é presidido pelo Instituto de Informática.
- Rede “PorTodos”** - promove nos serviços e organismos do Ministério, a adoção de uma cultura para a sustentabilidade, encarada numa perspetiva estratégica. O Instituto integra a Equipa Dinamizadora que gere a Rede, e os GT de Indicadores e de Boas Práticas. Em 2022 promoveu-se a 2ª Edição do Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade, subordinada ao tema saúde e bem-estar organizacional. Foi também criado o Grupo de Promoção da Conciliação no MTSSS, de qual o Instituto também faz parte, por ser um dos organismos que já está a implementar a NP 4552:2016 - Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. Este grupo criou a iniciativa Conciliar+, que pretende ser um compromisso a que os organismos do Ministério aderem, no sentido de implementarem medidas de conciliação.
- Rede RSO PT** – a Rede Portuguesa para a Responsabilidade Social das Organizações é uma estrutura informal de organizações públicas, privadas e da economia social, que promove a Responsabilidade Social das Organizações através da troca de experiências e da partilha de conhecimentos entre os seus membros. O Instituto integra a Comissão de Acompanhamento, que gere a RSO PT, e coordena o GT de Direitos Humanos e Práticas Laborais, que produz documentação e organiza eventos no âmbito desta temática.

Este GT organizou em 2022 dois debates virtuais subordinados aos temas “Proteger os Recursos Necessários à Transição Digital e Energética” e “Às Portas do Metaverso - Oportunidades e Desafios do Futuro da Digitalização nas Empresas e nos Consumidores”, que contaram com vários especialistas nas matérias.
- No âmbito da **Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI)** o Instituto participa na **Carta da Diversidade** – o Instituto faz parte do Grupo de Responsabilidade Social que pretende promover a partilha de boas práticas entre os signatários da Carta. Em 2022 foi publicado no site da APPDI o Guia de Boas Práticas de D&I, com as boas práticas recolhidas em 2020 e 2021 junto das organizações signatárias da Carta da Diversidade. Foi criado e publicado um *Booklet* de Dicas e estratégias para implementar Boas Práticas de RS com impacto na D&I e foi disponibilizado um questionário para a recolha contínua de boas práticas que estão disponíveis num repositório online.

Neste âmbito, o Instituto participou ainda nos seguintes projetos: **Engenheiras Por Um Dia** e **Divers@s e Ativ@s**.
- Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS)** - grupo criado por organizações públicas, privadas e da economia social do concelho de Oeiras. Este grupo presta apoio à equipa do Programa, partilha e divulga boas práticas e serviços e promove campanhas de solidariedade. Em 2022 o Instituto continuou a participar nos eventos, campanhas e pedidos de solidariedade promovidos pelo POS.
- IGen – Fórum Organizações para a Igualdade** - Fórum composto por 73 organizações, nacionais e multinacionais, para reforçar e evidenciar a sua cultura organizacional de responsabilidade social incorporando, nas suas estratégias e nos seus modelos de gestão, os princípios da igualdade entre mulheres e homens no trabalho e no emprego. Neste Fórum, o Instituto integrou em 2022 o GT1 – Comunicação, com responsabilidades na divulgação do que é feito pelos diversos Grupos de Trabalho e na elaboração da *Newsletter* e da Revista do iGen.

Participação em Grupos de Trabalho (GT)	
Relações Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> • Security and Data Protection Expert Group (SEDAPEG) - Security Stream - este GT atua ao nível dos requisitos de Segurança da Informação referente ao projeto de Intercâmbio Eletrónico de Dados da Segurança Social (EESSI), do qual o Instituto de Informática faz parte, enquanto membro da Comissão Técnica.
	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação European government benchmark 2022/2023 - o <i>eGovernment Benchmark</i> compara como os governos fornecem serviços públicos digitais. Este estudo envolve 36 países europeus e tem por finalidade avaliar eventos de vida (pacotes de serviços governamentais que apoiam cidadãos e empresas) com base em indicadores específicos.
	<ul style="list-style-type: none"> • eEHIC - Interoperability of the Electronic European Health Insurance Cards (WS/eEHIC) - no âmbito do GT criado para a desmaterialização do CESD, com vista à obtenção de uma solução normalizada de Cartão Europeu de Seguro de Saúde eletrónico, foram constituídos dois GT: um de âmbito legislativo e de negócio e outro de foro tecnológico, estando o II representado neste último.
	<ul style="list-style-type: none"> • Management Board do JPA – RINA Handover – de forma a manter os níveis de serviços prestados pelo II, I. P., foi assinado o acordo <i>Joint Procurement Agreement (JPA)</i>, que visa a divisão de custos com a gestão, suporte e manutenção corretiva e evolutiva do RINA (projeto EESSI), pelo conjunto de Estados-Membros que aderiram a um modelo centralizado de contratação, com a duração até 31 de dezembro de 2024.
	<ul style="list-style-type: none"> • ESSPASS (European Social Security Pass) – GT criado para um projeto piloto da União Europeia, para explorar uma nova ferramenta digital que ajude os cidadãos a exercer os seus direitos de segurança social nos países da união europeia.

Figura 12 – Grupo de Grupos de Trabalho em que o Instituto de Informática, I.P. participou no ano de 2022, por tipologia

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 13 - Macro Serviços do Instituto Informática, I.P.

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



Suporte Técnico

Serviços de apoio técnico de primeira e segunda linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação, através da configuração, monitorização, diagnóstico de problemas e sua resolução.



Comunicações

Conjunto de serviços que permitem a comunicação e conectividade entre colaboradores da entidade parceira e exterior. Contempla um serviço de implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda

a infraestrutura e equipamentos de comunicações, com garantia de segurança de informação.



Infraestrutura e Postos de Trabalho

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



Desenvolvimento, Manutenção de Aplicações

Serviços de desenvolvimento, manutenção e evolução de aplicações de suporte ao negócio e atividade da organização. A metodologia seguida e o ciclo de desenvolvimento aplicativo que é realizado englobam as componentes de análise de requisitos, desenvolvimento (programação), acreditação (testes funcionais e não funcionais) e gestão de projeto.



Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação

Serviços de formação, que incluem a conceção e desenvolvimento de cursos de formação e-learning, bem como a realização de ações de formação presencial, sobre serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. e sobre áreas de conhecimento estratégicas/organizacionais. Inclui ainda a produção de conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e dos objetivos a atingir.



Gestão de Informação

Serviços no âmbito dos sistemas inteligentes de apoio à decisão, concebendo e executando projetos de produção e recolha de dados, com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão.

1.8. Combate à Fraude e à Corrupção

No âmbito da promoção da transparência e do combate à fraude e à corrupção e tendo subjacentes os princípios de responsabilização e ética do serviço público, o Instituto de Informática tem, desde o ano de 2016, um **Plano de Integridade e Transparência (PIT)**, que é revisto periodicamente.

O Plano de Integridade e Transparência integra os seguintes instrumentos:

- **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.
- **Código de Ética e Conduta do Instituto** – onde são estabelecidas normas que incluem práticas de ética e conformidade regulamentar, aplicando-se a todos os trabalhadores, independentemente da natureza do vínculo ou posição hierárquica que ocupem.
- **Regulamento de Utilização da Informação** – onde cada trabalhador ou colaborador externo que tenha acesso a dados pessoais (especialmente os sensíveis) passa a dispor - através da aprovação deste regulamento - de um instrumento regulador, no estrito cumprimento das obrigações de confidencialidade e de sigilo, uma vez que o Instituto é uma entidade que gere bases de dados pessoais.
- **Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação** – tem como objetivo estabelecer diretrizes e regular a utilização dos recursos tecnológicos, bem como atribuir responsabilidades e definir direitos e deveres dos utilizadores. Pretende igualmente gerir expectativas de acesso e utilização, no cumprimento das orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados, em especial, promovendo a segregação entre os conteúdos de carácter pessoal do trabalhador e os que são essenciais para o desenvolvimento das tarefas de interesse público que lhe estão cometidas, e cuja relevância ultrapassa a duração do vínculo.

- **Código de Conduta de Fornecedores** – pretende que todos aqueles que estabelecem relações contratuais com o Instituto de Informática, I.P., 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.

No ano de 2022, procedeu-se à revisão do Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação e do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, adaptando este último, ao quadro normativo vigente: a Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2021, aprovada no dia 18 de março de 2021 e publicada em Diário da República no dia 6 de abril, onde foi aprovada a **Estratégia Nacional Anticorrupção**.

Esta Estratégia identifica a necessidade de ajustamento de alguns aspetos do sistema repressivo e identifica como indispensáveis o fortalecimento e a valorização dos mecanismos de prevenção e deteção de crimes de corrupção e crimes conexos, determinando sete prioridades para a redução do fenómeno da corrupção em Portugal. A sua implementação deu origem à publicação do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, em vigor a partir de 7 de junho de 2022, que cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC) e que estabelece o **Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC)**.

Estes dois instrumentos legais permitem retirar do domínio da *soft law* a implementação de instrumentos, como os programas de cumprimento normativo, os quais deverão incluir os planos de prevenção ou gestão de riscos, os códigos de ética e de conduta, programas de formação, os canais de denúncia e a designação de um/a responsável pelo cumprimento normativo.

Neste âmbito, e no sentido de dar cumprimento aos normativos legais referidos, o Instituto de Informática, I.P., adotou um conjunto de medidas, das quais se destaca:

- o reforço e normalização do processo de gestão de risco no âmbito dos riscos de corrupção e infrações conexas;
- a implementação de um **canal de denúncia** denominado **‘+ transparente’** na sua intranet e página de internet. Este canal é um mecanismo de prevenção, deteção e sancionamento de atos de corrupção e infrações conexas, levados a cabo contra ou

através da entidade, devendo ser utilizado para comunicar qualquer infração cometida, que esteja a ser cometida ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever;

- a nomeação do Responsável pela Conformidade Anticorrupção.

Em Aprovação



2

PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

2. Principais Orientações Estratégicas

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

Nestes termos, foram consideradas as opções estratégicas do Governo para 2022, e a prossecução dos objetivos definidos em vários instrumentos estratégicos:

- Programa do XXII Governo Constitucional 2019-2023;
- Lei das Grandes Opções 2021-2023;
- Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023;
- Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026;
- Plano de Recuperação e Resiliência - Recuperar Portugal Construindo o Futuro 2021-2026;
- Plano de Recuperação e Resiliência – Transição Digital na Segurança Social
- Orçamento de Estado 2022.

O pensamento estratégico elaborado para o Instituto de Informática, I.P. procurou garantir o alinhamento entre a sua missão, visão e valores, mas também o alinhamento com as políticas públicas traçadas para a Administração Pública.

Neste contexto, foram contempladas as linhas de orientação gerais aplicáveis à Administração Pública:

- Apostar na transição digital da Administração Pública;
- Investir na simplificação administrativa;
- Modernização do atendimento nos serviços públicos, o redesenho de serviços digitais mais utilizados e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal;
- Implementar serviços eletrónicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade, integração e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência;
- Promover a inovação na gestão pública;
- Promover a integração e a inclusão no atendimento;

- Mobilizar e capacitar os trabalhadores;
- Reforçar a promoção da eficiência energética na AP;
- Promover modos mais ágeis e flexíveis de desempenho do trabalho em funções públicas;
- Fortalecer a gestão do desempenho para melhorar a qualidade dos serviços públicos;
- Reforçar a governação global das tecnologias;
- Gerir o ecossistema de dados com segurança e transparência;
- Reforçar o quadro geral de Segurança Cibersegurança na base da confiança para a adoção dos serviços eletrónicos.

Na ação desenvolvida pelo Instituto de Informática foi também tido em conta o conjunto de reformas e de investimentos destinados a repor o crescimento económico sustentado, no âmbito do **Plano de Recuperação e Resiliência**, em particular no que à Transição Digital concerne.

O Instituto de Informática, I.P. é beneficiário direto no que responde à **Componente 17 - Qualidade e sustentabilidade das finanças públicas**, sob o Investimento TD-C17-i03: Transição Digital da Segurança Social, através da concretização dos Eixos 1 a 4, com um custo estimado de 181.589.884 EUR, a saber:

- **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.
- **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, em articulação com o que está previsto no eixo anterior;
- **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;

- **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.

No **contexto interno**, foi revista e definida a estratégia a prosseguir pelo Instituto de Informática até ao ano de 2024, materializada no Plano Estratégico do Instituto de Informática 2022-2024.

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



- **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.**

A transformação digital na Segurança Social implica necessariamente a reorganização da conceção do Sistema da Segurança Social e a Modernização do seu Sistema de Informação. Enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática adaptar os seus processos tendo em vista a disponibilização de serviços digitais de “nova geração”, mais simples e integrados, que respondam às reais necessidades e expectativas dos cidadãos e empresas. Estes serviços devem ser pensados e desenvolvidos tendo por base os eventos de vida dos cidadãos e das empresas, e devem fazer uso da informação residente nos sistemas da Administração Pública, utilizando para o efeito os processos de interoperabilidade de dados.



- **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.**

Num contexto de transformação e reorganização do Sistema da Segurança Social, em que é necessário garantir a disponibilização de serviços mais eficientes, mais simples e mais direcionados à satisfação das necessidades de cidadãos e empresas, constitui-se igualmente como um desafio o desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (denominado de Visão 360º), que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de

interação do cidadão e da empresa com a Segurança Social, com recurso a tecnologias emergentes.



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

As rápidas mudanças que têm vindo a ocorrer em diversos domínios da sociedade (político, cultural, ambiental, tecnológico, legal) trazem às organizações grandes desafios ao nível da sua capacidade de adaptação, resiliência e sustentabilidade, com impacto nas formas e métodos de trabalho, e na relação com o ecossistema. Para dar resposta a estes desafios, o Instituto de Informática entende como prioridade a adoção de medidas que promovam a utilização racional dos seus recursos (humanos e materiais), a aposta na otimização de recursos comuns, bem como privilegiar uma atuação socialmente responsável, no que respeita à proteção do meio ambiente e ao equilíbrio entre a vida pessoal, profissional e familiar.



• **O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.**

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

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.

2.1. Objetivos Operacionais

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;
- 4 centram-se no parâmetro de **eficiência**: permitem avaliar a relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados;
- 4 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
OE 1 Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.	OO 1 Reforçar a oferta de serviços digitais da Segurança Social. OO 2 Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. OO 3 Assegurar a disponibilidade dos serviços. OO 4 Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	Eficácia
OE 2 Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.	OO 5 Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social	Eficiência
OE 3 Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.	OO 6 Consolidar a Arquitetura Técnica. OO 7 Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. OO 8 Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade OO 9 Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG OO 10 Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores. OO 11 Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.	Qualidade
OE 4 Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.	OO 12 Promover o desenvolvimento de competências.	

Figura 14 - Correspondência entre os objetivos estratégicos e operacionais e os parâmetros de avaliação

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).

Em Aprovação



3

CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

3. Concretização da Estratégia

3.1. Concretização das Principais Iniciativas

No cumprimento da sua missão e dos objetivos estratégicos e operacionais, identificam-se em seguida, desdobradas por objetivo operacional, algumas das principais iniciativas realizadas durante o ano de 2022, 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 2022 poderá ser consultado no ponto 7.2 Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico.

O.O.1 – Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social

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

Neste contexto, o ano de 2022 foi marcado pela disponibilização de mais um conjunto de serviços públicos digitais na Segurança Social Direta, que são transformadores no relacionamento entre a Segurança Social e os cidadãos e empresas, nas mais diversas áreas de atuação.

Na área das **prestações sociais**, deu-se continuidade à estratégia de reforço dos serviços digitais na SSD, designadamente através da concretização da 1ª fase dos projetos:

- Assistência à família (desmaterialização);
- Desemprego (Desmaterialização).

Neste âmbito foram também implementadas alterações decorrentes da **regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal**, como por exemplo: a análise a situações de notas de reposição de casos antigos por reanálise dos Centros Distritais, correções e melhorias a processos na consideração do complemento por dependência da pessoa cuidada, entre outras.

Ao nível das **pensões**, foi realizada a **Atualização do Simulador de Pensões**, no sentido de se proceder ao alinhamento do valor simulado com o valor apresentado na funcionalidade "Pedir pensão de velhice" (atualização do simulador para não estimar remunerações quando as mesmas se encontram registadas em Gestão de Remunerações).

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, destacando-se a implementação da funcionalidade Lista de sobreposições, concretizada no âmbito da iniciativa **Tratamento de sobreposições na Gestão de Remunerações**, e da funcionalidade Revisão da carreira pelo cidadão, concretizada no âmbito da iniciativa **Evolução da Carreira Contributiva Integrada**.

Ao nível das **obrigações declarativas e contributivas** deu-se continuidade à estratégia de simplificação e desmaterialização de processos, assumindo especial destaque os projetos de:

- **Evolução da gestão *online* de Vínculos e Cessações de trabalhadores**, no âmbito do qual se implementaram 5 novos serviços digitais: Comunicar Vínculo Trabalhador; Cessar Vínculo Trabalhador; Consultar Contrato; Alterar Contrato; Adicionar Período de Rendimento e Consultar Comunicações Vínculos Trabalhadores;
- **Evolução do Regime Trabalhadores Independentes**, no âmbito do qual se implementaram 3 novos serviços digitais: Inícios, Reinícios e cessações de atividade e Recibos eletrónicos e e-fatura.

Na **área de arrecadação de receita**, decorreram diversos projetos com vista a potenciar a arrecadação de receita. Assume especial destaque o projeto **Gestão de Fundos de Compensação**. Este projeto tem por finalidade implementar o novo módulo de cobrança coerciva e reformular as funcionalidades de gestão de contratos no âmbito do canal único. Neste contexto, em 2022 foi concluído um dos módulos previstos: o Módulo Participação e Sincronismo. Ainda a este nível destaca-se também o projeto de **Cobrança coerciva para caixa**

de previdência dos advogados e solicitadores, no âmbito do qual se implementou na SSD a capacidade de cobrança coerciva para a caixa de previdência dos advogados e solicitadores (CPAS) com o retorno de informação associado.

A operacionalização do regime de proteção social prevista no novo **Estatuto dos Artistas**, assumiu também em 2022 um papel central na atividade do Instituto, através da criação de novas componentes para a sua gestão, destacando-se as seguintes:

- Novo sistema para gestão de Recibos e Faturas eletrónicas;
- Novo módulo de Apuramento da Obrigação Contributiva de Trabalhadores Independentes;
- Novo subsistema para gestão do subsídio por Suspensão da Atividade Artística (1ª fase).

Neste âmbito foram ainda operacionalizadas as iniciativas necessárias para a implementação das alterações necessárias, subjacentes à legislação do Estatuto do Profissional da Cultura, em **Gestão de Contribuições** e em **Qualificação**, tendo também sido concluídas as funcionalidades da **2ª fase do módulo Artes e Espetáculos (PAE)**.

Ainda no ano de 2022, foi dada continuidade à **Evolução no Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)**, tendo sido desenvolvidos vários processos de interoperabilidade e de troca de dados com as entidades envolvidas, com vista à implementação das funcionalidades relativas ao processo de eleição de corpos gerentes e ao processo de cisão total ou parcial de uma IPSS. Neste contexto salienta-se a implementação dos seguintes processos: Eleição dos Corpos Gerentes, Cisão, Constituição e Alteração de Estatutos (ainda sem a comunicação por interoperabilidade e sem notificações) e Extinção de uma Fundação Civil.

Por fim, destaca-se a operacionalização das iniciativas para a implementação e disponibilização da **1ª fase do novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais** no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0, para o **Módulo Tutelar Cível** e para o **Módulo Promoção e Proteção**, cuja implementação se prevê que ocorra no 1º trimestre de 2023.

O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados

Este objetivo operacional agrega um conjunto de iniciativas que tem como finalidade principal a simplificação administrativa, através da troca de informação entre os vários organismos da Administração Pública e também com as empresas ao nível do cumprimento de obrigações declarativas. Pretende-se disponibilizar serviços públicos mais eficientes diminuindo a necessidade de cidadãos e empresas fornecerem informação mais do que uma vez.

Em termos de Interoperabilidade de Dados, para além dos novos processos que vão responder às diversas medidas inscritas no Programa Simplex (discriminados no objetivo operacional 4) destacam-se também os novos processos que respondem a necessidades decorrentes de atualizações legislativas e atualizações tecnológicas, bem como os novos processos que dão resposta a diversas medidas inscritas no PRR.

Com o Ministério da Justiça, realizaram-se vários processos de troca de informação, como por exemplo, a **comunicação de processos no âmbito do apoio judiciário** e a **troca de informação ao nível da identificação** para obtenção de informação para a correta atribuição e gestão de prestações sociais, nomeadamente ao nível da filiação, potenciando assim a eficiência nos serviços da Segurança Social.

Com o **Ministério Administração Interna** iniciaram-se os trabalhos no âmbito da troca de informação ao nível da **Autorização de Residência e Estatuto do Refugiado**.

No âmbito da cobrança coerciva de dívida, foram criadas as condições para implementar na SSD a capacidade de **cobrança coerciva para a Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores**, através da integração e comunicação eletrónica entre a Segurança Social e a Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores. Neste contexto realizou-se a implementação e os testes integrados do fluxo de comunicação de dívida entre CPAS e Segurança Social e a implementação da participação no Sistema Integrado de Dívida e no Sistema de Execuções Fiscais.

Ao nível das **convenções internacionais de Segurança Social**, foram, em 2022, 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 também com a Alemanha, com a finalidade de se criarem as condições para a troca regular de informação relativa a óbitos e valores pagos de pensões. Neste âmbito foi também realizada uma primeira reunião com a Espanha, perspetivando-se o alargamento a outros países da EU.

No decorrer do ano de 2022, ocorreram também processos de troca de informação com o **Ministério das Finanças**, ao nível dos **Trabalhadores Independentes**, tendo como resultado a implementação de novos serviços respeitantes a Inícios, Reinícios e cessações de atividade e Recibos eletrónicos e e-fatura.

No âmbito da operacionalização do Estatuto dos Profissionais da Cultura foram desenvolvidos processos de interoperabilidade com o **Ministério da Cultura** para troca de informação ao nível da **Inscrição no Registo de Profissionais da Cultura**, no âmbito do **Estatuto do Artista**.

Por fim, salienta-se, a implementação de novos serviços de interoperabilidade entre a Segurança Social e as Empresas, através da **Plataforma de Serviços de Interoperabilidade**, no sentido de facilitar a gestão **online de vínculos e cessações de trabalhadores**. Neste contexto foram implementados na Plataforma os seguintes serviços: Comunicar Vínculo Trabalhador, Cessar Vínculo Trabalhador, Consultar Contrato, Alterar Contrato, Adicionar Período de Rendimento e Consultar Comunicações Vínculos Trabalhadores.

O.O.3 – Assegurar a Disponibilidade dos Serviços

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

A infraestrutura tecnológica, gerida pelo Instituto de Informática, I.P., que suporta os processos da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social deve refletir a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes e cumprir os requisitos técnicos e de segurança e disponibilidade dos sistemas. Neste contexto, em 2022 deu-se continuidade à 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 e reação de incidentes.

Paralelamente, e contribuindo também diretamente para este objetivo, foram desenvolvidas as iniciativas operacionais identificadas no **O.O.7. Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação**.

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

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

Neste contexto, o desafio para 2022 assentou no desenvolvimento das seguintes medidas:

- **AJUDIC – Apoio Judiciário (desmaterialização).** Esta iniciativa tem por finalidade a desmaterialização do requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e garantir o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com o Ministério da Justiça e com o Ministério das Finanças.
- **Novo SIP: Novo pedido de pensões sociais.** Esta iniciativa tem por finalidade disponibilizar a **gestão do pedido de Pensões Sociais na Segurança Social Direta.**
- **Interoperabilidade - troca de informação com a área da Saúde.** Esta iniciativa contempla a implementação de serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MS (Ministério da Saúde) ao nível dos **Benefícios Adicionais de Saúde** (Certificado Multiusos, Certificação Médica do Tempo de Gravidez, CIT, RNCCI e CSI). Neste âmbito salienta-se o desenvolvimento do serviço Medida Simplex #162 - **Comparticipação dos medicamentos nas Doenças Profissionais.**

A totalidade das medidas de Modernização e Simplificação Administrativa pode ser consultada no capítulo 5.1.7 deste Relatório.

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

Este objetivo operacional visa o desenvolvimento e implementação de um conjunto de iniciativas que contribuem para a implementação de um sistema de gestão de relacionamento da Segurança Social, tendo em vista melhorar significativamente a relação entre o Cidadão, as Empresas e a Segurança Social, através da integração digital dos canais de atendimento. Pretende-se centralizar numa única plataforma a gestão de todo o relacionamento com os

cidadãos e as empresas, disponibilizando uma visão omnicanal, garantindo adicionalmente a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todos os serviços da Segurança Social.

Neste âmbito, o foco de ação centrou-se na continuidade da iniciativa de **Integração e harmonização dos portais Informativo e Transacional da Segurança Social**, tendo em vista a consolidação e revisão das regras de usabilidade, assim como da sua arquitetura de informação. A este nível foram executadas as atividades para implementação de uma solução para os conteúdos da "Ajuda", a partir do Gestor de Conteúdos, e da pesquisa integrada PTSS + PTIN 2.0.

Destaca-se, também, a iniciativa **Portais Informativos**, no âmbito da qual se concretizou a integração do *Chatbot* em contexto no PTin 2.0, o desenvolvimento dos sites de apoio ao *websiss* e a operacionalização de pedidos diversos dos organismos parceiros. Neste contexto foram também iniciados os trabalhos de preparação da migração do servidor aplicacional e de automação das várias componentes aplicacionais que constituem as entregas associadas aos Portais.

No decorrer do ano de 2022, procedeu-se ainda à continuação da implementação da evolução do *design system* para alinhamento da Segurança Social Direta e o design do PTin 2.0., por via da iniciativa **Usabilidade e Design**.

Foram igualmente implementadas um conjunto de atividades que visam promover a atualização e evolução dos canais de interação com Cidadãos e Empresas, como sejam o Centro de Contacto da Segurança Social e a implementação de agentes de atendimento virtuais, cuja operacionalização está prevista no âmbito da iniciativa **Soluções de Atendimento**.

Destaca-se ainda, neste contexto, a iniciativa **SIGA - Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento**, através da qual se concretizou a evolução do Sistema de Gestão de Atendimento em diversas vertentes: foi concluída a funcionalidade pesquisa por assunto e a resposta a pedidos acordados com os clientes, encontrando-se em fase final a versão inglesa do portal de marcações e do *sigApp*.

Por fim, salienta-se a iniciativa operacional **Gestão do Relacionamento - Visão 360º**. Esta iniciativa prevê a implementação de um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio e de relacionamento, com a finalidade de centralizar, numa única ferramenta, a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as

empresas. No âmbito deste projeto foram concretizadas as atividades respeitantes à Etapa 1 - Âmbito Inicial VIR (Visão Relacionamento), com a realização de testes de aceitação, formação dos utilizadores dos parceiros e entrega de documentação, tendo sido disponibilizado em produção para o Utilizador Institucional, e definiram-se, também, as atividades da Etapa 2.

O.O.6 – Consolidar a Arquitetura Técnica

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

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

- **Adoção de serviços *Cloud* na infraestrutura que suporta as Base de Dados do SI da Segurança Social**
- **Migração do servidor aplicacional.**
- **Migração e consolidação para a nova AD**
- **Migração dos utilizadores de correio eletrónico para Office365**
- **Consolidação das arquiteturas tecnológicas**
- **Migração das Bases de Dados, para a nova infraestrutura**
- **Automação de tarefas e procedimentos das equipas do Departamento de Administração de Sistemas**

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

Este objetivo operacional visa o reforço das soluções de monitorização e alarmística, dos serviços e componentes que constituem o Sistema de Informação da Segurança Social, de forma a potenciar a sua continuidade, disponibilidade e resiliência. Visa também dar continuidade à implementação de um conjunto de iniciativas que promovam a segurança da informação e a proteção de dados, no sentido de dar resposta à legislação em vigor e no âmbito da elaboração do Plano Estratégico para a Segurança da Informação (PES) do Instituto de informática.

Neste âmbito, em 2022, prosseguiu-se com a estratégia de **evolução dos sistemas de monitorização e alarmística** (com especial enfoque na monitorização aplicacional), por forma a garantir maior disponibilidade dos sistemas.

Foi igualmente dada continuidade à iniciativa **implementação do Centro de Operações de Segurança – SOC**, tendo-se iniciado o processo de prévia qualificação para a sua operacionalização, encontrando-se, no final de 2022, a decorrer a fase de análise da documentação e resposta a pedidos de esclarecimentos.

No âmbito da segurança da informação e proteção de dados, e com a finalidade de garantir o cumprimento dos requisitos técnicos e de segurança, dando resposta à legislação em vigor, destacamos a realização das seguintes iniciativas operacionais:

- **Segurança no processo de Desenvolvimento**, foram realizadas, em 2022, sessões de formação em "Desenvolvimento Seguro"
- **Segurança ao nível da Base de Dados**, alargamento do âmbito e da aplicação da máscara de dados a todos os ambientes não produtivos
- **Gestão e controlo de Acessos infraestrutura - PAM - Solução de *Privileged Access Management***
- **Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acessos**. A operacionalização desta iniciativa incidiu sobre a análise da situação atual das várias soluções para as várias vertentes (Organismos e Cidadãos/Empresas), tendo sido identificados potenciais cenários futuros para o modelo de gestão de utilizadores no âmbito dos organismos.

Ainda neste contexto salienta-se a continuação da 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.

Importa igualmente destacar a continuidade do plano de ações de **sensibilização em matéria de segurança da informação no MTSSS** e também a coordenação e participação do Instituto de Informática em **exercícios de cibersegurança**, salientando-se a realização de um simulacro durante o ano 2022.

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

Este objetivo operacional contempla um conjunto de iniciativas de intervenção nos equipamentos e soluções de produtividade e comunicação, tendo em vista a renovação do posto de trabalho, no sentido de o tornar mais flexível e adaptado ao contexto atual.

Neste sentido foram implementadas soluções de produtividade, colaboração e segurança no posto de trabalho, através da disponibilização de novas ferramentas e soluções aos colaboradores do MTSSS, materializadas através da concretização de iniciativas como: **Adoção de Soluções de mobilidade** e a **Operacionalização do Microsoft 365 no MTSSS**.

Neste âmbito, destaca-se também a continuidade do projeto **Edge Computing**.

O Instituto de Informática, I.P., continuou a apostar na **robotização de processos de produtividade**, visando a simplificação e a eficiência de processos que possam ser automatizados, libertando recursos para tarefas e atividades mais complexas. No âmbito desta iniciativa concretizou-se a análise e desenvolvimento das seguintes automações:

- NISS na Hora para Estrangeiros;
- Registo de Óbitos de Pensionistas;
- Alteração Data Início de Acessos aos Municípios;
- Listagem Acordos Cooperação Estabelecimentos Licenciados;
- Notificações às empresas com dívida de cotização através da Segurança Social Direta;
- Subsídio Educação Especial;
- Geração de Ofícios em PDF SICC-COOP.

Em paralelo, deu-se sequência a um conjunto de atividades, para operacionalização da solução SASE.

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

O controlo e monitorização do desempenho organizacional é de importância vital para a gestão eficiente do Instituto de Informática, I.P., sendo, portanto, justificável um objetivo operacional que consolide todas as iniciativas que têm esta finalidade comum. Pretende-se, assim, aumentar a eficácia e eficiência dos processos da Cadeia de Valor do Instituto de Informática, contribuindo para uma gestão mais eficiente da sua atividade e a disponibilização de serviços de maior qualidade.

De entre as atividades e projetos que concorrem para este objetivo, destaca-se a iniciativa **Implementar processo de monitorização dos controlos de segurança**, no âmbito da qual se acrescentou 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.

Paralelamente, destaca-se a **Implementação do Programa Auditorias**, assim como o **Acompanhamento dos objetivos do Sistema Integrado de Gestão (SIG) e do Sistema de Gestão de Segurança da Informação**, no âmbito dos quais se concretizou: a desmaterialização de processos (num total de 4); a Melhoria do tempo médio de resposta dos incidentes graves (correspondendo a média anual a 1,65 dias) e a Redução da exposição dos serviços a vulnerabilidades, tendo sido implementadas 100% das ações associadas a vulnerabilidades abertas classificadas com nível de risco igual ou superior a médio.

Foi também **assegurada a monitorização física dos projetos no âmbito do PRR**, iniciativa que consistiu em realizar as atividades necessárias tendentes à constituição e operacionalização de equipa de acompanhamento e monitorização das iniciativas/projetos do PRR e na disponibilização dos relatórios de acompanhamento requeridos por diversas entidades.

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

O.O.10 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores

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

Neste contexto, em 2022 assumiu particular relevância a **Implementação do Sistema de Gestão de Conciliação**, de acordo com a NP4552, tendo sido assegurada a operacionalização do sistema, em alinhamento com a Candidatura n.º POCI-05-5762-FSE-000303.

Ainda neste contexto salienta-se a **dinamização de iniciativas no âmbito da Responsabilidade e Sustentabilidade Social**, tendo sido realizadas diversas iniciativas, como a campanha para recolha de bens para refugiados ucranianos, a campanha de venda de agendas a favor da Associação Animais de Rua e a angariação e entrega de leite à Comunidade Vida e Paz.

Destaca-se, também a **campanha para a diversidade no local de trabalho**, através da qual se sensibilizaram os trabalhadores do Instituto de Informática em matéria de Diversidade e Inclusão, através da disponibilização de um curso de **formação**.

Em 2022 foi ainda dada continuidade à implementação da iniciativa **Workplace Strategy**, tendo presente as necessidades num contexto de trabalho num sistema híbrido, abarcando outros espaços do Instituto de Informática, de forma a melhorar as condições do espaço de trabalho. Neste âmbito procedeu-se ao estudo e identificação de espaços do Edifício sede do Instituto a serem intervencionados.

Por fim, salienta-se a concretização da iniciativa de **Revisão do regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.**, tendo sido efetuado o estudo e a implementação de um modelo misto ou híbrido de teletrabalho, que prevê a alternância entre dois dias de teletrabalho e três dias de trabalho presencial, por semana. A implementação deste modelo híbrido, que obteve a concordância da Tutela, é pioneira no universo dos organismos do MTSSS e inovadora no âmbito de toda a Administração Pública, constituindo mais um importante passo do Instituto de Informática no sentido da sustentabilidade e do bem-estar dos seus trabalhadores.

O.O.11 – Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.

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

Neste contexto, foram concretizadas em 2022 diversas iniciativas que visam reforçar a proximidade com os nossos parceiros, tirando partido das soluções de produtividade disponíveis.

Destaca-se a consolidação **da revista eletrónica para parceiros (revista Inova)**, prevendo-se o estabelecimento de parcerias para colaboração regular.

Foi também dada continuidade à estratégia de reforço do acompanhamento mais próximo dos parceiros, através da **definição de um modelo de comunicação externa**.

Foi ainda concretizada a iniciativa **operacionalizar um sistema de comunicação de serviços do II**, através da qual se criou um sistema de comunicação, com os respetivos suportes, meios e instrumentos, para divulgação oportuna, integrada e consistente dos serviços e soluções disponibilizadas pelo Instituto de Informática.

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

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

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

Neste contexto, salienta-se a consolidação do **Programa de Gestão por Competências**, tendo em vista a implementação de uma ferramenta de suporte à gestão por competências,

permitindo o alinhamento entre funções, recrutamento, seleção, formação, avaliação e gestão de carreiras. No âmbito desta iniciativa foi operacionalizada na plataforma GesvenRH a ligação, com a consequente possibilidade de consulta e visualização, entre a formação frequentada e as competências adquiridas pelos colaboradores, através da comunicação entre os módulos da formação e das competências.

A **implementação do plano de formação anual 2022**, cujo objetivo é reforçar as qualificações e o desenvolvimento de competências dos trabalhadores, permitiu uma melhor adequação ao desempenho de funções específicas com elevados padrões de exigência técnica, tendo sido realizadas 102 das 105 ações de formação planeadas (com uma taxa de execução de 98%). Nestas ações foram envolvidos 81% dos trabalhadores do instituto de Informática.

De uma forma global a **avaliação de resultados sobre a satisfação** com a participação em cada ação de desenvolvimento de competências revela que a formação desenvolvida pelo Instituto (formação financiada e não financiada), quer as ações não financiadas (encontros, workshops, conferências, *webinares*) foram consideradas como sendo de nível Bom ou Muito Bom (66%), tendo sido atribuída uma satisfação média com a formação de 91%.

3.2. Concretização de Outras Atividades e Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial

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 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. Em simultâneo, 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, Entregas, Suporte e Desenvolvimento

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- 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;**
- **Base de Dados** - Suporte às equipas de projeto e equipas intervenientes na gestão de modelo de dados; Otimização de *queries*; Tratamento de entregas aplicacionais; Máscara de dados e realização de clones nos ambientes da sua responsabilidade; Acompanhamento técnico durante a execução de testes de carga; Gestão e implementação do processo de reinicialização de sequências; Melhoria do desempenho da BD de desenvolvimento e investigação para monitorização das sessões;
- **Testes e Acreditação de Software** - Estruturação e revisão do modelo de integração e formação de novos elementos na equipa de automação e sensibilização da equipa para a realização/automação de testes a serviços; Manutenção e evolução da nova ferramenta de gestão das atividades e de testes funcionais; Geração de indicadores/relatórios mensais de controlo das acreditações e testes da Equipa de Acreditação; Apoio às equipas de projeto, nas competências de Testes Funcionais, Testes Automatizados e Testes Não Funcionais;
- **Ambientes** - Gestão, manutenção e apoio dos ambientes não produtivos;
- **Ferramentas de Integração Contínua** - Apoio e suporte técnico às equipas de projeto; Migração para CI/CD de projetos e apoio à criação de novos projetos;
- **Frameworks@II** - Implementação de melhorias e correções de não conformidades;

Arquitetura, Entregas, Suporte e Desenvolvimento

- **Equipa de Usabilidade** - Apoio e suporte técnico às equipas de projeto;
- **Processo Gestão de Problemas** – Elaboração dos Relatórios de Gestão de Problemas; Acompanhamento dos Problemas; Apuramento, análise e reporte dos dados referentes aos indicadores definidos; Tratamento de ACMs; Revisão de indicadores de gestão de problemas; Revisão de erros conhecidos; Realização de duas ações de sensibilização sobre o Processo de Gestão de Problemas junto das equipas técnicas de resolução de problemas;
- **Processo de Gestão de Entregas** - Apuramento, análise e reporte dos dados referentes aos indicadores definidos;
- **Processo de Gestão de Projetos** - Apuramento, análise e reporte dos dados referentes aos indicadores definidos.

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

- **Gestão de Fundos de Compensação** - Adequação das modalidades de contrato; Evolução funcional ao nível da consulta de restituições, para dar visibilidade dos estados das restituições; Desmaterialização das referências multibanco;
- **Processos de Interoperabilidade** -
 - Alterações a serviços já existentes - Serviço ASCD de Situação Contributiva; Serviços ATT com a Justiça; Serviço IPTT de Isolamento Profilático com a Saúde; Serviço Anexo SS com a AT;
 - Desenvolvimento de novos serviços - Serviços da DGSS referente às Fundações com a PCM; Outros desenvolvimentos.
- **Portais Informativos** - Implementação de alterações: atualização dos serviços da PSI e atualização das funcionalidades do SIGA; Resolução de vulnerabilidades;
- **COVI** - Reprocessamentos dos pedidos; Abertura dos formulários de pedido de apoio à família;
- **SIGA** - Apoio à migração da base de dados de produção;
- **Testes e acreditação de Software** - Realização de Workshops junto dos elementos da equipa de automação; Centralização de *reporting* e dados no âmbito dos testes automatizados; Incremento da cobertura de testes de segurança e de testes de carga; Implementação do novo modelo da Acreditação e realização *Webinars* com a equipa e as equipas de projeto; Melhoria da análise dos Log's em ambientes não produtivos;
- **Canais de Pagamento** - Testes de integração de novos bancos no protocolo APB; Testes de integração de novos protocolos com entidades bancárias; Implementação de funcionalidades na PTSS;
- **Centralização de Impressão Massiva de Outputs** - Desenho de relatório em MicroStrategy para disponibilizar com a informação dos retornos em falta;
- **Ambientes** - Criação de laboratório para testar instalações de entregas; Criação de automatismos de verificação de bugs nos logs para apoiar as equipas de testers; Criação, preparação e disponibilização de novos ambientes com a nova arquitetura definida para as aplicações SISS;
- **Soluções de Arquitetura e de Suporte às Aplicações** - *Taskforce* na implementação de correções no projeto GFCT;; Evoluções e apoio ao nível das Ferramentas de Desenvolvimento;; Criação de novos *toolkits*;; Apoio no processo de evolução da arquitetura e da infraestrutura da SSD .net; Apoio na normalização, automação e build CI/CD dos projetos .net.
- **Frameworks@II** - Implementação de diversos mecanismos e soluções, destacando-se: suporte de auditoria a serviços, recuperação em situações de falhas nos servidores, melhorias na obtenção de resultados, fornecimento de serviços para cálculo e obtenção de métricas na FRAW, entre outros.
- **Gestão de Utilizadores e Segurança** - Evolução da solução Senha na Hora; Criação de nova estrutura na BD, de suporte à auditoria dos processos de interoperabilidade e implementação do respetivo processo de migração de dados;

Arquitetura, Entregas, Suporte e Desenvolvimento

- **GCC** - Implementação do novo módulo;
- **Plataforma Segurança Social (PTSS)** - Implementação e disponibilização de questionário *online* no âmbito da medida #16, “Sistema de avaliação da qualidade apercebida e da experiência do utente dos serviços da Administração Pública”, do Laboratório de Atendimento Público (LabAP); Implementação e disponibilização de novo rodapé com a publicitação da fonte de financiamento PRR;
- **Equipa de Usabilidade** - Acompanhamento na definição da App *mobile* “Creche Feliz”; Definição da solução para os destaques a disponibilizar na PTSS e no PTIN no âmbito da medida #16, “Sistema de avaliação da qualidade apercebida e da experiência do utente dos serviços da Administração Pública”, do Laboratório de Atendimento Público (LabAP); Estudo e definição para o novo rodapé com a publicitação da fonte de financiamento PRR;
- **Processo de Gestão de Entregas** - Gestão das configurações e masterização de propriedades das várias aplicações, para facilitar e simplificar o processo de gestão entregas; Desmaterialização e simplificação dos entregáveis *Release Notes* e *Manual Deployment*; Apoio aos projetos na adoção definitiva do multimódulo como standard; Apoio à implementação de ações de melhoria;
- **Processo de Gestão de Projetos** - Definição dos indicadores do processo; Sessões de sensibilização junto dos projetos; Colaboração da definição de requisitos e apoio à implementação da plataforma de suporte a este processo.

Gestão de Informação

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- **Cálculos de elegibilidade e pagamentos**, no âmbito das medidas: Apoio Tarifa Social Energia, alargamento do apoio a prestações mínimas; Apoio Extraordinário a titulares de rendimentos e prestações; Diferencial Complemento Extraordinário Pensões SS / CGA e Apoio; Apoio Extraordinário a Famílias Vulneráveis. Apoio no âmbito da Compensação Aumento da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG);
- **Reprocessamentos** em diversos âmbitos: Apoio Redução de Atividade Trabalhadores Independentes; Apoio Redução de Atividade a Membros de Órgãos Estatutários; Apoio à Família dos Trabalhadores por Conta de Outrem; Apoio à Família dos Trabalhadores Independentes; Apoio à Família do Serviço Doméstico.
- **Processo de cruzamento de dados** com o SEF para criação do NISS no SISS aos cidadãos ucranianos com estatuto de refugiado;
- **Desenvolvimento de *dashboard* para o MTSSS**, para monitorização da evolução da criação dos NISS, dos apoios concedidos pela Segurança Social, Instituto do Emprego e Formação Profissional e Alto Comissariado para os Refugiados;
- Enriquecimento de NIBs;
- Notificações de Entidades Empregadoras e de Beneficiários;
- Enriquecimento das estatísticas mensais do Portal Informativo;
- Encerramento de Contas.

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

- **Estudos e Análises** no contexto de: Novos Apoios; Creches Gratuitas; Garantia para a Infância; Sustentabilidade da SS;
- Operacionalização de **novos protocolos e/ou adendas** com: AT, IEPF, DGEEG, CGA, IAPMEI;
- **Processos de Auditorias** para Tribunal de Contas, IGMTSSS, ISS (Gabinete de Qualidade), no âmbito de: Gestão de contribuições; Alojamentos de Emergência; Sistema de Verificação de Incapacidade Temporária; Fundos de Compensação; Planos Prestacionais e Pedidos de Análise de Dívida; Cuidador Informal; Sistema de Verificação Incapacidade Permanente; Sistema de Fiscalização; Cooperação - serviços apoio domiciliário e Cooperação - Pedidos à Demonstração de Interesse;
- Processo Apuramento de Obrigação Contributiva (AOC) para atribuição de isenções a apoios/medidas “a vulso”: Incentivo 20/20; Incentivo 20/21; Gestão de Taxas Especiais; Criação Líquida de Emprego;
- Operacionalização de procedimento para restituição de créditos em excesso - RC-TSEF;
- Alterações em Informação de Monitorização do IGFSS (NIM): Mapas existentes e Novas Listagens;
- **Alterações *Datamarts***: Novos relatórios (TI's, ECI, FCT, SVI, GDI, CPCJ e PF); Alterações a relatórios COOP e SIP; Alteração aplicacional DES (ao nível dos benefícios de ex-trabalhadores COFACO); Novos atributos ECI;
- Desenvolvimento da camada de apresentação de dados estatísticos em *dashboards* para portal do CREL
- Processos para participação de dívida.

Administração de Sistemas e Segurança da Informação

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- **Atualização tecnológica e manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações.**
- **Monitorização de Serviços/aplicações do Catálogo de Serviços** – Alargamento da monitorização a novos 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**
- **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.

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

- **Resposta ao Incidente de segurança Grave** e trabalhos consequentes.
- **Intervenções de gestão das infraestruturas** e para **assegurar a administração e monitorização dos sistemas** - Teste de certificação edifício Praça Londres; Resposta a incendio verificado no CD Viseu, com substituição de equipamentos; Reforço de acesso internet; Reforço de adaptadores óticos; Reforço de equipamentos; Aquisição de servidor de Consolas; *Upgrade de CallManager* e integração com AD; reforço e Upgrade da infraestrutura; Abate de equipamentos *legacy* decorrente da consolidação de infraestrutura.
- **Suporte a bases de dados e a servidores aplicativos** - Reorganização da BD, soluções de contingência para a falta de espaço; Processo de passagem de dados para histórico; Atividades no âmbito da realização e manutenção de Clones; Implementação de processo para criar Dashboard para identificação de erros a partir de eventos/incidentes; Concluída a migração de SMARTDOCS, para os vários parceiros; Preparação da nova infraestrutura e arquitetura SIGA; Correio eletrónico, configuração da infraestrutura de segurança ;GESVEN/SCAP, preparação da infraestrutura e solução para entrada em exploração em 2023

Apoio ao Utilizador

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- **Serviço de suporte ao utilizador (Nacional)** - resolução de Incidentes e tratamento de pedidos de serviço pelas equipas internas do DAU;
- **Service Desk IT e 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.

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

- Atividades desenvolvidas em **resposta ao incidente de segurança grave**;
- Implementação de uma nova operação de *Contact Center* para o ACT.

Gestão Aplicacional

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

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. Foram objeto de manutenção evolutiva e corretiva as seguintes aplicações:

- Pensões (SIP atual e novo SIP);
- Gestão de Valores de Referência (GVR);
- Consulta de Dados das Finanças (CDF);
- Identificação (ID);
- Agregados e relações Familiares (ARF);
- Gestão de Rendimentos (GREND);
- Qualificação (QLF);
- Gestão de Taxas Especiais (GTE);
- Gestão de Remunerações (GR);
- Carreira Contributiva Integrada (CCI);
- Registo de IPSS (IPSS);
- Segurança Social Direta (SSD vertente .net);
- Transferência de informação de NISS Inativos (TRANSSISS);
- Ação Social (AS);
- Adoção (ADOP);
- Caracterização Anual do Sistema de Acolhimento (CASA);
- Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD);
- Carregamento e Disponibilização de Movimentos (CDM);
- Código do Processo Administrativo (CPA);
- Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco (CPCJ);
- Complemento Solidário Idosos (CSI);
- Cooperação (COOP);
- COVID (COVI);
- Desemprego (DES);
- Determinação de Legislação Aplicável (DLA);
- Estatuto do Cuidador Informal (ECI);
- Gestão de Relações Internacionais (GRI);
- Gestão de Riscos Profissionais (GesRisP);
- Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT);
- Informação de Situação Escolar (ISE);
- Layoff (LOFF);

Gestão Aplicacional

- Linha Nacional de Emergência Social;
- Orçamento e Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (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);
- Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA);
- Apuramento de Obrigação Contributiva (AOC);
- Apuramento de Situação e Certificação Digital (ASCD);
- Acordos e Planos Prestacionais (APP);
- Conta Integrada (CI);
- Contraordenações (CO);
- Fundo de Garantia Salarial (FGS);
- Gestão de Contribuições (GC);
- Gestão de Declaração de Serviços (GDS);
- Gestão de Tesouraria (GT);
- Módulo Integrado de Penhoras SEF (MIPE SEF);
- Módulo Integrado de Penhoras SICC (MIPE SICC);
- Regime Público de Capitalização (RPC);
- Sistema de Execuções Fiscais (SEF);
- Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC);
- Sistema Integrado de Dívida (SID);
- Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF).

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

Evoluções **não previstas** no plano de atividades, mas que se revelaram de elevada complexidade e grande impacto nos subsistemas, destacando-se as seguintes intervenções:

- **Pensões:**
 - Processo de **atribuição de pensões sociais a refugiados da Ucrânia** – implementação de alterações aplicacionais com vista à atribuição de pensões do regime não contributivo a cidadãos nacionais da Ucrânia ao abrigo da RCM n.º 29-A/2022;
 - **Complemento excecional** de pensão – no âmbito do Decreto-Lei n.º 57-C/2022 de 6 de setembro, foi necessário preparar e implementar novo processo e alterar os existentes por forma a permitir atribuir, processar e pagar o complemento excecional de pensão, tendo também implicado alterações ao recibo de pensão;
 - Disponibilização ao cidadão, na PTSS, do pedido de **recurso da decisão médica** – estava inicialmente apenas disponível para entrega ao balcão, passou também a estar disponível, ao cidadão, na PTSS;

Gestão Aplicacional

- Alteração dos **comprovativos** dos pedidos – foram alterados os comprovativos de entrega de requerimentos de velhice e invalidez, passando a ter toda a informação declarada, de modo a ser possível dispensar a entrega do requerimento;
- **Alargamento de âmbito da “pensão na hora”** – foram alterados os critérios do deferimento automático dos pedidos de pensão de velhice, dando seguimento à estratégia da tutela de aumento do número de pedidos de “pensão na hora”, abrangendo os pedidos: entrados ao balcão, de pensão por desemprego de longa duração, com situações especiais sem qualificação específica e com períodos CGA/CPAS.
- **Cartão do Cidadão Estrangeiro (CCE)** – implementação do fluxo de registo de cidadão estrangeiro por interoperabilidade com os seguintes Organismos: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, AMA, Finanças e Saúde.
- **Agregados e relações familiares (ARF)** – interoperabilidade com a Justiça, passando a SS a receber a informação de filiação de todas as crianças registadas no Instituto de Registos e Notariado que já tenham cartão do cidadão.
- **Ação Social (AS)** – implementação de alterações necessárias à concretização da transferência de competências para os municípios.
- **Complemento Solidário de Idosos (CSI)** – implementação de um processo para renovação oficiosa com atualização de rendimentos.
- **Cooperação (COOP)** – implementação da gratuidade das creches.
- **COVI** – implementação de um apoio às vítimas dos incêndios.
- **Desemprego (DES)** – implementação da Lei n.º 70/2020 e Decreto-Regulamentar n.º 5/2021 (COFACO), benefícios específicos da Região Autónoma da Madeira; implementação da declaração da situação do pedido de desemprego (GD23) na PTSS.
- **Informação de Situação Escolar (ISE)** – implementação da interoperabilidade com DGES e Madeira para a receção automática de provas escolares.
- **Prestação Social para a Inclusão (PSI) e Sistema de Verificação de Incapacidades (SVI)** – implementação da integração entre os dois sistemas tornando o SVI como entidade certificadora da PSI.
- **Prestações Familiares (PF)** – implementação da garantia para a infância; integração do componente da Informação de situação escolar (ISE) no pedido de abono de família.
- **Acordos e Planos Prestacionais (APP)** – implementação de novo acordo de apoio extraordinário à redução da atividade económica (AERA); novos acordos Trabalhadores Independentes e Entidades Empregadores no âmbito do DL 30-D de 2022.
- **Apuramento de obrigação contributiva (AOC)** – Reduções contributivas relativas ao Incentivo 2021 e 2022.
- **Apuramento de situação e certificação documental (ASCD)** – nova funcionalidade para verificar autenticidade de declaração; nova funcionalidade, que conclui automaticamente pedidos DSC, registados via funcionário.
- **Conta Integrada (CI) e Módulo Integrado de Penhoras (MIPE-SEF)** – implementação de novo canal de recebimento para as penhoras bancárias.
- **Contraordenações (CO)** – novas funcionalidades PTSS: reassociação de processos, redistribuição de processos e consulta do detalhe do processo, emissão do documento automático de pagamento permitindo obter referências multibanco a incluir nas notificações de CO.
- **Gestão de Contribuições (GC)** – interface entre GC e APP no âmbito do acordo DL30; interface com CI no envio de débitos e recebimento de créditos.
- **Sistema de Execuções Fiscais (SEF)** – planos prestacionais oficiosos com implementação DL 125/2021; Implementação de pagamento de restituições através de SICC; adaptações transversais do sistema, de forma a permitir várias penhoras ativas, em simultâneo, para o mesmo bem penhorável.

Gestão Aplicacional

- **Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC)** – notas de reposição para os Fundos (FGS/FGADM/FSS); implementação de pagamento de restituições de SEF; novo processamento SICC com especificidades para o subsistema de Cooperação.
- **Sistema Integrado de Dívida (SID)** – novos processos de agregação de informação para contabilização em SIF: retenções de Cooperação e estatuto dos profissionais da cultura.
- **Sistema de Informação Financeira (SIF)** – criação de nova empresa; evoluções significativas na *framework* para interfaces; alterações ao processo de *upload*, compilação e exportação do Modelo 10.
- **Alterações técnicas com significativo impacto transversal.**

Organização e Gestão de Pessoas

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- Elaboração e permanente atualização do **plano de gestão previdencial de recursos humanos**, com a abertura de ofertas de mobilidade na Bolsa de Emprego Público (BEP). Foram também concluídos procedimentos concursais no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, abertos dois procedimentos para cargos dirigentes (coordenador de área) e renovadas as comissões de serviço de dirigentes intermédios.
- **Avaliação de Desempenho** – Monitorização do processo de avaliação de desempenho, designadamente quanto à reformulação de objetivos.
- **Estágios** – Conclusão e avaliação de um/a estagiário/a na área jurídica no âmbito do programa EstágiAP XXI e admissão de dois candidatos para estágios curriculares.
- **Segurança e Saúde no Trabalho** – Elaboração do relatório de atividades do biénio 2020/2021. Conclusão do procedimento aquisitivo da nova empresa fornecedora de serviços de segurança e saúde; elaboração do plano de atividades para o biénio 2022/2023, retoma das consultas de medicina do trabalho e de medicina curativa. Avaliação dos postos de trabalho. Formação na Área da Saúde e segurança.
- Abertura e conclusão dos procedimentos de mudança de nível das carreiras de informática, na sequência de autorização pela área governativa das finanças.
- Concretização das alterações de posicionamento remuneratório por opção gestionária, na sequência das novas regras contantes do decreto-lei de execução orçamental 2022.
- Elaboração do projeto de Desmaterialização do processo de autorização de deslocações e processamento de ajudas de custo e reembolso de despesas com deslocações.

Gestão Financeira e Orçamental

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- 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.
- Reformulação do Regulamento de Atribuição de Telemóveis.
- Criação de Orientação Técnica - Gestor do Contrato – Funções e Responsabilidades.

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

Gestão Financeira e Orçamental

- Implementação do Canal de Denúncia, em molde ao cumprimento do regime geral de proteção de denunciantes de infrações, contido na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro

Em Aprovação

Gestão de Clientes

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- **Gestão dos pedidos de serviço** e das **Reclamações dos parceiros** e **Avaliação da satisfação dos parceiros**.
- **Gestão de: Comunicação das App's sigã e Segurança Social + próxima; SmartDOCS; Contact Center do II; Protocolos e 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. Realização da **Reunião de Kickoff 2022 com os parceiros**, com elaboração do plano anual de relacionamento e o **evento sigãMeet**.
- Monitorização e Gestão do sistema **EESSI**.
- Acompanhamento e articulação interna do projeto **Transferência de Competência para os Municípios**.
- Disponibilização de *dashboard* de monitorização dos protocolos na intranet.
- Enriquecimento dos reportes trimestrais de monitorização da atividade, para envio aos parceiros.
- Disponibilização do sigã para a Câmara Municipal de Lisboa.
- Apoio às sessões de Sensibilização – Cibersegurança.
- **Serviços de Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação:** Prestação de serviços de Formação Presencial e Formação à Distância; Produção de Recursos Pedagógicos; Produção de Conteúdos para Comunicação; Atendimento aos formandos e acompanhamento à Formação (através da gestão da caixa de email II-ServicosFormacao); **Gestão do Portal da Formação** do Instituto de Informática e da plataforma de cursos e-learning; *Dashboards* com informação de gestão sobre os serviços de Formação, Recursos Pedagógicos e de Comunicação;
- **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 ocorrerem 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; implementação da **Monitorização de OLA (Níveis de Serviço Operacionais)**; **Gestão e atualização da área de Gestão de Serviços da Intranet**.
- **Gestão da Procura** – Monitorização trimestral do Consumo de Serviços; Revisão anual das Unidades de Procura; Estimativa da Procura de Serviços para 2023

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

- Tradução para inglês da aplicação sigã

Qualidade e Auditoria

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- Realização de **auditorias** internas, planeamento e acompanhamento de auditorias externas;
- Atualização da Tabela de **Ações Corretivas e de Melhoria**, acompanhamento, monitorização e reporte do estado de execução das mesmas;
- Revisão da lista global de **Riscos**, análise e avaliação dos mesmos. Revisão do Plano Tratamento Riscos;
- Revisão e elaboração da **Declaração de aplicabilidade**, da análise da maturidade dos controlos internos e da avaliação da eficácia dos mesmos, aplicáveis no âmbito do Sistema Gestão Segurança de Informação;
- **Avaliação da equipa auditora interna** e do processo de auditoria interna. Produção do Relatório de Avaliação;
- Revisão dos indicadores da cadeia de valor, do respetivo *Dashboard* na intranet e do **Manual de Indicadores** do Instituto de Informática;
- Acompanhamento e reporte do **desempenho da cadeia de valor**. Elaboração dos relatórios de acompanhamento;
- Avaliação da execução do **Plano Global do Sistema Integrado de Gestão (SIG) 2021** e atualização do referido Plano para o ano de 2022;
- Avaliação da execução dos **Objetivos do SIG** para o ano de 2021 e revisão dos mesmos para o ano de 2022;
- Elaboração do **Relatório de Revisão pela Gestão 2021**;
- Elaboração de todos os **instrumentos de gestão** aplicáveis: Relatório de Gestão, Relatório Atividades, Avaliação QUAR 2021/ Plano de Atividades, QUAR 2022;
- Carregamento, acompanhamento, monitorização e reporte da execução das **iniciativas/projetos** e atividades registadas na aplicação de suporte, bem como gestão das alterações, suporte e apoio aos utilizadores. Elaboração dos relatórios de acompanhamento;
- Acompanhamento e reporte do **desempenho organizacional**, monitorização do desempenho do QUAR, Plano de Atividades e execução orçamental, PESI e PES, assim como da cadeia de valor. Elaboração dos respetivos Relatórios;
- Atualização da **intranet** e do **repositório de informação documentada**, que suporta a gestão do conhecimento no âmbito do Sistema Integrado Gestão;
- Atualização da tabela de **controlo da informação documentada**, aplicável no âmbito do Sistema Integrado Gestão;
- Criação e revisão de **modelos**, suporte à elaboração da informação documentada do Sistema Integrado Gestão;
- Verificação da **conformidade** da informação documentada produzida, para efeitos de garantia de conformidade legal, regulamentar, normativa e ou estatutária;
- Reporte sobre candidaturas aprovadas de **projetos cofinanciados**;
- Dinamização da **Comissão da Qualidade**;
- Elaboração **procedimento concursal** para aquisição de serviços para elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação e Comunicação do MTSSS para o triénio 2023-2025;
- Normalização e codificação da documentação produzida no âmbito do projeto de revisão do **Plano Continuidade Negócio**.

Qualidade e Auditoria

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

- Análise de **alerta do CNCS**;
- Criação de oferta de recrutamento na **BEP** e análise de candidaturas;
- Definição de perfis para constituição de **equipa monitorização e acompanhamento projetos PRR**. Lançamento de concurso, análise de candidaturas, realização de entrevistas seleção;
- Análise **Decreto-Lei 65/2021 e Processo Certificação do CNCS** de acordo com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança;
- Definição de requisitos para **ferramenta de suporte à gestão e acompanhamento do programa e projetos** no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência. Realização de reuniões de levantamento e especificação de requisitos;
- Revisão do **Plano de Integridade e Transparência** do Instituto de Informática;
- Preenchimento de **Questionários** aplicados pela Entidade Recuperar Portugal no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência;
- Preparação de resposta a ação de controlo da Entidade Recuperar Portugal no âmbito do **Duplo Financiamento**;
- Elaboração de **Procedimento e modelos** no âmbito do Regulamento Geral de Dados;
- Elaboração de documento para identificação de requisitos e princípios a observar pelo **Sistema de Controlo Interno** e respetivo Manual de Controlo Interno;
- Elaboração de **FAQ** para suporte à monitorização e controle dos projetos desenvolvidos no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência;
- Esclarecimento de questões junto da Entidade Recuperar Portugal acerca dos formulários a preencher no sistema informação da Entidade e dos **marcos/metás** acordados no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência;
- Definição de modelo para reporte de **notícias** no âmbito do Programa Clic;
- Apoio ao Projeto **Gestão Acessos** (identificação processos, procedimentos, modelo de governo existente. Análise de proposta de revisão processos, procedimentos, modelo de governação futuro).

Comunicação e Sustentabilidade

a) Concretização de Outras Atividades relevantes:

- **Gestão da comunicação e da partilha de informação interna e externa;**
- **Campanha “Pai também cuida”:** atualização dos conteúdos e novo lançamento da campanha;
- **Celebração de protocolos** de prestação de serviços com vantagens para os trabalhadores e as trabalhadoras;
- **Imagem:**
 - **Intranet:** Criação de novas páginas; Atualização de Conteúdos; Renovação da página OPii com nova Imagem;
 - **Weletter:** Criação de 42 cabeçalhos; Elaboração de *weletter* especial dia da usabilidade;
 - **Campanhas:** Elaboração cartazes, *banners*, cabeçalhos de email, vídeos e formatações gráficas no âmbito das campanhas: Pai também Cuida, Plano de Preparação para a Reforma, Sistema de Gestão da Conciliação, Dia da Mulher, OPii2022 e Igualdade Salarial (CITE);
 - **Apoio aos Departamentos:** Edição gráfica da Revista Ilnova; Documentos Institucionais; Apresentações; Notícias; Elaboração/atualização de Modelos de documentos, Imagens e Vídeos; Atualização da Assinatura de email; Elaboração de mailing de boas-vindas para novos trabalhadores; Mailling – Elaboração gráfica Dicas de Suporte;
 - **Banners:** Publicação na intranet e nos plasmas de 138 banners;
 - **Imagem Institucional:** Proposta de 1 Reclame Luminoso; 9 cabeçalhos para comunicações por mail; Proposta de 4 novos diretórios para as portarias; 1 ambiente de trabalho; 1 modelo ppt; 1 modelo documento institucional; 36 novos modelos de documentos; 1 Manual de normas; 57 placas de porta; Proposta para novo Totem; Propostas fundo teams;
 - **Logotipos:** eSocial; EPD; SGC; PPR; Colaboradores do ano 2020; Colaboradores do ano 2021; Dia do II 2022; Canal da Denúncia; ii+sustentável; suporte;
 - **Postais:** Boas Festas; Dia da Mulher;
 - **Redes Sociais:** 17 tweets; 18 posts linkedin; 5 vídeos youtube; 1 imagem “estamos a recrutar”;
 - **Colaboração com as redes externas:** 1 Imagem campanha digital; 1 Cartaz Caminhada IGF; 1 logotipo 10 anos rede; 1 banner 10 anos rede; 1 banner RSOpt ciclo debates; 1 vídeo 10 anos rede por todos; 3 banner caminhada; 1 cartaz campanha Natal; 1 Logotipo Conciliação MTSS;
 - **Dia do Instituto:** 1 imagem para bolo dia do II; 1 layout t-shirts dia do II; 6 diplomas dia do ii; 4 troféus dia do II;
 - **Apoio gráfico em 12 Iniciativas Internas.**

b) Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial:

- Criação da área/separador da Gestão da Conciliação, no Portal, e inserção da respetiva informação;
- Preparação e entrega do Kit Conciliação;
- Organização e Preparação de *coffee breaks*.



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.

Apesar do investimento no recrutamento através de procedimentos de mobilidade (22) no decurso do ano 2022, é cada vez mais patente a impossibilidade de cumprir este desiderato com recurso ao recrutamento interno à Administração Pública, que se mostra incapaz a fazer face às necessidades de recursos humanos do Instituto que possam garantir o desenvolvimento de projetos com a dimensão e o volume previstos no Programa de Recuperação e Resiliência.

Por outro lado, o recurso ao recrutamento externo para exercício de funções públicas, finalizado em 2022, também não se mostrou eficaz para recrutar os profissionais com o perfil adequado às necessidades deste Instituto, não tendo sido ocupado nenhum dos três postos de trabalho postos a concurso.

Neste enquadramento, e na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 38/2022, de 30 de maio, que aprovou uma alteração à orgânica do Instituto de Informática, I.P., aprovada pelo Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto, procedeu-se à sua equiparação a entidade pública empresarial, no âmbito das suas atribuições de construção, gestão e operação de sistemas aplicacionais e de infraestruturas tecnológicas nas áreas de tecnologias de informação e comunicação dos serviços e organismos da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, numa lógica de serviços comuns partilhados, para efeitos de recrutamento de trabalhadores que desempenhem funções correspondentes ao conteúdo funcional das carreiras de técnico de informática e especialista de informática.

Atento o quadro legal supra exposto e a necessidade de regulamentar as carreiras do regime jurídico do contrato individual de trabalho (CIT) do II,I.P. foi constituído um grupo de trabalho, composto pelos dirigentes das unidades orgânicas com postos de trabalho correspondente aos conteúdos funcionais a recrutar neste regime, tendo sido concluídos os trabalhos de elaboração do Regulamento das Carreiras do regime jurídico do contrato individual de trabalho (CIT) do

Instituto de Informática, I.P. (II,I.P.), remetido à Tutela e áreas governativas das Finanças e Administração Pública para aprovação.

Foi mantido o foco, que se verifica de há alguns anos, com resultados muito positivos, nas iniciativas no âmbito da gestão previsional, no desenvolvimento de competências, com a consolidação e aprofundamento do modelo de gestão, e no acolhimento e integração de novas pessoas.

Na concretização da Política de Gestão de Pessoas, o ano 2022, foi marcado pela forte aposta na conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, com a implementação do sistema de Gestão da Conciliação (Norma NP 4552), no qual se insere, entre muitas outras medidas, a aprovação de um regime misto de organização do trabalho, de 3 dias presencial e 2 dias teletrabalho para a generalidade dos trabalhadores.

Foram também retomadas, após os constrangimentos ocorridos durante a fase pandémica, todas as atividades de segurança e saúde no trabalho, no âmbito da medicina do trabalho, medicina curativa e segurança.

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 22 ofertas (de mobilidade interna) 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 2022, por esta via, **7** trabalhadores;

- **Abertura de (3) procedimentos concursais no âmbito do PRR** para a carreira de especialista de informática (DAU, DGA, DAS);
- **Abertura de (3) procedimentos concursais no âmbito do PRR** para a carreira de técnico superior (AQA, DOGP/AO, DOGP/AGP);
- **Abertura de (1) procedimento concursal para dirigentes intermédios de 2.º grau** (DGA/ASP);
- Renovação da comissão de serviço de **(2) dirigentes intermédios de 2.º grau** DAU/ASU, DAU/API;
- Ao longo do ano registaram-se **10 + 7 (no âmbito do PRR) admissões no Instituto e 22 + 1 (no âmbito do PRR) saídas de trabalhadores/as**, estas últimas maioritariamente no grupo de pessoal de informática.

O mapa de pessoal (MP) para o ano de 2022, 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.

267

Postos de trabalho ocupados

A 31 de dezembro de 2022, o Instituto contava com **267¹** com pessoas ao seu serviço, distribuídas pelas diferentes modalidades de vinculação, verificando-se que o mapa de pessoal teve uma taxa de ocupação de **80,0%**.

80,0%

Ocupação do mapa de pessoal

¹ O número de postos de trabalho ocupados engloba os/as trabalhadores/as ausentes do serviço há mais de seis meses, que são 2 por motivo de baixa médica.

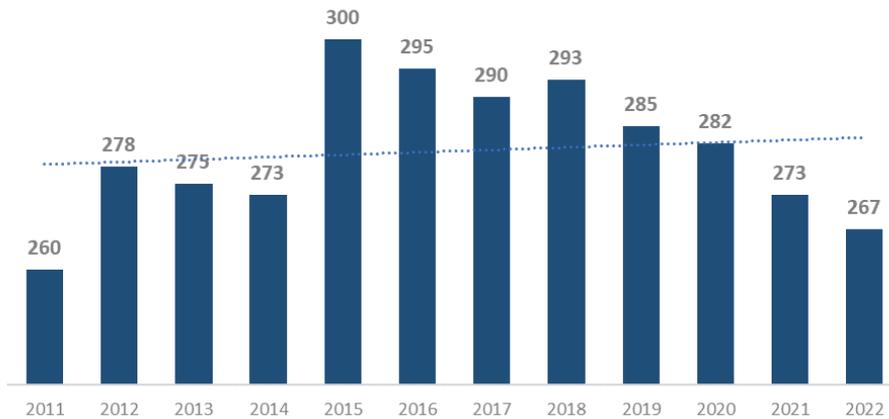


Figura 15 - Evolução do Número de Postos de Trabalho Ocupados, a 31.12.2022

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

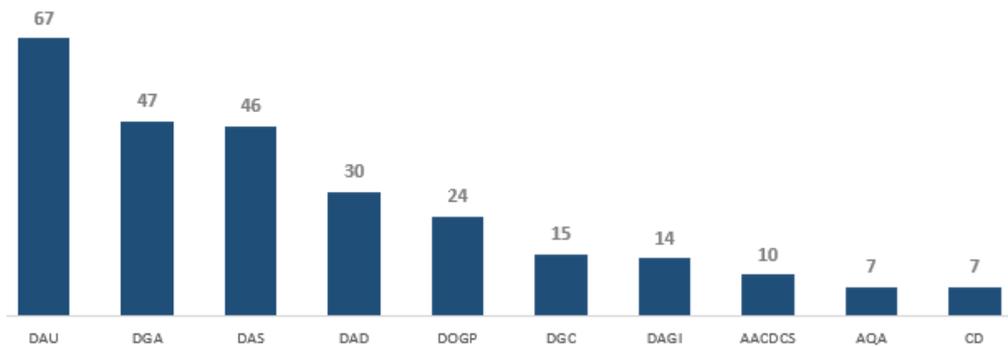


Figura 16 - Distribuição das Pessoas pelas Unidades Orgânicas, a 31.12.2022

4.1.2. Competências chave

No ano 2022, consolidou-se o modelo de gestão por competências no Instituto, com 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.

De igual modo foi operacionalizada na plataforma GesvenRH a ligação, com a consequente possibilidade de consulta e visualização, entre a formação frequentada e as competências

adquiridas pelos colaboradores, através da comunicação entre os módulos da formação e das competências.

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 40%) na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P., a saber, funções de suporte técnico, gestor de projetos, programador, gestor de informação e administrador de sistemas *windows*.

Em Aprovação

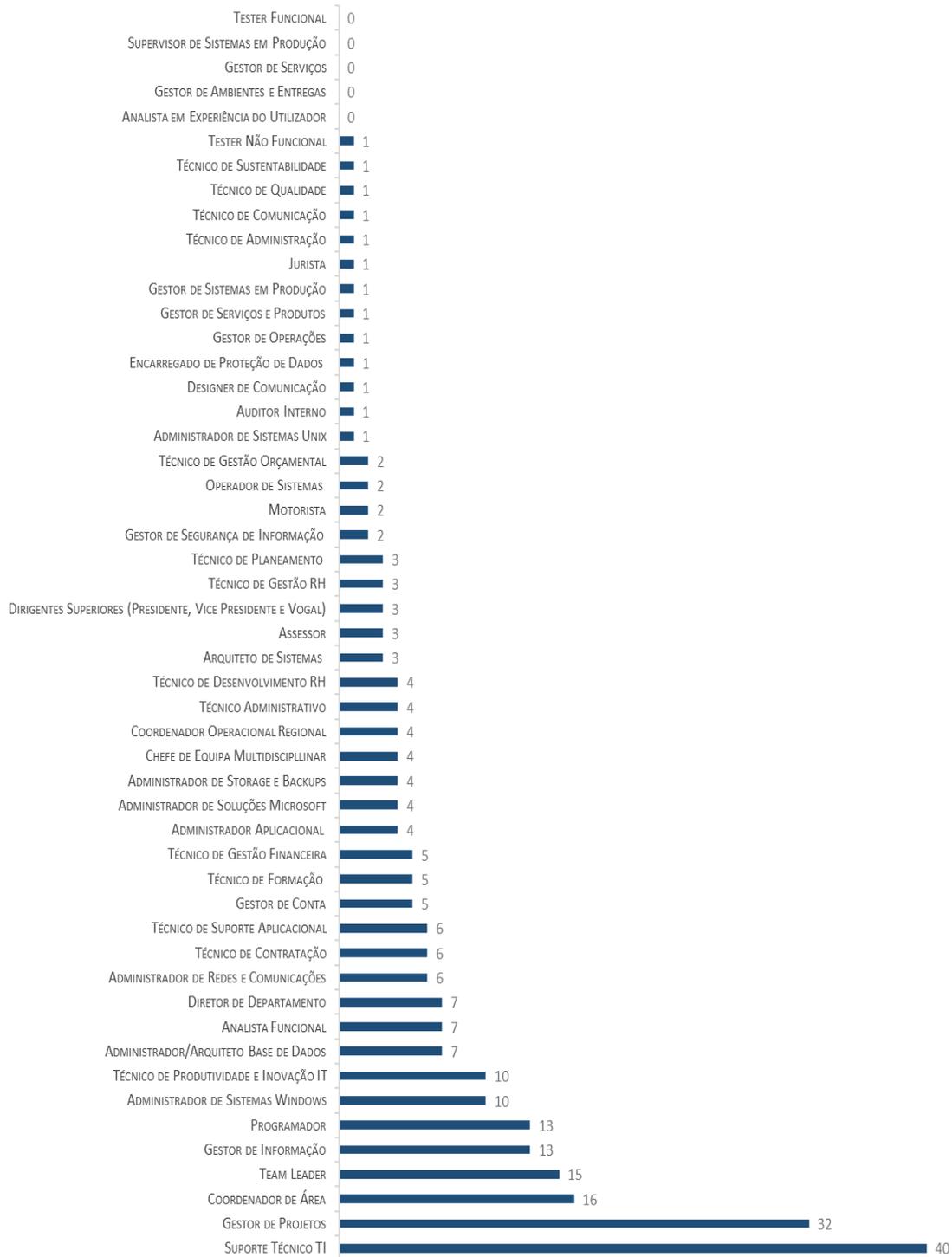


Figura 17 - Distribuição dos Colaboradores por funções, a 31.12.2021

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 69% dos colaboradores possuem um grau igual ou superior a Bacharelato e 31% possuem um grau igual ou inferior ao 12º ano.

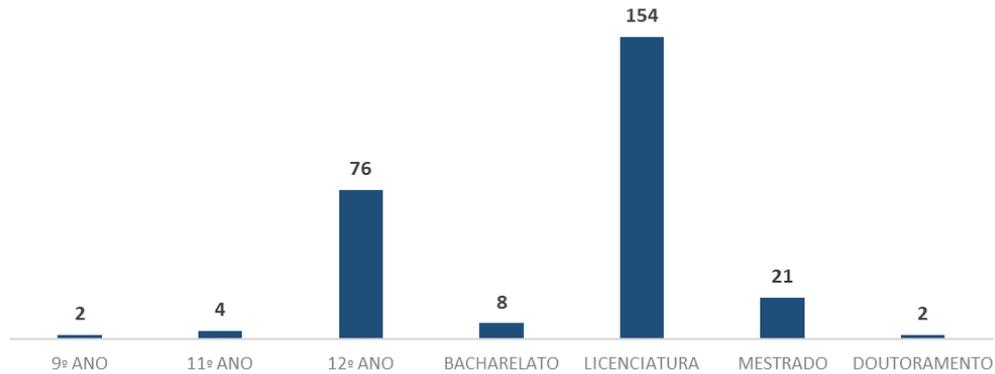


Figura 18 - Distribuição dos Recursos Humanos por Nível Académico

4.1.4. Desenvolvimento de Competências

Em 2022, o Plano de Formação teve uma execução de aproximadamente **98%** face às ações planeadas ao longo do ano. Foram **realizadas 103 ações de formação** das 105 planeadas, tendo-se concretizado ainda mais **1 ação extraplano**.

98%

Execução do Plano de Formação

A execução orçamental foi cerca de **96%**, com um valor de despesa global anual com a formação de **144.783,12€**.

427

Participações em ações de formação

No conjunto das ações previstas no plano de formação 2022 e das realizadas extraplano, foram registadas **427** participações em ações de formação internas e externas, envolvendo um total de **215 trabalhadores**.

ANO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total de Efetivos	300	295	290	293	285	282	273	267
Total de Participantes	229	284	289	248	252	218	234	215
Total de Trabalhadores com Formação (%)	76%	96%	97%	85%	88%	77%	86%	81%
Total de Ações de Formação	129	131	136	119	137	90	100	104
Total de Horas de Formação*	11.197	10.135	11.658	7.787	10.326,50	7.660,50	8.750,10	7.546,00
Total de Investimento	106.161,44 €	115.933,24 €	105.994,09 €	118.255,44 €	134.598,78 €	131.566,97 €	113.842,24 €	144.782,12 €
Total de Execução do Plano de Formação	89%	97%	97%	97%	98%	100%	99%	98%

* Somatório de horas de formação frequentadas em cada participação

Figura 19 - Dados de Formação (2015-2022)

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.

Decorreu e atingiu o seu termo em dezembro de 2022 o biénio 2021/2022, que será objeto de avaliação no ano de 2023, no qual participaram todas as pessoas em exercício de funções no Instituto no referido biénio e os respetivos avaliadores.

Com base no apuramento efetuado, foram avaliados por objetivos **240 trabalhadores**. Foi divulgada e monitorizada a fase de reformulação de objetivos e revistos os manuais disponíveis na intranet, atendendo às alterações efetuadas na plataforma Portii, onde decorre todo o processo avaliativo.

Foi operacionalizada a opção gestonária decorrente do biénio 2019/2020, de acordo com as novas normas execução do Orçamento do Estado para 2022, constantes do Decreto-lei n.º 53/2022, de 12 de agosto (DLEO 2022).

4.1.6. Segurança e Saúde no Trabalho

No ano 2022, decorreram diferentes atividades de Saúde e Segurança no trabalho, asseguradas, por uma entidade externa (*Workview*).

No período compreendido entre outubro e dezembro de 2022, foram realizadas **80 consultas e exames** de medicina no trabalho, distribuídos pelos trabalhadores da Sede do Instituto e pelos diversos trabalhadores deslocalizados, conforme quadro infra:

80

Consultas e exames

Posto de trabalho / Localização	N.º Consultas/Exames Realizados
Aveiro	3
Beja	3
Braga	3
Bragança	2
Castelo Branco	4
Coimbra	3
Faro	4
Leiria	3
Porto	12
Santarém	2
Taguspark/Sede	41
Total	80

Figura 20 – Número de Consultas e Exames de Medicina no Trabalho por Posto de Trabalho/Localização (2022)

Simultaneamente, ocorreram as consultas de **medicina curativa** na Sede do Instituto de Informática, tendo-se realizado **9 consultas**.

No mesmo período de 2022, decorreram as visitas do Técnico de Segurança no Trabalho aos seguintes postos de trabalho:

Posto de trabalho / Localização	N.º Visitas realizadas
Aveiro	1
Beja	1
Braga	1
Bragança	1
Castelo Branco	1
Coimbra	1
Évora	2
Faro	1
Guarda	1
Leiria	1
Portalegre	1
Portimão	1
Porto	1
Santarém	1
Setúbal	1
Viana do Castelo	2
Vila Real	1
Viseu	1
Total	20

Figura 21 – Número de visitas realizadas pelo Técnico de Segurança, por posto de Trabalho/Localização (2022)

De forma a consolidar conhecimentos dos trabalhadores em matéria de saúde e segurança, foi facultado, pela mesma empresa externa, 3 webinars, sob as temáticas:

- A importância da Vacinação;

- As Lesões Musculosqueléticas (LMERT);
- Primeiros Socorros.

No que diz respeito às doenças profissionais e à ocorrência de acidentes de serviço, registou-se uma ocorrência em 2022:

Indicador	2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	M	F	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	1	0
N.º de participações de doenças profissionais	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

Figura 22 - Incidentes de Trabalho e Doenças Profissionais (2016-2022)

4.1.7. Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional

O ano 2022 é o ano de aprofundamento da política em matéria de conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar no Instituto de Informática com a conclusão do **projeto de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação** para futura 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 produzida e aprovada toda a documentação associada e realizada a auditoria externa à implementação, cujo relatório concluiu pela efetiva implementação do sistema e seis oportunidades de melhoria, em implementação.

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 enquadrado com a conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional, resultou na autorização, em 2022, de **13 horários especiais** (inclui 9 jornadas contínuas, 4 horários flexíveis com redução da hora de almoço ou da hora de saída), de **6 horários no âmbito do estatuto trabalhador-estudante** (para o período letivo 2022/2023) e **13 horários de teletrabalho a tempo integral (5 por filhos < 8 anos, 3 por filhos < 3 anos, 1 por motivo de saúde e mais 4 renovações também por motivo de saúde)**.

Quanto ao **teletrabalho**, desde março de 2022 que vigora no Instituto de Informática um regime misto de organização do trabalho, nos termos da orientação técnica n.º 2/AGP/2022, de 17 de

fevereiro de 2022, com três dias de trabalho presencial e dois dias de teletrabalho para a generalidade dos colaboradores.

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, todos/as os/as trabalhadores/as têm lugar de estacionamento, sem marcação definida, quer no parque inferior quer no parque exterior.

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 2022 realizou-se a sua 5ª edição, tendo sido submetidos a aprovação os seguintes projetos:

- Colocar sensores de luzes, sobretudo nas casas de banho;
- Promover trimestralmente um dia dedicado a atividades relacionadas com a saúde e bem-estar mental e físico, com vista a promover um maior nível de felicidade, com a participação ativa dos/as trabalhadores/as na sua dinamização;
- Criação de um balneário.

4.2. Recursos Financeiros

4.2.1. Orçamento Inicial e Revisões Orçamentais

Em virtude da Proposta de Lei n.º 116/XIV/3, relativa ao Orçamento do Estado para 2022 ter sido rejeitada na generalidade a 27/10/2021, obrigou a que todas entidades pertencentes ao tecido empresarial do Estado, operassem em 2022, de acordo com um orçamento transitório por duodécimos, até aprovação de nova proposta de orçamento de Estado para o mesmo ano, e conseqüente regularização do mesmo.

Neste seguimento, foi publicada em Diário da República, 1.ª série n.º 122 a Lei n.º 12/2022, de 27 de junho, a qual aprova o Orçamento de Estado para 2022.

Assim, o orçamento inicial do Instituto de Informática para 2022 ascendia a 115.487.294 EUR, dos quais 70.088.211 EUR (61%) são provenientes do Orçamento da Segurança Social (OSS) e 45.399.083 EUR (39%) resultante da constituição do Crédito Especial para dar resposta no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

Globalmente, o orçamento inicial de 2022 repartia-se entre despesas de Administração, no montante de 37.438.517 EUR (32%) e de Capital, no montante de 78.048.777 EUR (68%).

A diferença identificada entre o mapa das alterações orçamentais (8.3.1) e os valores de orçamento aqui refletidos, são justificadas pelo facto do orçamento inicial de fundos OSS ter sido carregado, inicialmente e incorretamente, com uma componente em fundos PRR e também, por terem sido inscritas, numa primeira fase, algumas dotações de PRR como não estando afetas ao Crédito Especial, tendo esta situação sido regularizada no dia 12/01/2022.

No final do ano, o orçamento corrigido apresentava um valor global de 113.138.177 EUR, correspondendo a uma diminuição da dotação disponível em -2.349.117 EUR (-2,0%), cujo valor resulta da conclusão dos trabalhos de carregamento do orçamento definitivo aprovado para 2022, mantendo-se as dotações afetas ao PRR no mesmo montante (Figura 23).

Considerando que a redução pesou na vertente do OSS, ao nível das Despesas Correntes, verifica-se um reforço de 11,5% que incidiu no agrupamento “Despesas com Pessoal” (37,8%), tendo-se aferido, por outro lado, a redução das dotações afetas ao agrupamento de “Aquisições de Bens e Serviços” (-4,9%).

Em contrapartida, ao nível das Despesas de Capital, verifica-se uma redução de -16,2%, resultante, maioritariamente, da redução das dotações afetas ao Equipamento Informático - Hardware (-53,8%).

Em termos absolutos, verifica-se uma maior diminuição na rubrica de equipamento informático – *hardware*, correspondente a -4 milhões de euros, representando uma diminuição percentual de -6,6% face ao orçamento inicial. Porém, também a rubrica de *software* informático, regista uma diminuição de -2,8 milhões de euros, os quais correspondem a uma redução de -17,9%.

O aumento global da dotação disponível das despesas correntes, refletiu-se ao nível das Despesas com Pessoal, cujo aumento foi superior a 4,9 milhões de euros, representando um aumento percentual de +37,8%.

Por fim, importa 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 48.208,79 EUR referentes a operações sem aplicação em despesa e D.08 - Transferências de Capital, no montante de 3.610.590,63 EUR, correspondente à transferência para o IGFSS a título de regularização do saldo da gerência anterior, também esta, sem aplicação em despesa.

(euros)

Agrupamentos de Despesa	Orç. Inicial			Orç. Corrigido			Reforços / Anulações	Variação %
	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL		
Despesas Correntes	28.965.432	8.473.085	37.438.517	33.280.885	8.473.085	41.753.970	4.315.453,00	11,5%
Despesas com o Pessoal	13.119.746	0	13.119.746	18.077.038	0	18.077.038	4.957.292	37,8%
Aquisição de Bens e Serviços	15.815.222	8.473.085	24.288.307	15.037.110	8.473.085	23.510.195	-778.112	-3,2%
Outras*	30.464	0	30.464	166.737	0	166.737	136.273	447,3%
Despesas de Capital	41.122.779	36.925.998	78.048.777	34.458.209	36.925.998	71.384.207	-6.664.570,00	-8,5%
Aq. Bens de Capital	41.122.779	36.925.998	78.048.777	34.458.209	36.925.998	71.384.207	-6.664.570	-8,5%
Total **	70.088.211	45.399.083	115.487.294	67.739.094	45.399.083	113.138.177	-2.349.117	-2,0%

Figura 23 - Orçamento 2022 (Inicial e Corrigido)

* Inclui os agrupamentos de despesa referentes a “Juros e Outros Encargos”, “Transferência correntes – Família” e “Outras Despesas Correntes”.

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

Pela análise comparativa com o ano anterior, verificou-se um aumento global de 92,9% relativamente às variações do orçamento inicial e 43,7% relativamente às variações do orçamento corrigido de 2021-22, conforme consta na Figura 24.

No entanto, importa ressaltar que as percentagens anteriores são motivadas pelo facto do orçamento inicial de 2021 não contemplar as dotações no âmbito do PRR e devido ao forte incremento das dotações no mesmo contexto, face ao orçamento corrigido.

Neste sentido, ao nível das dotações do OSS, verificou-se um aumento de 17,1% relativamente às variações do orçamento inicial e uma diminuição de -1,3% relativamente às variações do orçamento corrigido.

Quanto às dotações iniciais da Despesa Corrente (afeta ao fundo administração), verificou-se um acréscimo global de 49,0%, sendo o aumento de 15,3% no âmbito do OSS. Este acréscimo resulta, essencialmente, em consequência do aumento das despesas com aquisições de bens e serviços, que corresponderam a um aumento de +8,4 milhões de euros no âmbito do PRR e a +3,8 milhões no âmbito do OSS, que se traduz num aumento global desta rubrica em +102,4%, quando comparado com o orçamento inicial de 2021.

O incremento do orçamento inicial verificado nas Despesas de Capital face a 2021 (124,7%), 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. Esta evolução do orçamento inicial de 2021-2022, é justificada pela constituição do crédito especial no âmbito do PRR no valor total +36,9 milhões de euros e +6,3 milhões de euros no âmbito do OSS (+18,4%), quando comparado com o orçamento inicial de 2021.

(euros)

Agrupamentos de Despesa	Orçamento Inicial (OI)						Tvh OI 2022-21			Orçamento Corrigido (OC)						Tvh OC 2022-21		
	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL
	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2021	2021	2021	2022	2022	2022
Despesas Correntes	25.125.525	0	25.125.525	28.965.432	8.473.085	37.438.517	15,3%		49,0%	28.965.432	2.605.177	31.570.609	33.280.885	8.473.085	41.753.970	14,9%	225,2%	32,3%
Despesas com o Pessoal	13.119.746	0	13.119.746	13.119.746	0	13.119.746	0,0%		0,0%	13.119.746	0	13.119.746	18.077.038	0	18.077.038	37,8%		37,8%
Aquisição de Bens e Serviços	12.000.000	0	12.000.000	15.815.222	8.473.085	24.288.307	31,8%		102,4%	15.814.821	2.605.177	18.419.998	15.037.110	8.473.085	23.510.195	-4,9%	225,2%	27,6%
Outras*	5.779	0	5.779	30.464	0	30.464	427,2%		427,2%	30.885	0	30.885	166.737	0	166.737	440,2%		440,2%
Despesas de Capital	34.740.979	0	34.740.979	41.122.779	36.925.998	78.048.777	18,4%		124,7%	39.656.225	7.491.876	47.148.101	34.458.209	36.925.998	71.384.207	-13,1%	392,9%	51,4%
Aq. Bens de Capital	34.740.979	0	34.740.979	41.122.779	36.925.998	78.048.777	18,4%		124,7%	39.656.225	7.491.876	47.148.101	34.458.209	36.925.998	71.384.207	-13,1%	392,9%	51,4%
Total **	59.866.504	0	59.866.504	70.088.211	45.399.083	115.487.294	17,1%		92,9%	68.621.657	10.097.053	78.718.710	67.739.094	45.399.083	113.138.177	-1,3%	349,6%	43,7%

Figura 24 - Evolução da Dotação Orçamental 2021-2022

* Inclui os agrupamentos de despesa referentes a "Juros e Outros Encargos", "Transferência correntes – Família" 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 2022 foi de 65.398.110,26 EUR, verificando-se uma variação positiva de 14,6% (+8.326.579,00 EUR), face ao exercício anterior.

A Despesa Corrente ascendeu a 25.989.861,57 EUR, refletindo um acréscimo no valor dos pagamentos face ao ano anterior de +1.953.498,91 EUR (+8,1%).

Relativamente à evolução da Despesa de Capital do período 2021-2022, verificou-se um acréscimo do valor dos pagamentos (+19,3%), atingindo o montante de 39.408.248,69 EUR em 2022.

Com respeito à evolução da execução orçamental do período 2021-2022, conforme evidenciado na Figura 25, verificou-se um decréscimo global de 14,7 pontos percentuais, situando-se a execução orçamental final de 2022 nos 57,8%.

O decréscimo da execução orçamental do período 2021-2022, resulta, essencialmente, do menor desempenho orçamental da Despesa de Capital - Agrupamento de Aquisições de Bens e Serviços (-14,9 p.p.), pese embora o incremento do orçamento nesse agrupamento (+51,4%).

57,8%

Execução orçamental

Comparativamente com o exercício de 2021, a execução orçamental da Despesa Corrente de 2022 foi de 62,3%, inferior em -13,9 pontos percentuais face ao ano transato.

Ao nível da Despesa de Capital, a execução orçamental deste agrupamento atingiu 55,2% em 2022, verificando-se um decréscimo de -14,9 pontos percentuais, comparativamente com o exercício de 2021.

O decréscimo da execução registada foi influenciado pelo reforço das dotações orçamentais face ao período homólogo, para cumprimento das competências do Instituto de Informática e pelo reforço no âmbito do PRR, para impulsionar a economia dos países da zona euro, após a pandemia da COVID-19, contudo, a concretização da execução é muitas vezes comprometida, devido aos tramites legais impostos para efeitos de aquisição dos bens e serviços.

De notar ainda, que a impossibilidade de execução financeira de um conjunto de contratos em 2022, resultou, essencialmente, da morosidade na tramitação de um conjunto de procedimentos de contratação atentos à sua complexidade, bem como, cuja execução se encontrava condicionada a visto do Tribunal de Contas, verificado no final do mês de novembro para a maior parte desses contratos.

Neste sentido, caso tivesse sido efetivada a execução dos compromissos em aberto, no total de 12 milhões de euros, verificar-se-ia no período 2021-2022, ao nível da evolução da Despesa Corrente, um acréscimo dos pagamentos em 8,4% e na Despesa de Capital um acréscimo do valor dos pagamentos em 26,0%, o que conseqüentemente, resultaria numa melhoria do desempenho da execução orçamental, em +11,0 pontos percentuais, reduzindo-se o decréscimo de 14,7 pontos percentuais, para 3,7 pontos percentuais face ao ano anterior.

Agrupamentos de Despesa	2021								2022								T'vha Pag. 2022-21		
	Orçamento Corrigido (OC)			Pagamentos			% Exec.	Orçamento Corrigido (OC)			Pagamentos			% Exec.	OSS	PRR	TOTAL		
	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL		OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL						
Despesas Correntes	28.965.432	2.605.177	31.570.609	21.952.647	2.083.716	24.036.363	76,1%	33.270.916	8.473.085	41.744.001	22.417.468	3.572.394	25.989.862	62,3%	2,1%	71,4%	8,1%		
Despesas com o Pessoal	13.119.746	0	13.119.746	11.849.550	0	11.849.550	90,3%	18.077.038	0	18.077.038	11.736.344	0	11.736.344	64,9%	-1,0%		-1,0%		
Aquisição de Bens e Serviços	15.814.821	2.605.177	18.419.998	10.075.603	2.083.716	12.159.319	66,0%	15.037.110	8.473.085	23.510.195	10.524.297	3.572.394	14.096.690	60,0%	4,5%	71,4%	15,9%		
Outras*	30.865	0	30.865	27.493	0	27.493	89,1%	156.768	0	156.768	156.827	0	156.827	100,0%	470,4%		470,4%		
Despesas de Capital	39.656.225	7.491.876	47.148.101	27.711.757	5.323.411	33.035.169	70,1%	34.458.209	36.925.998	71.384.207	23.992.796	15.415.452	39.408.249	55,2%	-13,4%	189,6%	19,3%		
Aq. Bens de Capital	39.656.225	7.491.876	47.148.101	27.711.757	5.323.411	33.035.169	70,1%	34.458.209	36.925.998	71.384.207	23.992.796	15.415.452	39.408.249	55,2%	-13,4%	189,6%	19,3%		
Total **	68.621.657	10.097.053	78.718.710	49.664.404	7.407.127	57.071.531	72,5%	67.729.125	45.399.083	113.128.208	46.410.264	18.987.846	65.398.110	57,8%	-6,6%	156,3%	14,6%		

Figura 25 - Evolução da Execução Orçamental 2021-2022

*OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais – cativos

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

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 36,9% do orçamento corrigido e a 39,7% dos pagamentos totais. Nesta componente orçamental, enquadram-se as dotações para as despesas associadas a salários e encargos (15,9%) e para a aquisição de bens e serviços (20,8%), 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 2022 estas representam 63,1% dos pagamentos totais. Destas, verificou-se uma execução de 56,9% da rubrica de *software* informático, a que correspondem 50,3% dos pagamentos totais e 83,5% dos pagamentos no âmbito deste agrupamento de despesa. A rubrica de equipamento informático (*hardware*) registou uma execução de 49,4%, a que correspondem 9,9% dos pagamentos totais e 16,4% dos pagamentos afetos às Despesas de Capital. Quanto às restantes rubricas, apenas 0,04% 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 alínea 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 31/12/2022 no Sistema SIF, o montante total dos compromissos plurianuais ascendia a 123.573.676,81 EUR, com a seguinte distribuição por ano:

(euros)

Ano	Montante
2023	63.569.261
2024	41.942.572
2025	13.974.475
2026	4.087.369

Figura 26 - Montante dos processos de Aquisição em execução e Novos em fase de Apreciação a 31/12/2022

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 31/01/2023, 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 31/12/2022. Nestes termos, à data de 31/12/2022, do conjunto de processos registados no SCEP, apurou-se um valor global de 73.940.451,95 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 2022, o Instituto de Informática **não tinha pagamentos ou recebimentos em atraso.**

4.2.1.4. Prazo médio de pagamentos (PMP)

Nos termos da legislação aplicável², em 2022, o Instituto de Informática registou um Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (PMP) de 12 dias.

Em 2022, assim como nos últimos três anos, conforme indicado na Figura 27, o indicador PMP registou um valor inferior a 30 dias, cumprindo para o efeito a meta legal definida pela legislação aplicável em vigor.

	(dias)			
	2019	2020	2021	2022
PMP (média anual)	18	17	9	12

Figura 27 - Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (2019-2022)

4.2.2. Operações Cofinanciadas

Relativamente às Operações Cofinanciadas, durante o ano de 2022, não foram aprovadas novas candidaturas no âmbito do PT2020.

Porém, em anos anteriores, tinham sido aprovadas as candidaturas mencionadas infra, as quais se mantiveram ativas durante o ano de 2022, 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-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.

² 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).

Este projeto terminou a 31/10/2022, tendo atingido uma execução de 71%, no valor de 690.952,47 EUR, valor respeitante à execução do II, IP;

- 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 terminou a 31/10/2022, tendo atingido, uma execução de 100%.

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

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

Este projeto terminou em 31/10/2022, com uma execução física de 100%, todavia em termos financeiros a execução foi de 26,1%, no valor de 16.686,44 EUR.

À data de 31/12/2022, o valor de reembolsos registados decorrentes da execução das Operações SAMA totalizou 397.396,10 EUR, em resultado de findo o período vigente para a apresentação de despesas para reembolso.

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 2022, por entidade, é expresso no quadro seguinte:

(euros)	
Entidade	2022
ACSS - Admi. Central do Sistema Saúde	5.697
Agência Modernização Administrativa	56.348
Autoridade Tributária e Aduaneira	30.290
Câmara dos Solicitadores	21.641
Câmara Municipal de Lisboa	2.344
IEM, IP-RAM - Instituto de Emp Madeira	5.682
Instituto Mobilidade e Transportes, IP	10.427
Instituto Registos e Notariado, IP	68.696
RIAC-Agência p/ Modernização e Qualidade	8.140
TOTAL	209.265

Figura 28 - Resumo das Receitas Próprias 2022

No período 2021-2022 as receitas próprias registaram um acréscimo de 94,5% (+ 101.650,19 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 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:
 - 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:

Eixo / Subinvestimentos		2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total
Eixo 1	Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social	341.010	7.820.833	32.752.234	34.877.210	26.132.051	9.638.626	111.561.966
1.1.1	PTSS Nova Geração	0	1.472.816	12.201.775	9.187.407	7.146.730	2.956.537	32.965.265
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	0	31.080	2.340.936	3.708.967	3.534.707	739.133	10.354.823
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	0	62.500	1.600.000	4.220.861	1.340.850	0	7.224.211
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	65.776	2.788.115	4.297.898	5.768.510	2.681.700	739.134	16.341.132
1.1.5	Cooperação na PTSS	0	0	0	1.406.954	1.340.850	1.478.268	4.226.072
1.1.6	Novos Serviços Digitais	275.234	967.764	11.245.475	7.770.605	7.405.514	769.017	28.433.609
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	0	2.498.559	1.066.151	2.813.907	2.681.700	2.956.537	12.016.854
Eixo 2	Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento	489.117	1.564.895	3.225.227	3.069.624	5.454.379	1.980.216	15.783.458
1.2.1	Soluções de Relacionamento	170.157	350.809	440.000	662.197	2.117.551	589.029	4.329.742
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	213.897	953.702	1.911.980	1.703.950	2.264.148	1.169.446	8.217.125
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	105.063	260.384	873.247	703.477	1.072.680	221.740	3.236.591
Eixo 3	Reformular e adaptar o posto de trabalho	3.030.712	2.668.774	4.298.991	3.125.892	6.287.413	111.450	19.523.231
1.3.1	Modernização do parque informático	3.030.712	2.638.942	3.782.392	3.019.815	6.186.320	0	18.658.180
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	0	29.832	516.600	106.077	101.093	111.450	865.052
Eixo 4	Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud	2.161.216	3.382.772	11.105.116	9.356.241	6.704.250	1.921.749	34.631.345
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	381.270	859.622	2.257.829	2.673.212	536.340	0	6.708.273
1.4.2	Soluções cloud	1.779.946	2.045.534	2.692.086	2.251.126	2.145.360	443.481	11.357.532
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	0	477.615	6.155.201	4.431.904	4.022.550	1.478.268	16.565.538
Totais		6.022.055	15.437.273	51.381.568	50.428.967	44.578.093	13.652.041	181.500.000

Figura 29 - Distribuição Plurianual Prevista no âmbito do PRR

4.2.4.2. Operacionalização e monitorização do PRR em 2022

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, 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 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 45.399.083 EUR, apresentando a seguinte distribuição:

(euros)						
Tipo de Fundo PRR	Eixo	Fundo/Económica	Descrição	Orçamento Inicial	Orçamento Corrigido	
Administração	Eixo 1	DA3110501	Admin PREV PRR E1	2.000.000	1.180.566	
		D.02.01.21	Outros bens	0	0	
		D.02.02.05.01	Locação - Hardware informático	0	206.128	
		D.02.02.05.02	Locação - Software informático	0	0	
		D.02.02.14.01	Estudos pareceres e consultoria - Serviços de informática	2.000.000	244.372	
		D.02.02.20.03.99	Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática - Outros	0	730.066	
	Eixo 2	DA3110502	Admin PREV PRR E2	2.473.000	2.353.396	
		D.02.02.05.02	Locação - Software informático	2.103.000	1.983.396	
		D.02.02.20.03.99	Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática - Outros	370.000	370.000	
	Eixo 3	DA3110503	Admin PREV PRR E3	42.000	46.153	
		D.02.01.21	Outros bens	0	3.690	
	Eixo 4	DA3110504	Admin PREV PRR E 4	3.958.085	4.892.970	
		D.02.02.05.02	Locação - Software informático	1.940.069	2.130.967	
		D.02.02.14.01	Estudos pareceres e consultoria - Serviços de informática	0	84.885	
		D.02.02.20.03.99	Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática - Outros	2.018.016	2.677.118	
	Capital	Eixo 1	CPRR01	C Capital PRR E1	26.307.530	25.947.530
D.07.01.07.06.02			Hardware	792.000	1.453.227	
Eixo 2		D.07.01.08.06.02	Software	25.515.530	24.494.303	
		CPRR02	C Capital PRR E2	2.234.000	2.234.000	
Eixo 3		D.07.01.07.06.02	Hardware	424.000	1.124.188	
		D.07.01.08.06.02	Software	1.810.000	1.109.812	
		CPRR03	C Capital PRR E3	4.350.000	4.710.000	
		D.07.01.07.06.02	Hardware	4.150.000	4.506.187	
Eixo 4		D.07.01.08.06.02	Software	200.000	200.000	
		D.07.01.09.06.02	Equipamento Administrativo - Outros	0	3.813	
		CPRR04	C Capital PRR E4	4.034.468	4.034.468	
		D.07.01.07.06.02	Hardware	3.007.289	2.505.796	
D.07.01.08.06.02		Software	1.027.179	1.528.672		
TOTAL				45.399.083	45.399.083	

Figura 30 - Crédito Especial PRR - 2022

Desta forma, a dotação corrigida no âmbito do PRR, representa 40,1% do orçamento corrigido total de 2022, dos quais, 7,5% incidem sobre os Fundos de Administração no âmbito do PRR e 32,6% são relativos aos Fundos de Capital PRR.

A despesa global realizada e paga em 2022, no contexto do PRR, foi de 18.987.846,19 EUR, resultando numa execução de 41,8% face ao orçamento PRR e de 16,78% face ao orçamento total.

														(euros)											
														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
Rubrica/agrup.*	Descrição	Fundo	Dotações Corrigidas	Cabimentos	Compromissos	Despesa-Total	Disponível	Dot. não compromet.	Saldo	Comprom. por pagar	Exec. org. (%)	Processado/ faturado	Compromissos em aberto	% Compr. em aberto											
D.02.01.21	Outros bens		3.690	0	0	0	3.690	3.690	3.690	0	0,0%	0	0	0											
	PRR Eixo 3	DA3110503	3.690	0	0	0	3.690	3.690	3.690	0	0,0%	0	0	0											
D.02.02.05	Loçaç.mater.informat		4.362.954	2.495.981	2.495.981	2.495.981	1.866.973	1.866.973	1.866.973	0	57,2%	2.495.981	0	0,0%											
	PRR Eixo 1	DA3110501	206.128	112.433	112.433	112.433	93.695	93.695	93.695	0	54,5%	112.433	0	0,0%											
	PRR Eixo 2	DA3110502	1.983.396	406.785	406.785	406.785	1.576.611	1.576.611	1.576.611	0	20,5%	406.785	0	0,0%											
	PRR Eixo 3	DA3110503	42.463	36.693	36.693	36.693	5.770	5.770	5.770	0	86,4%	36.693	0	0,0%											
	PRR Eixo 4	DA3110504	2.130.967	1.940.069	1.940.069	1.940.069	190.898	190.898	190.898	0	91,0%	1.940.069	0	0,0%											
D.02.02.14	Est.parec.proj.cons.		329.257	76.875	76.875	76.875	252.382	252.382	252.382	0	23,3%	76.875	0	0,0%											
	PRR Eixo 1	DA3110501	244.372	76.875	76.875	76.875	167.497	167.497	167.497	0	31,5%	76.875	0	0,0%											
	PRR Eixo 4	DA3110504	84.885	0	0	0	84.885	84.885	84.885	0	0,0%	0	0	0											
D.02.02.20	Trabalhos espec.		3.777.184	999.538	999.538	999.538	2.777.646	2.777.646	2.777.646	0	26,5%	999.538	0	0,0%											
	PRR Eixo 1	DA3110501	730.066	172.830	172.830	172.830	557.236	557.236	557.236	0	23,7%	172.830	0	0,0%											
	PRR Eixo 2	DA3110502	370.000	69.495	69.495	69.495	300.505	300.505	300.505	0	18,8%	69.495	0	0,0%											
	PRR Eixo 4	DA3110504	2.677.118	757.213	757.213	757.213	1.919.905	1.919.905	1.919.905	0	28,3%	757.213	0	0,0%											
Total PRR da Despesa Corrente			8.473.085	3.572.394	3.572.394	3.572.394	4.900.691	4.900.691	4.900.691	0	42,2%	3.572.394	0	0,0%											
D.07.01.07.06.02	Hardware		9.589.398	6.282.240	6.282.240	6.282.240	3.307.158	3.307.158	3.307.158	0	65,5%	6.282.240	0	0,0%											
	PRR Eixo 1	CPRR01	1.453.227	1.162.581	1.162.581	1.162.581	290.646	290.646	290.646	0	80,0%	1.162.581	0	0,0%											
	PRR Eixo 2	CPRR02	1.124.188	827.154	827.154	827.154	297.034	297.034	297.034	0	73,6%	827.154	0	0,0%											
	PRR Eixo 3	CPRR03	4.506.187	3.245.898	3.245.898	3.245.898	1.260.289	1.260.289	1.260.289	0	72,0%	3.245.898	0	0,0%											
	PRR Eixo 4	CPRR04	2.505.796	1.046.606	1.046.606	1.046.606	1.459.190	1.459.190	1.459.190	0	41,8%	1.046.606	0	0,0%											
D.07.01.08.06.02	Software		27.332.787	9.133.213	9.133.213	9.133.213	18.199.574	18.199.574	18.199.574	0	33,4%	9.133.213	0	0,0%											
	PRR Eixo 1	CPRR01	24.494.303	8.094.905	8.094.905	8.094.905	16.399.398	16.399.398	16.399.398	0	33,0%	8.094.905	0	0,0%											
	PRR Eixo 2	CPRR02	1.109.812	621.386	621.386	621.386	488.426	488.426	488.426	0	56,0%	621.386	0	0,0%											
	PRR Eixo 3	CPRR03	200.000	0	0	0	200.000	200.000	200.000	0	0,0%	0	0	0											
	PRR Eixo 4	CPRR04	1.528.672	416.922	416.922	416.922	1.111.750	1.111.750	1.111.750	0	27,3%	416.922	0	0,0%											
D.07.01.09.06.02	Eq. Adm - Outros		3.813	0	0	0	3.813	3.813	3.813	0	0,0%	0	0	0											
	PRR Eixo 3	CPRR03	3.813	0	0	0	3.813	3.813	3.813	0	0,0%	0	0	0											
Total PRR da Despesa Capital			36.925.998	15.415.452	15.415.452	15.415.452	21.510.546	21.510.546	21.510.546	0	41,7%	15.415.452	0	0,0%											
Total PRR da Despesa			45.399.083	18.987.846	18.987.846	18.987.846	26.411.237	26.411.237	26.411.237	0	41,8%	18.987.846	0	0,0%											

Figura 31 - Execução da Despesa por Fundo PRR e Económica a 31/12/2022

No que concerne às Despesas de Administração afetas a fundos PRR, o seu peso no orçamento e na execução do período, correspondeu a 7,5% do orçamento corrigido e a 5,5% dos pagamentos totais. Nesta componente orçamental, enquadram-se apenas as dotações para as despesas associadas a aquisição de serviços, afetas às rubricas de Locação - Software informático (69,9%), Estudos, Pareceres e Consultoria (2,2%) e Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática – Outros (28,0%).

Em 2022, as Despesas de Administração PRR atingiram uma execução de 42,2% face ao orçamento PRR, no montante total de 3.572.393,73 EUR.

Relativamente às Despesas de Capital de 2022 na vertente do PRR, estas representam 32,6% do orçamento corrigido e 23,6% dos pagamentos totais. Destas, verificou-se uma execução de

65,5% da rubrica de equipamento informático (*hardware*), a que correspondem 33,1% dos pagamentos totais PRR. A rubrica de *software* informático registou uma execução de 33,4%, a que correspondem a 48,1% dos pagamentos totais no contexto do PRR.

Em 2022, as Despesas de Capital PRR atingiram uma execução de 41,7% face ao orçamento PRR, no valor de 15.415.452,46 EUR.

Como já anteriormente indicado, a execução no âmbito do PRR totalizou 18.987.846,19 EUR, valor com IVA incluído, cuja distribuição por Eixos e subinvestimentos é indicada na Figura 32:

		(euros)
Eixo / Subinvestimentos		Execução 2022
Eixo 1	Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social	9.619.625
1.1.1	PTSS Nova Geração	1.811.563
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	38.228
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	76.875
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	3.429.381
1.1.5	Cooperação na PTSS	0
1.1.6	Novos Serviços Digitais	1.190.349
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	3.073.227,25
Eixo 2	Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento	1.924.820
1.2.1	Soluções de Relacionamento	431.494
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	1.173.054
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	320.272
Eixo 3	Reformular e adaptar o posto de trabalho	3.282.592
1.3.1	Modernização do parque informático	3.245.898
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	36.693
Eixo 4	Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud	4.160.810
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	1.057.335
1.4.2	Soluções cloud	2.516.007
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	587.467,06
Total		18.987.846

Figura 32 - Execução no âmbito do PRR em 2022

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, com o total executado a 31/12/2022 de 9.619.624,59 EUR:

- 3001/19/0000216 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de SW para o Projeto Novo Sistema de Ação Social. Descentralização de Competências (Total executado: 231.686,73 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: 53.285,46 EUR);
- 3001/20/0000267 - Aquisição de serviços de desenvolvimento SW para implementação do sistema gestão do relacionamento - Visão 360º (Total executado: 1.091.728,32 EUR);
- 3001/21/0000102 - Aquisição serviços desenvolvimento SW para Novo Sistema da Informação Pensões (Total executado: 729.882,00 EUR);
- 3001/21/0000160 - PRR - Aquisição serviços desenvolvimento SW para a implementação do novo subsídio de suspensão de atividade artística, ao abrigo do Estatuto dos Profissionais da área da cultura (Total executado: 251.881,86 EUR);
- 3001/21/0000161 - PRR - Aquisição serviços Testes de acreditação SW para a implementação do novo subsídio de suspensão de atividade artística, ao abrigo do Estatuto dos Profissionais da área da cultura (Total executado: 193.806,70 EUR);
- 3001/21/0000164 - PRR - Aquisição de serviços de desenvolvimento SW para o Projeto Novo Estatuto do Artista (Total executado: 1.459.430,17 EUR);
- 3001/21/0000165 - PRR - Aquisição de serviços de testes de acreditação para o Projeto Novo Estatuto do Artista (Total executado: 585.078,20 EUR);
- 3001/21/0000232 - PRR - Aquisição de serviços de testes não funcionais e acreditação para iniciativas planeadas no âmbito dos módulos aplicativos das Diversas áreas do Instituto de Informática (Total executado: 510.124,79 EUR);
- 3001/22/0000010 - TD-AP- C17-i03, "Transição Digital na Segurança Social" - Aquisição de serviços de desenvolvimento SW para o projeto Assessoria Técnica a Tribunais (ATT) - PTSS (Total executado: 231.712,32 EUR);
- 3001/22/0000013 – PRR - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Interoperabilidade (Total executado: 209.227,92 EUR);
- 3001/22/0000017 - Atualização de Hardware Oracle e reforço de licenciamento Oracle para Base de Dados do SISS (Total executado: 112.432,82 EUR);

- 3001/22/0000017 - Atualização de Hardware Oracle e reforço de licenciamento Oracle para Base de Dados do SISS (Total executado: 137.918,6 EUR);
- 3001/22/0000017 - Atualização de Hardware Oracle e reforço de licenciamento Oracle para Base de Dados do SISS (Total executado: 1.162.581,24 EUR);
- 3001/22/0000017 - Atualização de Hardware Oracle e reforço de licenciamento Oracle para Base de Dados do SISS (Total executado: 1.660.294,59 EUR);
- 3001/22/0000019 – RENOV. - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (Total executado: 253.713,97 EUR);
- 3001/22/0000020 – RENOV. – PRR - Aquisição de serviços de testes software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (Total executado: 111.501,07 EUR);
- 3001/22/0000051 – PRR - Aquisição de serviços de testes software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Interoperabilidade (Total executado: 110.480,38 EUR);
- 3001/22/0000082 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos benefícios de Desemprego, Parentalidade, Doença, Abono de Família e Pré-Natal (Total executado: 159.095,58 EUR);
- 3001/22/0000083 - Aquisição de serviços de testes de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos benefícios de Desemprego, Parentalidade, Doença, Abono de Família e Pré-Natal (Total executado: 50.206,63 EUR);
- 3001/22/0000084 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (Total executado: 81.873,72 EUR);
- 3001/22/0000086 - Aquisição de serviços testes de software, para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (Total executado: 20.172,00 EUR);
- 3001/22/0000091 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos Subsistemas Regime Publico de Capitalização e Fundo de Garantia Salarial (Total executado: 56.818,42 EUR);
- 3001/22/0000092 - Aquisição de testes de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos Subsistemas Regime Publico de Capitalização e Fundo de Garantia Salarial (Total executado: 4.675,87 EUR);

- 3001/22/0000124 – PRR - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planejadas no âmbito da simplificação do ciclo contributivo - 1ª fase (Total executado: 38.228,40 EUR);
- "- 3001/22/0000164 – PRR - Aquisição de serviços de consultoria para definição de solução/modelo tecnológico de plataforma de *machine-learning* (Total executado: 76.875,00 EUR);
- 3001/22/0000176 – PRR - Aquisição serviços transformação digital ao nível da experiência utilizador, no processo desenvolvimento de Sistemas Informação (Total executado: 34.911,83 EUR);
- **Eixo 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento, com o total executado a 31/12/2022 de 1.924.820,28 EUR:**
 - 3001/20/0000198 - Aquisição de Solução WiFi para edifícios da Segurança Social Fase II (Total executado: 28.312,05 EUR);
 - 3001/20/0000198 - Aquisição de Solução WiFi para edifícios da Segurança Social Fase II (Total executado: 23.023,85 EUR);
 - 3001/21/0000050 - Aquisição de licenças, na modalidade de locação, no âmbito da Solução de Automatização Robotizada de Processos (RPA) (Total executado: 21.186,75 EUR);
 - 3001/21/0000050 - Aquisição de licenças, na modalidade de locação, no âmbito da Solução de Automatização Robotizada de Processos (RPA) (Total executado: 27.139,01 EUR);
 - 3001/21/0000070 - Aquisição serviços desenvolvimento SW para as iniciativas planejadas no âmbito dos Portais Informativos (Total executado: 47.074,56 EUR);
 - 3001/21/0000210 - PRR - Aquisição de solução SASE subscrição de licenças , para assegurar o acesso remoto de forma segura e eficiente aos recursos da rede do MTSSS (Total executado: 239.490,00 EUR);
 - 3001/21/0000262 - Análise de informação da Gestão de identidade de acessos (Total executado: 69.495,00 EUR);
 - 3001/21/0000270 – PRR - Aquisição de solução de acessos privilegiados (PAM) (Total executado: 263.589,00 EUR);
 - 3001/22/0000043 – PRR - Aquisição de Solução de Automatização Robotizada de Processos (RPA) (Total executado: 146.108,62 EUR);
 - 3001/22/0000043 – PRR - Aquisição de Solução de Automatização Robotizada de Processos (RPA) (Total executado: 125.837,59 EUR);

- 3001/22/0000103 - Aquisição equipamento de suporte à solução de virtualização de postos de trabalho para transformação e modernização do parque informático do MTSSS (Total executado: 798.842,00 EUR);
- 3001/22/0000103 - Aquisição equipamento de suporte à solução de virtualização de postos de trabalho para transformação e modernização do parque informático do MTSSS (Total executado: 134.721,85 EUR);
- **Eixo 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho, com o total executado a 31/12/2022 de 3.282.591,72 EUR:**
 - 3001/20/0000129 - PRR - Aquisição de Postos de Trabalho para Renovação do Parque (Total executado: 282.095,28 EUR);
 - 3001/21/0000243 – PRR - Aquisição de Memórias, Teclados, Ratos, Carregadores, Cabos, Adaptadores e *Docking* Stations para Postos de Trabalho Móveis (Total executado: 139.292,58 EUR);
 - 3001/22/0000081 - Aquisição de postos de trabalho para transformação e modernização do parque informático d MTSSS - Lote A e B (Total executado: 2.824.510,49 EUR);
 - 3001/22/0000105 – PRR - Subscrição do licenciamento de sistema operativo *Linux* para postos de trabalho padrão (RED HAT) (Total executado: 36.693,36 EUR);
- **Eixo 4 - Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções *Cloud*, com o total executado a 31/12/2022 de 4.160.809,60 EUR:**
 - 3001/20/0000276 - Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade 2021-2023 (lotes) (Total executado: 1.940.069,22 EUR);
 - 3001/20/0000276 - Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade 2021-2023 (lotes) (Total executado: 336.895,95 EUR);
 - 3001/20/0000276 - Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade 2021-2023 (lotes) (Total executado: 239.041,92 EUR);
 - 3001/21/0000205 - Upgrade da solução Robótica para Backups e Arquivo para Lisboa e Viseu (Total executado: 54.422,10 EUR);
 - 3001/21/0000231 – PRR - Aquisição de *switches* para substituição nos CDSS (Total executado: 280.795,71 EUR);
 - 3001/21/0000253 – PRR - Aquisição licenciamento e suporte para controlo e proteção de Email – 2021-2024 (Total executado: 167.150,48 EUR);

- 3001/21/0000254 - PRR: Aquisição de equipamentos para gestão de banda com serviço de migração e instalação (Total executado: 180.968,32 EUR);
- 3001/21/0000254 - PRR: Aquisição de equipamentos para gestão de banda com serviço de migração e instalação (Total executado: 10.729,33 EUR);
- 3001/21/0000290 – PRR - Aquisição de serviços para o âmbito da monitorização do CCO (Total executado: 84.557,08 EUR);
- 3001/21/0000299 - PRR - Aquisição de upgrade de armazenamento *Storage Tier 1* para o segundo CPD (Total executado: 187.900,83 EUR);
- 3001/22/0000018 – PRR - Aquisição de serviços de gestão e supervisão e de administração aplicacional (Total executado: 335.759,5 EUR);
- 3001/22/0000046 – PRR - Upgrade de infraestrutura de rede do CPD principal (Total executado: 164.186,38 EUR);
- 3001/22/0000193 – PRR - Upgrade de capacidade da infraestrutura *composable* CPD Principal e Secundário (Total executado: 178.332,78 EUR).

4.2.5. Resultado Líquido

O Resultado Líquido do exercício de 2022 foi negativo no montante de -3.817.332,23 EUR, apurado de acordo com as normas e princípios contabilísticos do POCISSSS.

Conforme evidenciado na Demonstração de Resultados (Figura 33), comparativamente ao verificado em 2021, registou-se um acréscimo de 24,3% nos custos totais que ascenderam a 52.202.000,89 EUR, e um decréscimo de -5,9% nos proveitos totais, que totalizaram 48.384.668,66 EUR.

Para a evolução dos proveitos totais do período 2021-2022, que se traduziu numa diminuição superior a 3 milhões de euros, contribuiu o decréscimo de -9,7% das Transferências e subsídios correntes obtidos em 2022 e -2,7% dos Proveitos e ganhos extraordinários, sendo esta diminuição, justificada, pelo decréscimo da receita por via do financiamento das despesas no âmbito do PRR, e por outro lado, pelo aumento das dotações e dos custos totais, essencialmente, por força da execução do PRR.

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.

4.2.5.1 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 26.083.744,18 EUR, correspondente a um acréscimo face ao ano anterior de 8,7%, em resultado do aumento da conta 62.

Este acréscimo é justificado, principalmente, pela evolução da rubrica “fornecimentos e serviços externos”, a qual registou um aumento de 16,3%, que correspondem a cerca de 2 milhões de euros, no período 2021-2022. O valor da rubrica “custos com o pessoal”, registou, também, um ligeiro aumento de +0,9%, face ao período anterior.

Conta 65 - Outros Custos e Perdas Operacionais

O total desta rubrica, em 2022, foi de 23.158,71 EUR, registando uma diminuição de -10,6% face ao ano anterior. Esta rubrica reflete o pagamento de emolumentos a tribunais, de certificados digitais, de quotas para organismos nacionais e em 2022, o pagamento de uma bolsa de estágio.

Conta 66 - Amortizações do exercício

No ano 2022, o valor das amortizações do exercício ascendeu a 25.940.111,91 EUR, correspondente a um aumento expressivo de 44,6% face ao ano de 2021.

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 2022, o valor das provisões constituídas para riscos e encargos do exercício, evidenciou uma ligeira diminuição (-6,6%) face ao ano anterior, refletindo o montante de 25.776,97 EUR, em resultado de processos judiciais em curso.

Conta 68 – Custos e perdas financeiras

O total dos custos e perdas financeiras, em 2022, foi de 7.698,85 EUR, registando um aumento de +387,8% face ao ano anterior, pese embora, este valor não tenha materialidade. Esta rubrica

reflete, essencialmente, o pagamento de juros suportados no âmbito da conclusão de um processo judicial e de serviços bancários.

Conta 69 – Custos e perdas extraordinárias

Em 2022, o total desta rubrica atingiu o montante de 121.510,27 EUR, a qual reflete o pagamento decorrente da resolução final de litígios no valor de 27.579,85 EUR, a regularização final de um projeto cofinanciado para o qual foi necessário refletir um custo extraordinário no valor de 1.962,04 EUR, e outro, que por ter sido revogado, originou a devolução da verba no montante de 74.289,90 EUR, o valor de 16.654,73 EUR diz respeito à regularização para com a CGA relativa a um acidente em serviço de um pensionista do Instituto de Informática, o restante valor, no total de 1.023,75 EUR é referente ao furto de um portátil e correções diversas sem materialidade.

4.2.5.2 Proveitos e ganhos

Conta 71 - Vendas e prestações de serviços

Decorrente da execução dos Protocolos de prestação de serviço em vigor, em 2022, o valor destes atingiu o montante de 198.584,43 EUR, tendo-se verificado um acréscimo de 17,5%, face ao ano anterior.

Conta 74 - Transferências e subsídios correntes obtidos

Em 2022, o valor das transferências e subsídios correntes totalizou 21.628.186,51 EUR.

Verificou-se, por isso, uma diminuição das transferências e subsídios correntes, no período 2021-2022, correspondente a -2.328.893,37 EUR (-9,7%), motivado essencialmente, pelo decréscimo da receita por via do financiamento/reembolso das despesas no âmbito de aplicação do PRR.

Conta 79 - Proveitos e ganhos extraordinários

No ano de 2022, o valor dos proveitos e ganhos extraordinários ascendeu aos 26.557.896,34 EUR, verificando-se um decréscimo de -735.628,38 EUR (-2,7%) face ao ano de 2021.

Esta diminuição, embora não represente muita materialidade, deveu-se, essencialmente, ao decréscimo do valor das transferências realizadas pelo IGFSS, para financiamento das despesas de capital, comparativamente ao verificado no exercício anterior.

Em Aprovação

Demonstração de Resultados - 2022

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	14.141.769,99		12.159.839,64	
64 Custos com o pessoal:				
641+642 Remunerações	9.516.913,97		9.603.827,63	
643+648 Encargos Sociais:				
Pensões	19.487,61		5.250,53	
Outros	2.405.572,61	26.083.744,18	2.225.224,03	23.994.141,83
63 Transferências correntes concedidas e prestações s	0,00	0,00	0,00	0,00
66 Amortizações do exercício	25.940.111,91		17.933.432,65	
67 Provisões do exercício	25.776,97	25.965.888,88	27.588,58	17.961.021,23
65 Outros Custos e perdas operacionais	23.158,71	23.158,71	25.915,00	25.915,00
(A)	52.072.791,77		41.981.078,06	
68 Custos e perdas financeiras		7.698,85		1.578,36
(C)	52.080.490,62		41.982.656,42	
69 Custos e perdas extraordinárias		121.510,27		0,00
(E)	52.202.000,89		41.982.656,42	
88 Resultado Líquido do exercício		-3.817.332,23		9.436.996,55
	48.384.668,66		51.419.652,97	
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	198.584,43	198.584,43	169.013,47	169.013,47
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	21.628.186,51		23.957.079,88	
76 Outros proveitos e ganhos operacionais	0,00	21.628.186,51	0,00	23.957.079,88
(B)	21.826.770,94		24.126.093,35	
78 Proveitos e ganhos financeiros	1,38	1,38	34,90	34,90
(D)	21.826.772,32		24.126.128,25	
79 Proveitos e ganhos extraordinários	26.557.896,34	26.557.896,34	27.293.524,72	27.293.524,72
(F)	48.384.668,66		51.419.652,97	
Resultados Operacionais: (B) - (A) =		-30.246.020,83		-17.854.984,71
Resultados Financeiros: (D-B) - (C-A) =		-7.697,47		-1.543,46
Resultados Correntes: (D) - (C) =		-30.253.718,30		-17.856.528,17
Resultados Líquidos do Exercício: (F) - (E)=		-3.817.332,23		9.436.996,55

Figura 33 - Demonstração de Resultados de 2022

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 de -24,0% face ao ano anterior, tendo totalizado o montante de 10.565,03 EUR com a seguinte distribuição:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
 - Imprensa Nacional Casa da Moeda – 10.394,99 EUR;
- Publicitação na imprensa de recrutamento de pessoal:
 - Global Notícias-Media Group, S.A. – 170,04 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.

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 2022, 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

Em sede de planeamento estratégico, no ano de 2022 foi revista a estratégia do Instituto de Informática, de onde resultou a missão, visão e valores, em consonância com as grandes linhas de orientação estratégica pública, definidas pelo Governo e com o Plano de Recuperação e Resiliência.

Nestes termos, e no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência é apresentado o desempenho aferido ao nível da componente C17- “Transição Digital na Segurança Social”, em concreto no que respeita aos Eixos 1 a 4, cuja responsabilidade de implementação é do Instituto de Informática.

Paralelamente, apresenta-se também o resultado do desempenho do Instituto de Informática, ao nível de outros instrumentos de gestão: Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS (PESI), o Plano Estratégico de Segurança (PES) e o Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII), Plano de Atividades e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

5.1.1. Plano de Recuperação e Resiliência

No ano de 2022 foram **31** os projetos que contribuíram para a execução da **Transição Digital da Segurança Social**, distribuídos pelos 4 eixos, conforme se apresenta no gráfico seguinte:

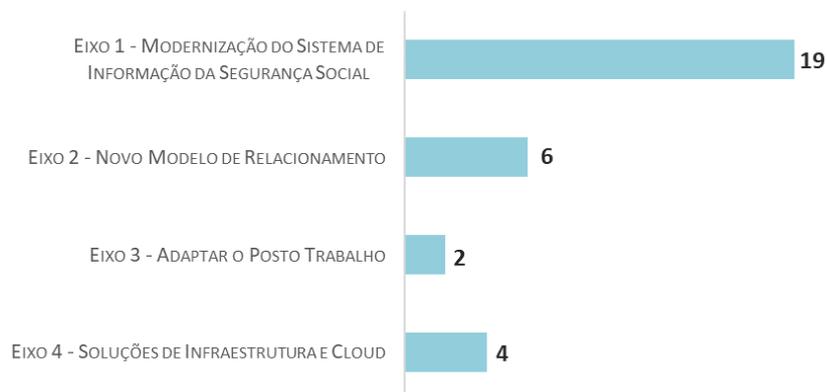


Figura 34 – Distribuição dos Projetos PRR por Eixo de Intervenção - 2022

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

No âmbito do Eixo 1 foram considerados em 2022, 19 Projetos. Destes 19 projetos, 8 apresentaram resultados efetivos para os seus potenciais beneficiários.

No final do ano estavam disponíveis e em utilização **dois novos serviços** na Segurança Social Direta, sendo estes a **Pensão Social** e o **Subsídio pela Suspensão da Atividade Cultural**.

Foi igualmente disponibilizado o **deferimento automático de duas novas prestações**: Subsídio pela Suspensão da Atividade Cultural e Pensão de Velhice – Pensão na Hora (alargamento das condições de atribuição com deferimento automático).

Estatuto dos Profissionais da Cultura

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Dar resposta, em termos de enquadramento na Segurança Social, a um estatuto para os profissionais da área da cultura que se pretende abrangente, equilibrado e que contribua para a criação de boas condições de trabalho para todos os profissionais que atuam neste setor, proporcionando-lhes um conjunto de regras que regulamenta a respetiva atividade profissional e um regime de proteção social que os apoie em todas as eventualidades.

O Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural, tem por objetivo garantir, em forma de subsídio, rendimentos em consequência da verificação de uma situação involuntária de suspensão da atividade cultural por parte do profissional da área da cultura.

O direito ao subsídio é reconhecido aos profissionais da área da cultura que desenvolvam a sua atividade como trabalhadores por conta de outrem com contrato de trabalho de muito curta duração ou como trabalhadores independentes, incluindo os empresários em nome individual, que à data da apresentação do requerimento reúnam as respetivas condições de atribuição e estejam inscritos no RPAC.

Potenciais beneficiários:

TI com CAE/CIRS Cultura + nº TCO com contratos de muita curta duração: **36.458**;
Utilizadores internos com perfil QLF: **25.719**

Entregas efetivas:

- Criação de novo sistema Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural:
 - Registrar subsídio;
 - Consultar subsídio;
 - Cancelar subsídio;
 - Pesquisar subsídios *backoffice*.

Pensões: Transformação e automação dos processos de atribuição de pensões

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

- Descontinuar o sistema legado de pensões no que diz respeito à gestão dos pedidos de pensões sociais e prestações por morte, integrando esta componente de negócio na Segurança Social Direta.

Para além da atualização tecnológica, o Novo pedido de Pensões Sociais visa também desmaterializar todo o processo e automatizar as atividades que atualmente são executadas de forma manual pelos funcionários da Segurança Social.

Potenciais beneficiários:

Cidadãos: **54.000**
Utilizadores internos: **700**

Entregas efetivas:

Disponibilização na SSD do novo serviço para a Gestão de Pedidos de Pensões Sociais:

- Pensão social de velhice;
- Pensão social de Invalidez do regime especial;
- Pensão de orfandade;
- Pensão de viuvez.

Novo Sistema de Ação Social (Acompanhamento Familiar + Próximo)

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Desenvolver um novo sistema de informação, para o atendimento e acompanhamento da ação social (através da evolução do sistema existente) e que será utilizado pelos serviços da Segurança Social, pelas autarquias e pelos parceiros. Pretende-se substituir os sistemas atuais, evoluir e melhor os seus processos, fazendo face à nova realidade de transferência de competências da área da ação social para os municípios, tal como previsto na descentralização dos serviços do Estado.

Potenciais beneficiários:

Cidadãos: **458.233**
Utilizadores internos
Segurança Social: **11.615**
Utilizadores Autarquias: **1.000**

Entregas efetivas:

- Consulta de rendimentos de Agregado Familiar de um Processo Familiar na PTSS.

Penhora em cobrança coerciva a prestações

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Criar um processo automático de penhoras para o tipo de bem “Prestações” disponibilizando um conjunto de funcionalidades que permitem a programação de ações de penhora automáticas, e a gestão dos bens penhoráveis, destacando:

- Obtenção de informação de existência do bem a penhorar, registando-a como bens do executado e/ou revertido no sistema;
- Programação de ações de penhoras automáticas com base em critérios definidos pelo utilizador com perfil para o efeito;
- Possibilidade de efetuar a penhora manualmente através das funcionalidades de gestão dos bens/penhoras;
- Receção das respostas de confirmação das penhoras, atualizando a informação dos bens que lhe estão associados;
- Pesquisa e consulta de detalhe dos bens penhoráveis e penhoras por utilizador com perfil para o efeito;
- Levantamento de penhoras.

Potenciais beneficiários:

Utilizadores internos, cidadãos e empresas

Entregas efetivas:

- Implementada a solução para registo e identificação de bens do tipo prestações sociais, assegurando por um lado a comunicação com o SEF e por outro lado, com o SICCC, para efeitos de criação de ordem de penhora.

SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Implementar uma nova funcionalidade de interoperabilidade entre a CPAS – Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores e a Segurança Social, no âmbito da Execução de dívidas à Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores - CPAS, (com o objetivo de dar suporte ao artigo 18º A do decreto-Lei nº 42/2001, de 9 de fevereiro).

Potenciais beneficiários:

100.000 beneficiários
CPAS

Entregas efetivas:

- Serviço de comunicação dívida (registo);
- Serviço de comunicação dívida (anulação);
Processo de participação.

Plataforma Serviços Interoperabilidade e Troca Informação com outras Entidades

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAD

Breve descrição/ âmbito:

Desenvolver processos de interoperabilidade que visam a modernização, a desmaterialização e melhoria da comunicação entre a Segurança Social e os organismos da Segurança Social e as entidades empregadoras do País.

Potenciais beneficiários:

Utilizadores registados na Segurança Social Direta: **7.343.555**

Entregas efetivas:

Entrada em produção de 4 novos serviços de interoperabilidade, para consumo pelas Entidades empregadoras:

- Serviço Justiça - Filiação;
- Serviços cultura IGAC;
- Serviço com as finanças RFE;
- Serviço PSI - empresas.

Relacionamento - Visão 360º

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAD

Breve descrição/ âmbito:

Implementar um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio (VIN - Visão Integrada de Negócio) e de relacionamento (VIR - Visão Integrada de Relacionamento) e melhorar a relação com o Cidadão com recurso à integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social.

Centralizar numa única ferramenta a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, garantindo a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todos os Organismos.

Potenciais beneficiários:

7.343.555 (utilizadores registados na SSD e GUS)

Entregas efetivas:

- Entrada em produção da Etapa 1 -VIR:
- Consulta das interações com a Segurança Social, realizadas presencialmente, por telefone ou por vídeo atendimento, permitindo visualizar o canal, o local, a data e a descrição do atendimento, a partir de 19/12/2022 para os utilizadores institucionais.

Upgrade Base de Dados de Suporte PTSS

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAS

Breve descrição/ âmbito:

Realizar atualização tecnológica da infraestrutura de suporte a Base de Dados, para acomodar o aumento computacional e funcionalidades a disponibilizar, dando resposta ao evidente crescimento exponencial de novas funcionalidades, de dados armazenados e de capacidade.

Potenciais beneficiários:

15.000 utilizadores internos
10.095.510 Cidadãos
1.316.256 Empresas

Entregas efetivas:

- Instalação dos novos equipamentos de suporte à base de dados da Segurança Social;
- Início do processo de migração das bases de dados para os novos equipamentos.

Assessoria Técnica aos Tribunais

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAD

Breve descrição/ âmbito:

Implementar o Sistema de Assessoria Técnica aos Tribunais na Segurança Social Direta (SIATT) na PTSS, áreas de Promoção e Proteção (PP) e Tutelar Cível (TC).
À semelhança do sistema SIATT – interoperabilidade que substitui, irá assegurar a interoperabilidade com os tribunais de acordo com a Portaria n.º 348/2019, de 4 de outubro, que regulamenta as comunicações eletrónicas entre os tribunais judiciais e a Segurança Social no âmbito dos processos tutelares cíveis e promoção e proteção.

Potenciais beneficiários:

1.000

Ponto de situação 2022:

- Desenvolvimento dos trabalhos com vista a disponibilizar em produção as funcionalidades: Dossier ATT, Dossier Criança, Solicitação e Fluxo Trabalho.

Canais de Pagamento

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAD

Breve descrição/ âmbito:

Concentrar num único serviço todas as interações necessárias com entidades externas com vista a realizar os pagamentos e as cobranças no âmbito do universo da Segurança Social.

Potenciais beneficiários:

5.000 beneficiários por mês nas transferências internacionais das prestações sociais;
56.000 contribuintes por mês que pagam por Débitos Diretos mensalmente;
Aproximadamente 500.000 contribuintes que pagam por referência multibanco e podem passar a pagar por MB Way.

Ponto de situação 2022:

- Desenvolvimento dos trabalhos no âmbito da componente do canal de Débitos Diretos.

Nova Plataforma da Segurança Social

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAD

Breve descrição/ âmbito:

Concretizar a transformação da PTSS, com a correspondente evolução em termos de transformação, inovação, simplificação e modernização da oferta digital (SSD, App Segurança Social + Próxima e Portal informativo).

Potenciais beneficiários:

10.000.000 de Cidadãos
500.000 Empresas
3.000 utilizadores internos

Ponto de situação 2022:

- Definição da estratégia de usabilidade e da arquitetura da informação e *design* visual da PTSS.

Modelo de Simulação de Políticas Públicas

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAGI

Breve descrição/ âmbito:

Desenvolver um repositório de dados com fontes distintas (sistemas de informação de várias entidades) e implementar tecnologias de modelos de previsão com a finalidade de dotar o GEP (Gabinete de Estratégia e Planeamento), a Comunidade Científica e o MTSSS de capacidade de modelação de dados no âmbito da definição de políticas públicas no universo da Segurança Social.

Potenciais beneficiários:

Academia,
Administração Pública e
Sociedade Civil

Ponto de situação 2022:

- Especificação do âmbito do projeto.

Sistema de IA\ML para combate à Fraude

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAGI

Breve descrição/ âmbito:

Definir, conceber e implementar uma plataforma tecnológica de Inteligência Artificial\ *Machine Learning*;
Dotar a Segurança Social de um sistema que permita a definição, através de técnicas de *Machine Learning*, de índices de risco relativas às ERSS, quer numa perspectiva reativa (com vista à identificação ERSS a fiscalizar), quer numa despectiva de prevenção (através de índices de risco e caracterização de perfis das ERSS), para auxílio ao escrutínio de apoios a atribuir.

Potenciais beneficiários:

Colaboradores da SS
das áreas de
fiscalização, prestações
e contribuições

Ponto de situação 2022:

- Definição de modelo

Atribuição Oficiosa de Abono de Família

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Permitir a atribuição oficiosa das prestações Abono de Família.
Pretende-se que a Segurança Social possa atuar de forma pró-ativa junto do cidadão, com recurso à informação existente na Segurança Social e à informação obtida noutros organismos da Administração Pública.

Potenciais beneficiários:

Cidadãos: **190.341**
Utilizadores
Institucionais: **36.372**

Ponto de situação 2022:

- Interoperabilidade:
 - Ministério da Saúde: Certificado de gravidez;
 - SPMS e AMA.

Atribuição Oficiosa de Parentalidade

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Permitir a atribuição oficiosa do subsídio parental inicial.
Dotar a Segurança Social de proatividade na atribuição do subsídio fazendo uso da informação de eventos de vida, colocando à disposição do cidadão o subsídio a que tem direito e dispensando o mesmo de o fazer, sempre que detenha as informações necessárias para tal.

Potenciais beneficiários:

Cidadãos: **138.549**
Utilizadores internos
25.513

Ponto de situação 2022:

- Especificação do âmbito do projeto em conjunto com o ISS.

Novo Sistema de Desemprego

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Facilitar os processos de atribuição e gestão das prestações de desemprego, tornando-os mais simples, mais automáticos e mais transparentes para o cidadão.

Potenciais beneficiários:

Cidadãos: **327.926**
utilizadores
institucionais: **26.684**

Ponto de situação 2022:

- Especificação de requisitos para a funcionalidade de registo de Desemprego Subsequente.

Fundo de Garantia Salarial

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Implementar na PTSS as funcionalidades subjacentes ao novo FGS: requerimento *online*, desmaterialização dos ofícios e revisão de funcionalidades existentes. Implementar na PTSS funcionalidades dirigidas aos administradores judiciais, entidades empregadoras e ACT/IRT, permitindo aos mesmos certificar valores requeridos por trabalhadores, no âmbito de FGS.

Potenciais beneficiários:

100.000

Ponto de situação 2022:

- Reuniões de especificação de requisitos com os parceiros,
- Início do estudo da usabilidade da funcionalidade de registo de requerimento pelo cidadão.

Regime Público de Capitalização

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

O novo subsistema de Regime Público de Capitalização irá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias de interação com as Entidades Externas com as quais o subsistema se relaciona com o objetivo de facilitar, dinamizar, modernizar essa interação.

Ao cidadão serão disponibilizadas funcionalidades de Simulação, Adesão, Consulta da sua adesão, Alteração da Adesão, Emissão de Documentos e Pedidos de Resgate de Capital; Às Entidades Empregadoras serão disponibilizadas funcionalidades tais como: assumir pagamentos ao RPC das contribuições dos seus trabalhadores, cancelamento desses pagamentos e emissão de documentos; Ao funcionário da Segurança Social serão disponibilizadas todas as funcionalidades que lhe permitam fazer uma adequada gestão das adesões ao RPC e fornecer ao funcionário a mesma visão da informação que está disponível às entidades externas.

Potenciais beneficiários:

11.000

No entanto qualquer Pessoa Singular poderá aceder a algumas funcionalidades do RPC (Simulação e Adesão)

Ponto de situação 2022:

- Especificação de requisitos de negócio da funcionalidade Simulação e Adesão.

Simplificação Ciclo Contributivo

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

- 1) Simplificar do conceito de enquadramento e o processo de qualificação: por via da redução do nº de taxas contributivas, identificação de condições de atribuição de taxa e recolha de informação que permita a automatização. A simplificação passa também pela eliminação de taxa contributivas reduzidas e o seu reconhecimento sob a forma de créditos em conta corrente.
- 2) Simplificar e automatizar o apuramento da obrigação contributiva: por via da integração do cálculo da remuneração do trabalhador, da cotização e contribuição e demais componentes contributivas e o cálculo das reduções contributivas. Estes valores serão apresentados através de um documento de fatura com referências para pagamento.

Potenciais beneficiários:

710.000

utilizadores internos, cidadão e ou empresas (que podem beneficiar da dispensa declarativa e da redução de custos no contexto).

Ponto de situação 2022:

- Identificação dos requisitos macro e benefícios do projeto;
- Elaboração do documento de visão do projeto.

Eixo 2 – Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º)

No âmbito do Eixo 2 foram considerados no ano 2022, 6 Projetos. Destes 6 projetos, 4 apresentaram resultados efetivos para os seus potenciais beneficiários.

Portais Informativos - Garantia para a infância

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAD

<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
<p>Desenvolver um novo portal dedicado à Garantia para a Infância (GPI), enquanto instrumento que concorre para a implementação da Recomendação da Garantia para a Infância ((UE) 2021/1004 do Conselho) em Portugal. A referida Recomendação visa “prevenir e combater a exclusão social, garantindo o acesso das crianças e jovens necessitadas a um conjunto de serviços essenciais, contribuindo assim também para defender os direitos da criança, combatendo a pobreza infantil e promovendo a igualdade de oportunidades”.</p> <p>Tem como público-alvo principal: famílias e crianças e jovens em situação vulnerável; e como público-alvo secundário: parceiros da GPI, estrutura local da GPI e homólogos europeus da GPI, sociedade civil nacional.</p>	<p>384.000 crianças e jovens entre os 12 e 24 anos em risco de pobreza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização do Portal Informativo da Coordenação Nacional da Garantia para a Infância com informação para o público.

Automação de Processos

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
<p>Permitir a consolidação e exploração de solução tecnológica de RPA (<i>Robotic Process Automation</i>), de forma a automatizar novos processos de negócio, e implementar ferramentas de <i>process minning</i> e <i>task minning</i> para suportar a análise de processos de negócio, com vista a uma posterior automatização.</p>	<p>300 utilizadores internos 215.000 cidadãos e ou empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada em produção da automação para inscrição dos refugiados da Ucrânia no Sistema de Informação da Segurança Social e obtenção do NISS; • Entrada em produção da automação de casos de teste para RSI; • Entrada em Produção da Automação para Atribuição de Acessos aos Municípios; • Alteração Data Início Acessos aos Municípios.

Comunicações Unificadas

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

Breve descrição/ âmbito:

Atualizar as soluções existentes, implementar novas funcionalidades e alargar a solução cliente de voz em utilizadores com necessidade de mobilidade.
Assegurar o alargamento da solução *Wi-fi* nos edifícios do MTSSS.

Potenciais beneficiários:

11.000 utilizadores internos poderão beneficiar do Wifi que ficará disponível em mais de 150 edifícios, e **2.000** utilizadores internos beneficiarão da solução de voz em mobilidade

Entregas efetivas:

- Fase II: Conclusão da Instalação dos *AccessPoints* (330).

Mobilidade dos Postos de Trabalho

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

Breve descrição/ âmbito:

Implementar uma solução de *Edge Computing* para os serviços de suporte aos Postos de Trabalho.

Potenciais beneficiários:

11.000 utilizadores internos

Entregas efetivas:

- Alteração do processo da instalação da Estação Padrão e das suas atualizações;
- Disponibilização de solução para assegurar o acesso remoto de forma segura e eficiente aos recursos da rede do MTSSS;
- Reforço do equipamento de suporte à solução de Virtualização de Postos de Trabalho.

Soluções de Atendimento

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

Breve descrição/ âmbito:

Evoluir e modernizar a solução *Contact Center*; evoluir e modernizar a solução de tratamento de e-mail avaliar soluções avançadas de atendimento e autenticação - *Virtual agent e voice IVR*, autenticação remota para transformação do atendimento.

Potenciais beneficiários:

2.000 utilizadores internos das soluções
Todos os Cidadãos e Empresas

Ponto de situação 2022:

- Identificação dos requisitos macro do projeto.

Gestão Acessos

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

Breve descrição/ âmbito:

Capacitar o Instituto de Informática com um modelo de *Governance* e processos robustos para a Gestão de Identidades e Acessos. Visa a implementação da solução *Identity Access Management* (IAM), com a integração de aprovisionamento de Comunicações Unificadas e a implementação de solução *Privileged Access Management* (PAM). Irá permitir acompanhar e reportar, iniciativas internas relacionadas com a Gestão de Acessos.

Potenciais beneficiários:

A sua implementação terá de ser faseada, devendo numa primeira fase ser uma solução a adotar internamente no II,IP (cerca de 600 utilizadores internos e externo) e em fase posterior para todos os Organismos do Ministério que se encontrem integrados na AD SEG-SOCIAL e sob a gestão do II,IP, para a criação dos users e respetivos acessos AD. (cerca de **11.000** internos)

Ponto de situação 2022:

- Entrega da seguinte informação documentada:
 - Programa de Gestão de Identidades e Acessos (IAM);
 - Modelo de *Governance* de IAM;
 - Processo e Procedimentos do IAM;
 - Modelo Tecnológico do IAM.

Eixo 3 – Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21)

No âmbito do Eixo 3 foram considerados no ano 2022, 2 Projetos, os quais apresentaram resultados efetivos, refletidos na disponibilização de equipamentos e *software* para os utilizadores do MTSSS.

Parque Informático

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
<p>Assegurar a modernização e suporte à mobilidade dos postos de trabalho, suportando os processos de transformação digital de forma sustentável.</p> <p>Proporcionar a renovação de equipamentos (postos de trabalho móveis, postos de trabalho <i>All-In-One</i>, <i>Headsets</i>, Multifuncionais, <i>Scanners</i>) através da substituição de equipamentos em fim de vida.</p> <p>Dar resposta às novas necessidades dos utilizadores dos organismos do MTSSS, de forma a responder às suas necessidades de mobilidade, desempenho e segurança.</p>	<p>11.000 utilizadores internos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de postos de trabalho para renovação do Parque informático • Disponibilização dos acessórios / instalação de equipamentos para os utilizadores do MTSSS: <ul style="list-style-type: none"> - Aquisição de Adaptadores e <i>Docking Stations</i> para Postos de Trabalho Móveis; aquisição de Memórias, Teclados, Ratos, Carregadores e Cabos Componentes.

Posto de Trabalho

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
<p>Assegurar a evolução da solução de <i>desktop</i> corporativo - Estação Padrão e das ferramentas a ela associadas.</p> <p>Pretende-se dotar esta solução de mais versões que respondam com maior eficácia às necessidades de todos os utilizadores e que permitam manter uma melhor atualização de todas as ferramentas.</p> <p>Pretende-se aumentar a segurança e resiliência da solução, bem como disponibilizar mais soluções de desmaterialização.</p>	<p>11.000 utilizadores internos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Upgrade</i> da Estação Padrão.

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

No âmbito do Eixo 4 foram considerados no ano 2022, 4 Projetos. Destes 4 projetos, 3 apresentaram resultados efetivos para os seus potenciais beneficiários.

Reforço e Atualização de Infraestrutura

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAS

<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
Realizar a transição digital na Segurança Social, fomentando os serviços públicos, que sejam por defeito, digitais e interoperáveis, centrados no utilizador, centrados no utilizador, inclusivos e acessíveis, abertos e transparentes, fiáveis e seguros, proporcionando melhores e mais serviços digitais.	<p>15.000 utilizadores internos</p> <p>10.095.510 Cidadãos</p> <p>1.316.256 Empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição e <i>Upgrade</i> de equipamentos de sustentação à infraestrutura da Segurança Social.

Segurança Informação e Proteção Dados

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAS

<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
Evoluir para uma plataforma que permita a reorganização da conceção e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social dando continuidade ao processo de digitalização dos sistemas da Segurança Social.	<p>15.000 utilizadores internos</p> <p>10.095.510 Cidadãos</p> <p>1.316.256 Empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reforço e atualização da tecnologia de suporte para controlo e proteção de <i>Email</i>.

Soluções *Cloud*

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
Adotar e disponibilizar a todos os utilizadores de um conjunto de novas ferramentas de Posto de Trabalho, Produtividade, Colaboração e Segurança que permitam que o universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS tenham todas as ferramentas para poderem trabalhar em mobilidade e/ou teletrabalho, com acesso a todos os recursos que necessitam para o exercício das suas tarefas diárias e de forma segura.	<p>11.000 utilizadores internos</p> <p>Todos os Cidadãos /Empresas (atendimento por videoconferência)</p> <p>utilizadores internos, cidadãos e ou empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de Licenças <i>Project</i>; • Implementação do <i>MFA</i> para toda a rede do MTSSS.

Monitorização e Alarmística

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAS

Breve descrição/ âmbito:

Melhorar os níveis de disponibilidade, eficiência e segurança da informação, da infraestrutura técnica e dos serviços disponibilizados, com impactos diretos no funcionamento dos Sistemas de Informação geridos pelo Instituto de Informática, através de um processo de monitorização contínua.

Potenciais beneficiários:

15.000 utilizadores
internos
10.095.510 Cidadãos
1.316.256 Empresas

Ponto de situação 2022:

- Definição de requisitos macro e lançamento de processo aquisitivo.

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

Decorrendo da missão do Instituto de Informática, faz parte das suas atribuições elaborar o **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para o MTSSS**. Este instrumento de gestão, cuja orientação é revista a cada triênio, permite orientar estrategicamente a atividade a desenvolver no âmbito das tecnologias de informação e comunicação do MTSSS, assegurando o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no Ministério, por forma a dar resposta às orientações estratégicas definidas pela Tutela, pelas estruturas transversais da Administração Pública e por todas as partes interessadas, no âmbito do Sistema da Segurança Social.

Proveniente da análise e diagnóstico efetuada ao contexto do MTSSS e da reflexão estratégica efetuada sobre os principais orientações e referenciais legais, regulamentares e normativos aplicáveis, foram identificados 4 Eixos Estratégicos no âmbito da elaboração do PES 2020-2022, e que nortearam todas as ações/iniciativas/projetos implementados ao longo do triênio, ao nível dos Sistemas de Informação e Comunicação do MTSSS:

- **Eixo I – Integração e Interoperabilidade;**
- **Eixo II – Inovação e Competitividade;**
- **Eixo III – Otimização de Recursos;**
- **Eixo IV – Segurança da Informação e Proteção de Dados.**

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

Decorrido um ciclo de implementação, tendo por referência o horizonte temporal 2020-2022, o desempenho global do **Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS**, foi de 93,7%, considerando as iniciativas sob responsabilidade do Instituto de Informática.

93,7%

Desempenho Global PESI

A análise por eixo de intervenção permite constatar que é ao nível da Integração e Interoperabilidade (Eixo I) que se registam os melhores resultados, conforme apresentado no gráfico abaixo:

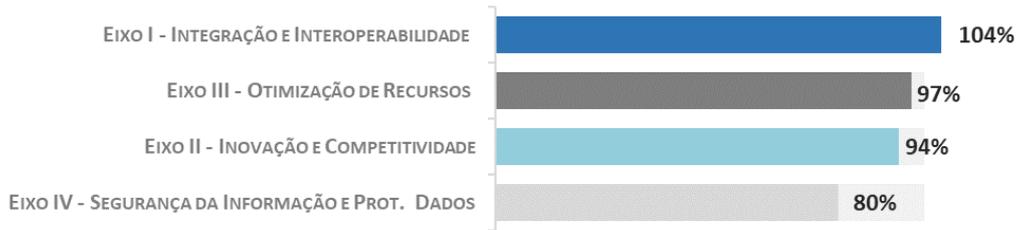


Figura 35 – Concretização dos eixos estratégicos do PESI 2020-2022

Conforme referido, a orientação estratégica definida no PESI é revista a cada triénio, permitindo dessa forma uma reavaliação das principais linhas estratégicas a adotar nessa área. Esta revisão irá ocorrer durante o ano de 2023, com a elaboração do **PESI para o período de 2023-2025**.

5.1.3. Plano Estratégico de Segurança 2020-2022

O **Plano Estratégico de Segurança 2020-2022 (PES)** decorre do definido no PESI 2020-2022, e em particular no alinhamento com o Eixo IV - Segurança da Informação e Proteção de Dados.

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

Proveniente da análise e diagnóstico ao contexto interno e externo do Instituto de Informática e da reflexão estratégica efetuada sobre os principais referenciais legais, regulamentares e normativos aplicáveis foram identificadas 4 Iniciativas Estratégicas (IE), que nortearam toda a ação do Instituto de Informática ao nível da Segurança da Informação e Proteção dos Dados durante o período de vigência do PES:

- **IE Estruturação e capacitação da Segurança;**
- **IE Estruturação e capacitação da Proteção de Dados;**
- **IE Resposta às ameaças e combate ao cibercrime;**
- **IE Liderança e Cooperação pela Segurança e Proteção de Dados no MTSSS.**

Tendo por referência o horizonte temporal 2020-2022, o desempenho global do **Plano Estratégico de Segurança** foi de 77,5%.

77,5%
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:

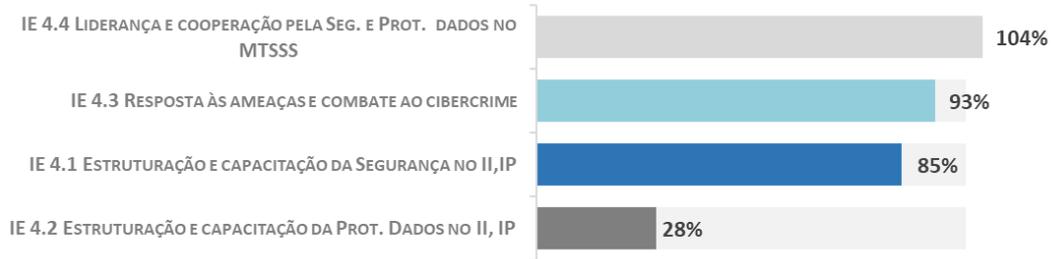


Figura 36 – Concretização das iniciativas estratégicas do PES 2020-2022

Atualmente mantém-se em vigor o PES 2020-2022, prevendo-se, em sede de Plano de Atividades para o ano 2023, dar continuidade às iniciativas que não foram concluídas em 2022. O PES será revisto em sede de elaboração do PESI para o período de 2023-2025.

5.1.4. Plano Estratégico do Instituto de Informática

O **Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII)** é resultado de um processo de reflexão estratégica, com intuito de definir as opções e atuação do Instituto de Informática para o horizonte temporal **2022-2024**.

Este instrumento de gestão permitiu ao Instituto identificar os Objetivos Estratégicos a prosseguir e as Estratégias a implementar, sob a forma de Iniciativas Estratégicas, tendo-se definido um total de 18 iniciativas. Paralelamente, identificaram-se, associados a cada iniciativa estratégica, 18 indicadores e respetivas metas (para cada ano de vigência do PEII), a considerar na avaliação da execução e dos resultados.

Registaram-se os seguintes resultados:

OBJETIVO ESTRATÉGICO / INICIATIVA ESTRATÉGICA	INDICADOR ESTRATÉGICO	META 2022	DESEMPENHO FACE À META
OE 1 Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.			
IE 1.1 Definição de novo modelo de implementação e suporte de projetos	% de projetos que seguem nova metodologia de gestão de projetos e de desenvolvimento de <i>software</i>	30%	0%
IE 1.2 Reforço da oferta de serviços digitais de elevado valor público	Nº de novos serviços em produção na PTSS	30	103%
IE 1.3 Reforço da Interoperabilidade na Administração Pública e com o setor empresarial	Nº de novos serviços de interoperabilidade em produção	4	150%
IE 1.4 Alargamento da utilização de soluções tecnológicas inteligentes	Nº de processos com aplicação de soluções inteligentes	2	100%
OE 2. Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.			
IE 2.1 Evolução do modelo de relacionamento da Segurança Social numa lógica <i>omnicanal</i>	% de execução do projeto Evolução do modelo de relacionamento	40%	85%
IE 2.2 Atualização e evolução da Segurança Social Direta	N.º de iniciativas de transformação digital implementadas	2	50%
IE 2.3 Modernização das soluções de atendimento	N.º de iniciativas de modernização das soluções de atendimento implementadas	1	100%
IE 2.4 Consolidação da Arquitetura de Segurança de Informação	% de execução de plano de ação para garantir conformidade com o QRNCS (Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança)	25%	0%
OE 3. Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.			
IE 3.1 Consolidação da Arquitetura Técnica	Nº de iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica implementadas	3	167%
IE 3.2 Reforço das soluções de Monitorização e Alarmística	% de incidentes de indisponibilidade detetados pelo CCO	50%	0%

OBJETIVO ESTRATÉGICO / INICIATIVA ESTRATÉGICA	INDICADOR ESTRATÉGICO	META 2022	DESEMPENHO FACE À META
IE 3.3 Aprofundamento do modelo de comunicação com os parceiros internos e externos	% de execução da iniciativa Aprofundamento do modelo de comunicação com os parceiros	50%	120%
IE 3.4 Adoção do Sistema de Conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar - NP 4552	Fase do projeto	Concluir Implementação	100%
IE 3.5 <i>Workplace Strategy</i>	% de execução da iniciativa Workplace Strategy	25%	120%
OE 4. Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno			
IE 4.1 Adaptação orgânica aos desafios da transformação digital	Aprovação em CD do regulamento interno para aplicação a EPE	3º trimestre 2022	100%
IE 4.2 Desenvolvimento de um novo modelo de organização do trabalho	Data de implementação do novo modelo de organização do trabalho	1º trimestre 2022	100%
IE 4.3 Consolidação do modelo de gestão por competências	% de funções cujas competências e ações de formação estão integradas na ferramenta de suporte à gestão de competências	70%	143%
IE 4.4 Definição de uma estratégia integrada de avaliação, prevenção e redução ou eliminação dos riscos psicossociais	% de ações de avaliação, prevenção e redução ou eliminação dos riscos psicossociais implementadas	70%	100%
IE 4.5 Capacitação dos recursos humanos no âmbito da Transição Digital da Segurança Social	Nº de iniciativas de inovação implementadas	4	50%

Figura 37 – Concretização dos indicadores estratégicos - PEII 2022

Considerando o horizonte temporal de 2022, e por referência às metas definidas para o ano de 2022, a 31.12.2022 o desempenho global do **Plano Estratégico** do Instituto de Informática, foi de 86,8%.

86,8%

**Desempenho Global PEII
2022**

Conforme representado abaixo, o **Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, foi o que apresentou os melhores resultados, com uma execução de 101%, seguindo-se o **Objetivo Estratégico 4 – Capacitar o Capital Humano para a Transição Digital**, com 99%.

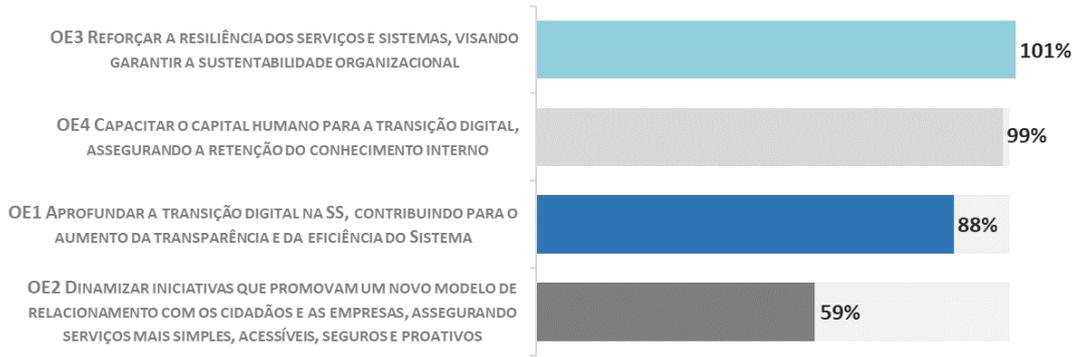


Figura 38 – Concretização dos Objetivos Estratégicos do PEII 2022

Considerando o horizonte temporal de 2022-2024, e por referência às metas definidas para o ano de 2024, o desempenho global do **Plano Estratégico** do Instituto de Informática, a 31.12.2022, foi de 40,6%.

40,6%

**Desempenho Global PEII
2022-2024**

Conforme representado abaixo, o **Objetivo Estratégico 4** – Capacitar o Capital Humano para a Transição Digital foi o que apresentou os melhores resultados, com 79%.

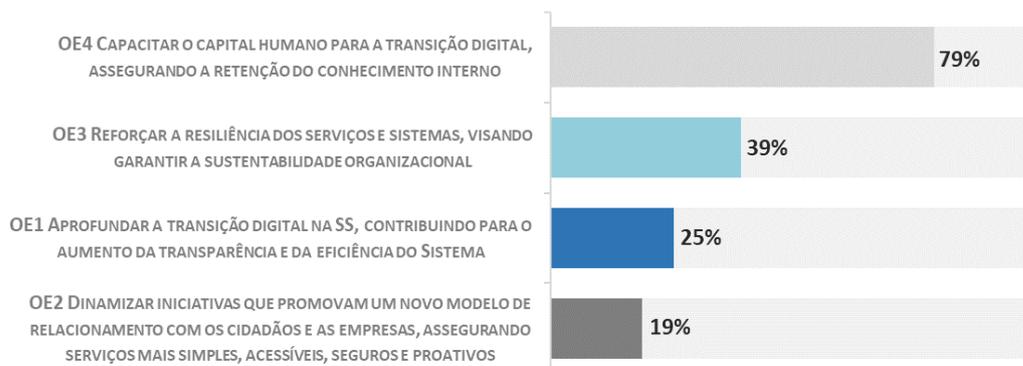


Figura 39 – Concretização dos Objetivos Estratégicos do PEII 2022-2024

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

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

Para a sua concretização, definiu-se um conjunto de indicadores (16) e respetivas metas, tendo-se verificado que 11 destes indicadores (69%) superaram a meta estabelecida.

Registaram-se os seguintes resultados:

OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	DESEMPENHO FACE À META
Eficácia		
OE 1 Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.		
OO 1 Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.	Ind.1 Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais	120%
OO 2 Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.	Ind.2 Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade	133%
OO 3 Assegurar a disponibilidade dos serviços.	Ind.3 Disponibilidade média dos serviços	100%
	Ind.4 Tempo médio de reposição dos serviços online	79%
OO 4 Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	Ind.5 Percentagem de execução medidas SIMPLEX atribuídas ao II	125%
Eficiência		
OE 2 Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.		
OO 5 Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social	Ind.6 Percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento	138%
OE 3 Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.		
OO 6 Consolidar a Arquitetura Técnica	Ind.7 Percentagem de execução das iniciativas de consolidação da arquitetura técnica	153%
OO 7 Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação	Ind.8 Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	130%
	Ind.9 Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	135%
OO 8 Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade	Ind.10 Percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	118%
Qualidade		
OO 9 Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG	Ind.11 Desempenho global da cadeia de valor	118%
OO 10 Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores	Ind.12 Taxa de satisfação global dos trabalhadores	117%
	Ind.13 Percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	125%

OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	DESEMPENHO FACE À META
OO 11 Melhorar a satisfação dos organismos parceiros	Ind.14 Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	100%
OE 4 Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.		
OO 12 Promover o desenvolvimento de competências	Ind.15 Percentagem de trabalhadores do II com formação anual	100%
	Ind.16 Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	115%

Figura 40 - Concretização dos Indicadores do QUAR 2022

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

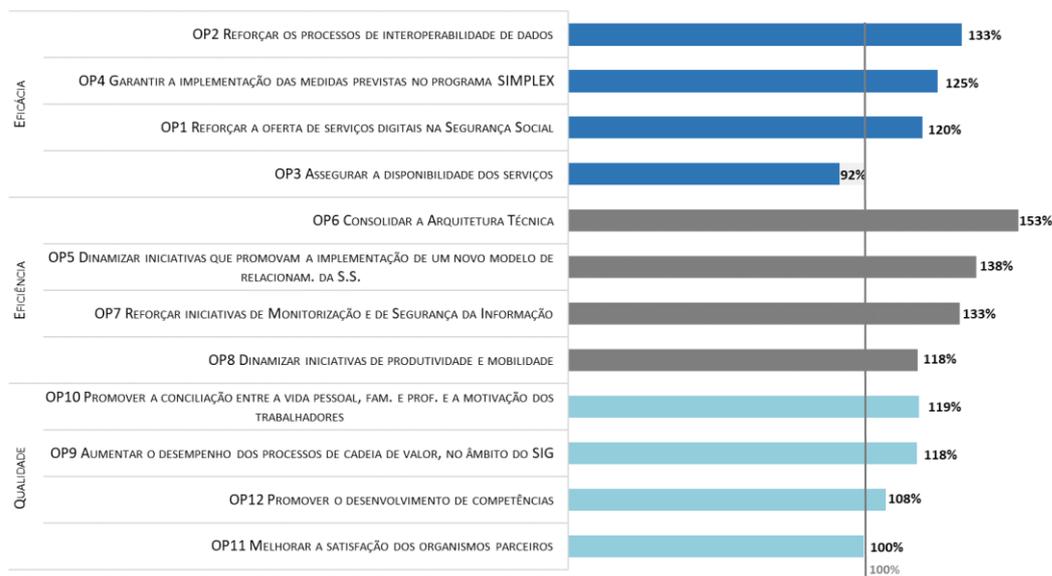


Figura 41 - Concretização dos Objetivos Operacionais

Da análise aos resultados verifica-se que:

- Foi superada a meta traçada ao nível da implementação de **novos serviços digitais na Segurança Social** (objetivo 1).
- Foi superada a meta respeitante ao **reforço dos processos de interoperabilidade de dados** (objetivo 2), tendo o resultado alcançado sido superior à meta definida. Para este resultado contribuiu a evolução das iniciativas operacionais: Interoperabilidade - Troca de informação com a área das Finanças; Troca de informação com a área da Justiça ao nível da identificação e Interoperabilidade - Troca de informação com a área da Cultura.

A superação destas iniciativas, bem como o cumprimento das restantes iniciativas operacionais resultaram na superação do objetivo.

- Garantiu-se a **disponibilidade** média dos serviços. Contudo, não se verificou a diminuição do **tempo médio de reposição dos serviços online**, o que originou o não cumprimento do objetivo 3. Para esta situação contribuiu o facto de terem ocorrido durante os meses de janeiro, fevereiro, março, abril e outubro situações não previstas que geraram indisponibilidades ao nível dos sistemas EESSI, PTSS, SISS, WEBSISS, GFCT, CESD e RINA. Para resolução destas situações foram definidas e implementadas ações corretivas, nomeadamente: correções ao nível da manutenção dos sistemas, deploys e migração das Bases de Dados para outros ambientes (*Exadata*).
- No que respeita a garantir a **implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX**, o resultado alcançado foi superior à meta definida (objetivo 4). Para este resultado contribuiu, essencialmente, a evolução das iniciativas operacionais: Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Saúde (destacando-se o desenvolvimento do serviço Medida Simplex #162 - Comparticipação dos medicamentos nas Doenças Profissionais; e a iniciativa Novo SIP: Novo pedido de Pensões Sociais (que resultou na implementação dos pedidos de pensões sociais na PTSS).
- No âmbito da **dinamização de iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social**, foi também superada a meta estabelecida (objetivo 5). Para o resultado alcançado contribuiu a evolução das iniciativas operacionais Usabilidade e Design, Portais Informativos e SIGA: Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento.
- Ao nível da **consolidação da arquitetura técnica** (objetivo 6) foi igualmente superada a meta fixada, contribuindo para o resultado alcançado a evolução das iniciativas operacionais: Migração e consolidação para a nova AD; Adoção de serviços *Cloud* sobre infraestrutura local nos CPDs do Instituto de Informática para suporte de Base de Dados; Migração do Servidor Aplicacional JAVA para *Glassfish* e Automação de tarefas e procedimentos das equipas do DAS.
- Garantiu-se o **reforço das iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação** (objetivo 7), tendo sido superadas as metas definidas no âmbito das iniciativas de

monitorização e alarmística (indicador 8) e das iniciativas de **segurança da informação e proteção de dados** (indicador 9). Para este resultado contribui a evolução das iniciativas operacionais: Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística (Melhorias monitorização aplicacional); Exercícios de Cibersegurança; Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso; Segurança no Processo de Desenvolvimento, Segurança ao nível da Base de Dados e Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS.

- Foi superada a meta respeitante à **dinamização de iniciativas de produtividade e mobilidade** (objetivo 8).
- A consolidação dos processos internos do Instituto de Informática, refletiu-se no **aumento do desempenho global da cadeia de valor** (objetivo 10), tendo-se superado a meta prevista.
- A **Taxa de satisfação dos trabalhadores** foi de 86%, resultando na superação da meta proposta (indicador 12). Neste âmbito foram ainda concretizadas as **iniciativas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho**, demonstrando a aposta do Instituto nestas dimensões essenciais para o desenvolvimento do seu capital humano (indicadores 13). A meta do objetivo (objetivo 10) foi ultrapassada, tendo-se superado as expectativas ao nível das dimensões identificadas.
- 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 11).
- 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. A este nível foi cumprida a meta estabelecida para a **percentagem de trabalhadores do II com formação anual** (81%) e superadas/cumpridas as expectativas ao nível da **satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas** (91%), resultando na superação do objetivo 12.

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.

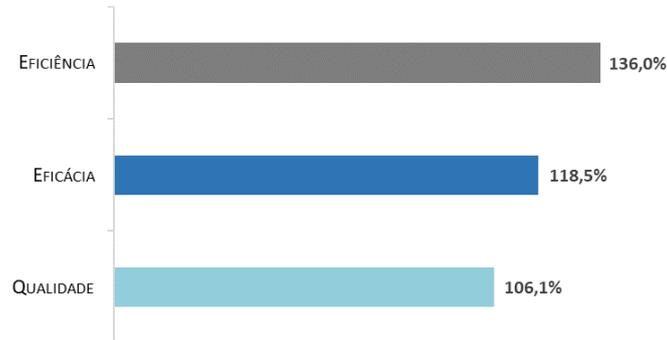


Figura 42 - Desempenho das áreas de Avaliação do QUAR 2022

Assim, o desempenho global do QUAR do Instituto de Informática no ano de 2022 foi de **116,4%**.

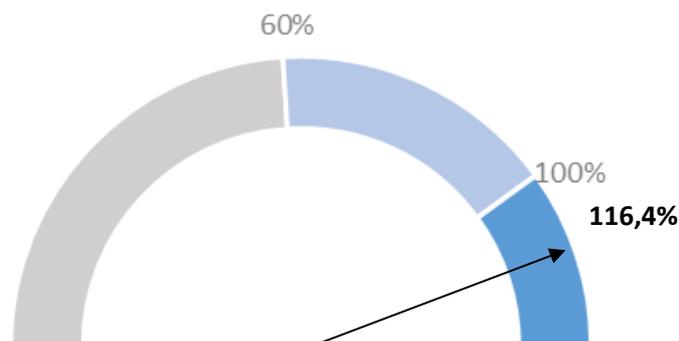


Figura 43 - Desempenho Global do QUAR em 2022

Os dados comparativos dos últimos 7 anos (2016 a 2022), 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 44 - Evolução do Desempenho Global do QUAR entre 2016-2022

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 96,8%.

96,8%
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.

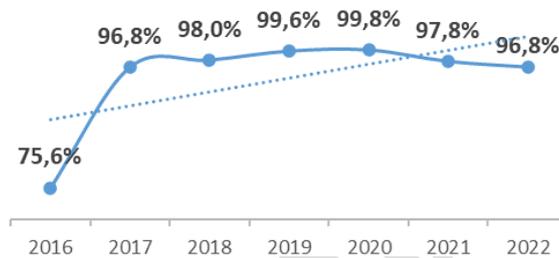


Figura 45 - Evolução da Execução do Plano de Atividades entre 2016-2022

5.1.6. Menção proposta

Com base na avaliação de desempenho no âmbito do SIADAP1 e do respetivo QUAR 2022, 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 subseqüentes alterações.

Em Aprovação

5.1.7. 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 inovação 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 2022, traduziu um conjunto de 6 medidas para a área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, com vista ao reforço da importância de inovar, de modernizar processos e de consagrar o digital como regra de atuação para melhorar a qualidade dos serviços públicos, centrando-os nos principais eventos de vida das pessoas e das empresas. Destas, 5 medidas são da responsabilidade do Instituto de Informática.

Adicionalmente, o Instituto deu continuidade às medidas simplex de programas anteriores, que ainda não tinham sido implementadas por motivos não imputáveis ao Instituto de Informática.

Neste sentido, durante o ano de 2022, o Instituto de Informática implementou, na totalidade, 5 medidas. No final do ano, encontrava-se ainda 1 medida em curso e 2 medidas foram suspensas (devido a alterações legislativas e por questões de contratação pública), conforme se apresenta na tabela abaixo:

5
**Medidas Simplex
implementadas**

Medida	Descrição	Simplex	Estado
1. Consulta de Desemprego Online	Disponibilizar ao cidadão o detalhe dos seus pedidos relacionados com a proteção no desemprego, incluindo os cálculos efetuados para apuramento de prazo de garantia, do período de concessão e do montante da prestação ou os fundamentos para não atribuição da prestação.	●	Concluída
3. Medicamentos comparticipados na hora	Comparticipar os medicamentos dos beneficiários de Complemento Solidário para Idosos no ato da compra, deixando de ser necessário o pedido de reembolso no respetivo centro de saúde.	●	Concluída
4. Pensão social online	Permitir a simulação de pensão de reforma a pessoas que não cumpram o mínimo de 15 anos de descontos.	●	Concluída
5. RH Empresas	Disponibilizar <i>web services</i> que possibilitem às empresas integrar nos seus sistemas informáticos de gestão de recursos humanos a comunicação à Segurança Social de início e cessação de vínculo dos seus trabalhadores.	●	Concluída

Medida	Descrição	Simplex	Estado
6. e-Certificado da Gravidez	Verificar automaticamente a condição especial de atribuição do abono de família pré-natal, que permita "ser efetuada prova do tempo de gravidez, bem como do número previsível de nascituros", através da ligação entre Segurança Social e a Saúde, eliminando a necessidade de entrega de formulário em papel.	•	Em curso
7. Apoio Judiciário Eletrónico	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-lei n.º 120/2018, de 27/12.	•	Concluída
8. PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	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	•	Suspensa
9. Segurança Social e Fundos 3 em 1	Criar uma plataforma única de comunicação à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.	•	Suspensa

Figura 46 - Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa por estado de implementação

5.2. Desempenho do Sistema Integrado de Gestão (SIG)

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

O Sistema Integrado de Gestão do Instituto de Informática é atualmente composto por quatro subsistemas (Gestão da Qualidade, Gestão da Segurança da Informação, Gestão de Serviços e Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, tendo este último sido implementado durante o ano de 2022), e assenta nos seguintes referenciais normativos:

- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade (Requisitos)
- ISO/IEC 20000-1:2018 – Sistema de Gestão de Serviços (Requisitos)
- ISO/IEC 27001:2013 – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação (Requisitos)
- NP ISO 31000:2018 – Gestão do Risco (Linhas de Orientação)
- NP ISO 21500: 2015 – Linhas de Orientação sobre a Gestão de Projetos
- NP 4552:2016 – Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal (Requisitos)

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

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

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



Figura 47 - Cadeia de Valor do Instituto de informática, I.P.

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

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

Para além dos processos ligados às macro atividades, existe ainda um processo de Gestão do Risco que atua transversalmente a toda a cadeia de valor. O processo de Gestão do Risco tem como objetivo geral o alinhamento das práticas de gestão do risco com a política do risco aprovada, e afiançar a existência de uma metodologia de gestão do risco comum a todos os processos e atividades do Instituto, garantindo que os riscos são identificados, avaliados e tratados em todos processos, serviços, projetos no âmbito do SIG.

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

Com a **Política de melhoria contínua** o Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar

continuamente o Sistema Integrado de Gestão, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação, Serviços de TI e Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal), bem como os produtos e serviços que disponibiliza, através da implementação e da avaliação da eficácia das ações corretivas e de melhoria, decorrentes da realização sistemática de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias (internas e externas), e avaliação da satisfação das partes interessadas, da gestão de reclamações e da gestão de sugestões de melhoria.

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

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 2022, onde foram identificadas 52 ações a implementar. No final do ano de 2022, encontravam-se implementadas **38,0%** das ações do **Plano de Tratamento de Riscos (PTR)**.

38,0%

Ações PTR Implementadas

No que respeita ao **Programa anual de Auditorias**, durante o ano de 2022, realizaram-se **6 ações**. Destas, 4 correspondem à totalidade das ações planeadas (**100%**) e 2 correspondem a ações extraplano.

100,0%

Execução do Programa de Auditorias

Realizaram-se **6 Auditorias** ao Sistema Integrado de Gestão:

- 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. Esta auditoria teve também como objetivo avaliar a eficácia das ACM

consideradas como fechadas em 2021; verificar o refinamento dos indicadores dos processos da Cadeia de Valor; verificar se foi implementada e eficaz a ação corretiva definida para responder à Não Conformidade identificada no decorrer da auditoria externa, realizada em outubro de 2021.

- 1 auditora externa, de **acompanhamento 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).
- 1 auditoria interna realizada por uma entidade externa, com vista à **verificação da conformidade do Sistema de Gestão da Conciliação** face aos requisitos da norma de referência (NP4552:2016). Esta auditoria teve também como objetivo caracterizar os aspetos organizacionais que podem ser objeto de posterior reflexão com o propósito de melhorar a eficácia do sistema, e tendo em vista a candidatura para a obtenção da certificação.
- 1 auditoria interna à **CMDB**, integrada na ferramenta de ITSM, com o objetivo de verificar a consistência dos CIs dos sistemas de produção (das categorias de *Hardware*, *Software*, Serviço, Informação e Localização), de modo a verificar se estão devidamente registados na base de dados de gestão de configurações (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.
- 2 auditorias internas específicas, a projetos inscritos no Plano de Recuperação e Resiliência, com o objetivo de verificar a **operacionalização do Processo de Gestão de Projetos**.



Em face das auditorias/avaliações realizadas durante o ano de 2022, o Sistema Integrado de Gestão do Instituto de Informática, encontra-se reconhecido/certificado:

EMPRESA CERTIFICADA



Segundo a norma ISO 9001 (Gestão da Qualidade): mantém a sua certificação, não tendo sido identificadas não conformidades no decorrer da auditoria externa.

EMPRESA CERTIFICADA



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

EMPRESA CERTIFICADA



Segundo a norma ISO/IEC 27001(Gestão da Segurança da Informação): mantém a sua certificação, não tendo sido identificadas não conformidades 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 do contexto externo;
- 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;
- A evolução positiva na estratégia e no planeamento da Continuidade do Negócio, articulada com 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 criação e disponibilização de acesso dos Clientes/Parceiros aos *Dashboards*;
- A proatividade da implementação de ações de melhoria para colmatar situações detetadas no decorrer da auditoria;
- Metodologia implementada na avaliação da procura no Processo Gestão da Procura
- Preocupações sociais a nível da saúde mental dos colaboradores.

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, situação esta que se manteve em 2021.

Em 2022, 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), tendo, estrategicamente, optado por apostar na implementação do Sistema Gestão Conciliação, garantindo assim uma abordagem de melhoria contínua do Sistema, assente numa perspetiva holística: processos, pessoas e tecnologia.

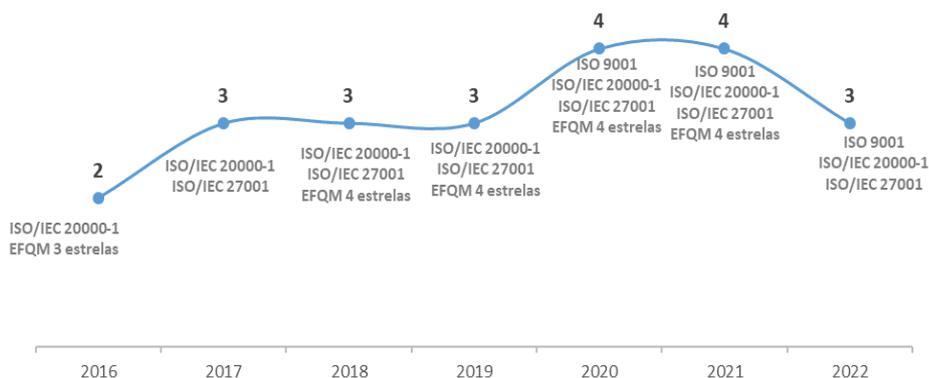


Figura 48 - Evolução do número de certificações/Reconhecimentos ativa(o)s entre 2016-2022

Avaliando os resultados do Sistema Integrado de Gestão como um todo, concluímos que foram globalmente atingidas as metas propostas para o ano de 2022, 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 manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Serviços TI, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e a implementação do Sistema de Gestão da Conciliação.

106,3%

Desempenho da Cadeia de Valor

90,0%

Execução do Plano Global do SIG

Em 2022, o resultado médio da cadeia de valor foi de 97,8%, representando uma superação de 5,8 pontos percentuais face à meta definida (92%). O valor atingido em 2022 foi ligeiramente superior ao de 2021 (em 3,0 pontos percentuais).

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.

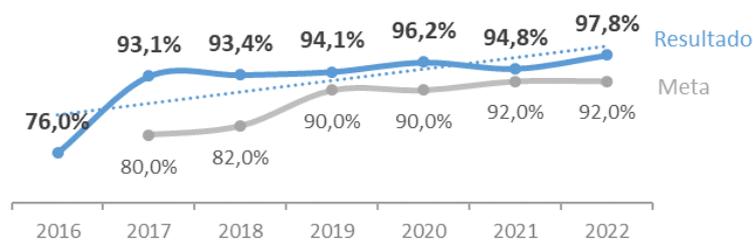


Figura 49 - Evolução do resultado médio da cadeia de valor entre 2016-2022

Também a execução do plano global do SIG tem vindo a melhorar, mantendo, desde 2018, valores de execução acima de 80%. Em 2022 regista-se um aumento de 2 pontos percentuais face ao ano de 2021, 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.

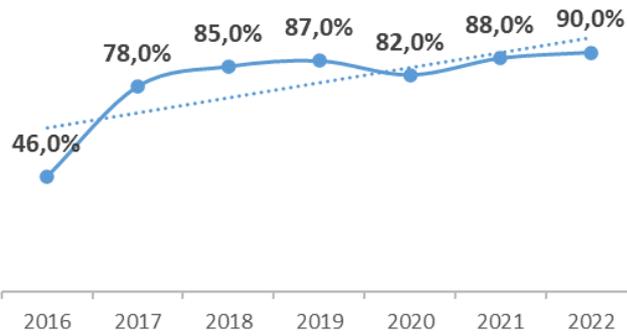


Figura 50 - Evolução da Execução do Plano Global do SIG entre 2016-2022

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 2022, o inquérito de **satisfação com os serviços prestados** pelo Instituto, foi aplicado a 21 organismos do MTSSS, incidindo as questões sobre o grau de satisfação dos organismos com os serviços prestados ao nível de: formação e recursos pedagógicos e de comunicação, gestão de informação, comunicações, gestão de infraestrutura, suporte ao utilizador e desenvolvimento e manutenção de *software*.

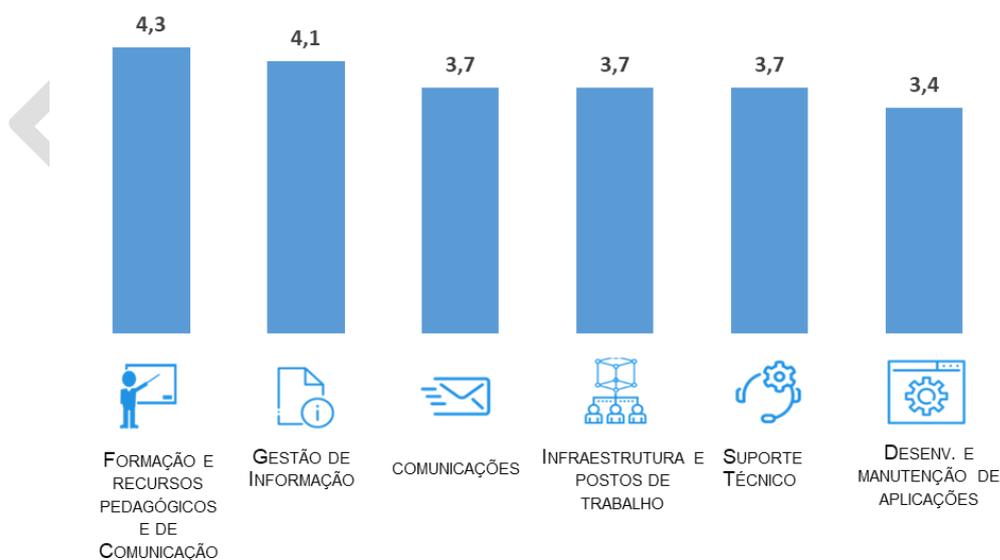


Figura 51 - Satisfação dos Parceiros com os macro serviços prestados

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

3,8

Índice de satisfação dos parceiros

Este resultado tem vindo a manter-se estável nos últimos 7 anos (2016 a 2022), conforme se demonstra na figura abaixo.

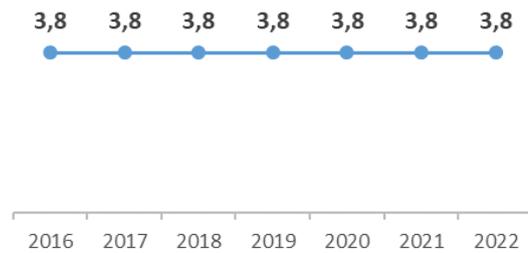


Figura 52 - Evolução do índice de satisfação dos parceiros entre 2016-2022

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 **35.203** Incidentes e **91.871** Pedidos de Serviço, com uma taxa de resolução média mensal de **84,5%**.

Incidentes e Pedidos de Serviço	
35.203	91.871
Incidentes Registados	Pedidos de Serviço Registados
86,8%	82,4%
Incidentes Resolvidos	Pedidos de Serviço Resolvidos

Comparando com o ano anterior (2021), a percentagem de incidentes resolvidos aumentou, verificando-se uma melhoria de 7,9 pontos percentuais em 2022.

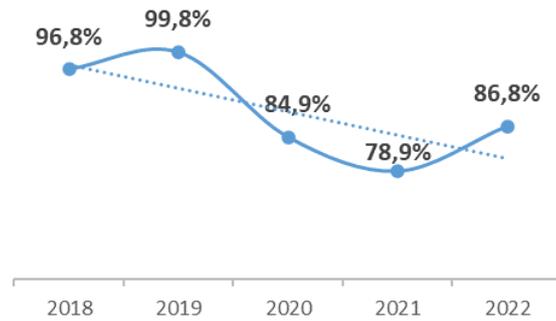


Figura 53 - Evolução da taxa de resolução de incidentes entre 2018-2022

Também o número de incidentes registados foi superior, correspondendo a mais 6.258 incidentes registados no último ano.

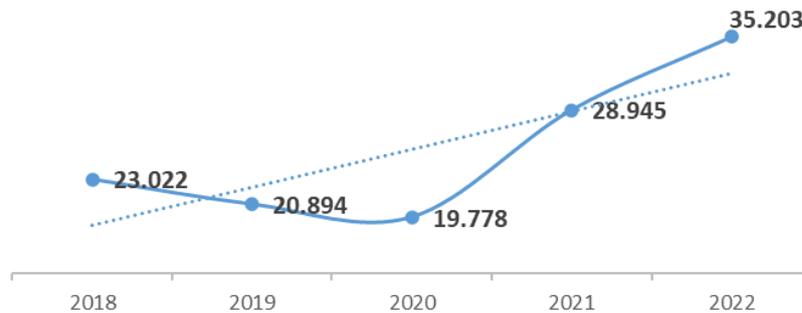


Figura 54 - Evolução do número de incidentes registados entre 2018-2022

Relativamente à percentagem de pedidos de serviço resolvidos, verificou-se também um ligeiro aumento, por comparação com o ano anterior (2021), correspondendo a cerca de 0,5 pontos percentuais, conforme se verifica no gráfico seguinte.

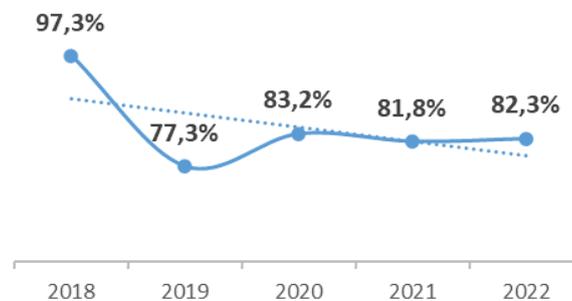


Figura 55 - Evolução da taxa de resolução de pedidos de serviço entre 2018-2022

No entanto, o número de número de pedidos de serviço registados foi menor, correspondendo a menos 6.998 pedidos de serviço do que no ano de 2021.

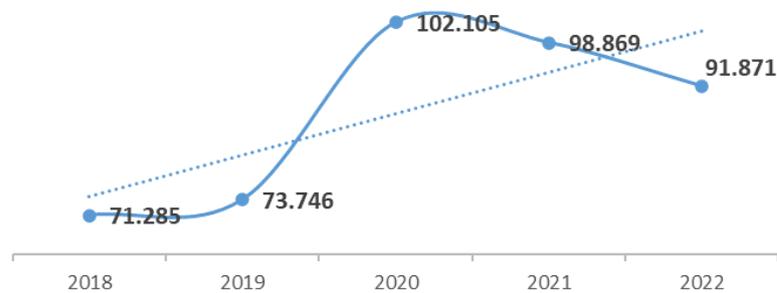


Figura 56 - Evolução do número de pedidos de serviço registados entre 2018-2022

Este macro serviço engloba o serviço de **apoio técnico ao utilizador**, no âmbito do qual foram, em 2022, registados **14.377** utilizadores na rede da Segurança Social. Este serviço é disponibilizado através do *service desk*, atendendo, registando e respondendo ou encaminhando os pedidos/incidentes reportados e disponibiliza, ainda, suporte de proximidade e reparação de equipamentos.

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 2022, foram geridos nos *datacenter* (principal e alternativo) **2.221** servidores, correspondendo a um volume de dados em bases de dados **de 741 TB**.

2.221

Servidores geridos nos *datacenter*

Ao nível dos equipamentos, foram geridos pelo Instituto **2.383** equipamentos entre *Routers, Switchs, Access Points e Firewalls*.

2.383

Equipamentos de comunicações geridos

Nos últimos dois anos (2021 e 2022) aumentou consideravelmente o número de servidores geridos nos *datacenter* do Instituto de Informática. Em 2022 foram geridos mais 246 servidores do que no ano de 2020.

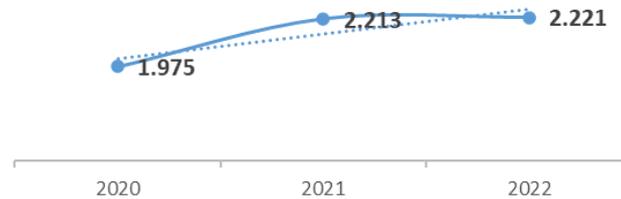


Figura 57 - Evolução do número de servidores geridos nos datacenter 2020-2022

Paralelamente, também o volume de dados em bases de dados aumentou, verificando-se, em 2022, um acréscimo do volume de dados em cerca de 35 TB, por comparação com o ano de 2021.

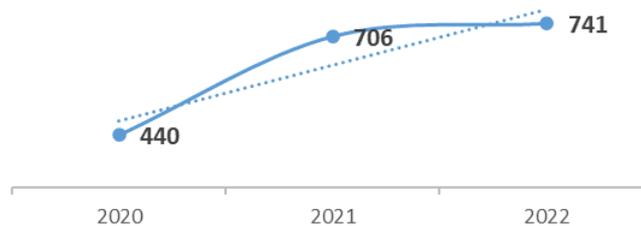


Figura 58 - Evolução do volume de dados (Terabytes) em bases de dados - 2020-2022

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 2022 um conjunto de processos aquisitivos com vista à aquisição de **2.650 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 **20%** atualizados com as últimas versões da Plataforma Windows 11 e **80%** com a plataforma Windows 10. Foram ainda revistas e atualizadas as aplicações disponíveis na *Store*, totalizando **207 Aplicações** para instalação em *self-service*.

80%

Postos de trabalho com Windows 10

20%

Postos de trabalho com Windows 11

207

Aplicações disponíveis na Store

Neste âmbito destaca-se também o serviço **Microsoft 365 e colaboração**, através do qual se disponibilizam diversas ferramentas de colaboração, tais como *Microsoft Teams*, *Office 365*, *Sharepoint*, *Onedrive*, *Multi-Factor Authentication* e *Microsoft Defender*. Este serviço, que está disponível para todos os utilizadores do universo da Segurança Social, teve, em 2022, **10.655** utilizadores ativos.

10.655

Utilizadores Microsoft 365

Este macro serviço contempla ainda a **Automatização Robotizada de Processos (RPA – Robotic Process Automation)** que permite dar resposta ao programa de transformação digital da Administração Pública, suportando a automatização robotizada de processos com base nas soluções e sistemas de informação existentes. Durante o ano de 2022 foram executados um total de **118.435 processos de automação**, no âmbito dos projetos P5.000 (354.337), Educação Especial (32.898) e NISS na hora – Ucrânia (50.200).

118.435

Execuções de automação

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 Inpetiva**, que suportam as atividades que a Segurança Social desenvolve na sua ação inspetiva e contraordenacional, importa referir que foram abertos **20.428** processos relativos a contraordenações, **26.279** processos referentes à gestão de ilícitos criminais e **6.572** processos relativos ao sistema de apoio à fiscalização.

20.428
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	
74.481 Processos Ativos CNPCJ	4.056 Beneficiários SAPA
508.589 Processos Familiares Ativos	3.539 Contas de IPSS entregues
158.112 Declarações de frequência	21.730 Pedidos participação RNCCI
13.932 Acordos de Cooperação ativos	169.030 Processos apoio judiciário
156.878 Nº de declarações de frequências submetidas	

No âmbito das aplicações de **Caracterização de Entidades**, em 2022 foram entregues **7.948.285** Declarações de Remuneração, das quais 87% 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.

7.119.691
Declarações de remuneração sem erros

No último ano, e conforme se apresenta na figura seguinte, registaram-se mais 12.889 declarações de remunerações sem erros, do que em 2021.

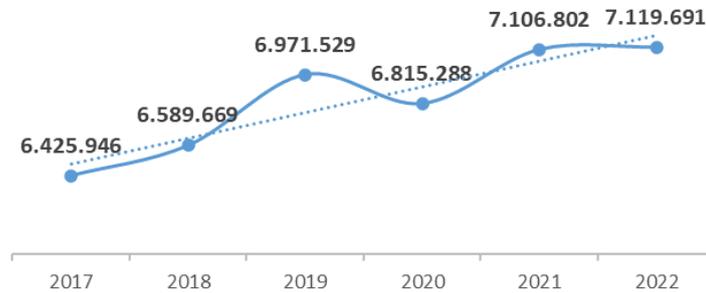


Figura 59 - Evolução do número de Declarações de Remuneração sem erros entre 2017-2022

No âmbito dos Trabalhadores Independentes, foram submetidas na Segurança Social Direta **460.530** declarações trimestrais.

Ao nível das medidas de apoio à criação de emprego, foram registados **41.184** processos de pedidos de incentivo ao emprego.

A 31.12.2022 estavam ativos **3.375.419** agregados familiares, dos quais **782.756** foram atualizados em 2022. 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 **6.974** processos do Fundo de Garantia Salarial.

10.384

Aderentes Regime Publico Capitalização

Os aderentes ativos no Regime Público de Capitalização foram **10.384** para o ano de 2022.

Paralelamente, no âmbito do Fundo de Compensação para o Trabalho, foi registada a admissão de **1.133.113** vínculos e a cessação de **849.669** contratos.

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 **25.205.979.826 €**.

Pensões e Prestações sociais	
35.738.910 N.º Pensões Processadas	19.011.950.614 € Valor Pensões Processadas (inclui atualizações extraordinárias)
50.377.215 N.º Prestações Sociais Processadas	6.194.029.212 € Valor Prestações Sociais Processadas

A análise comparativa dos últimos cinco anos (2018-2022) evidencia uma tendência crescente no número global de pensões e prestações sociais processadas. No último ano, e conforme se apresenta na figura seguinte, registaram-se mais 2.821.807 processamentos de pensões e prestações sociais, do que em 2021.

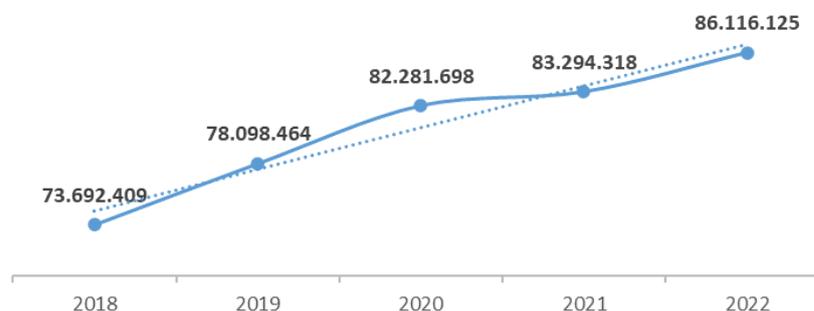


Figura 60 - Evolução do número de Pensões e Prestações Sociais Processadas entre 2018-2022

Em paralelo, regista-se também um aumento nos montantes globais processados, verificando-se um acréscimo de 571.120.562€ nos pagamentos de pensões e prestações sociais efetuados em 2022, por comparação com o ano transato (2021).

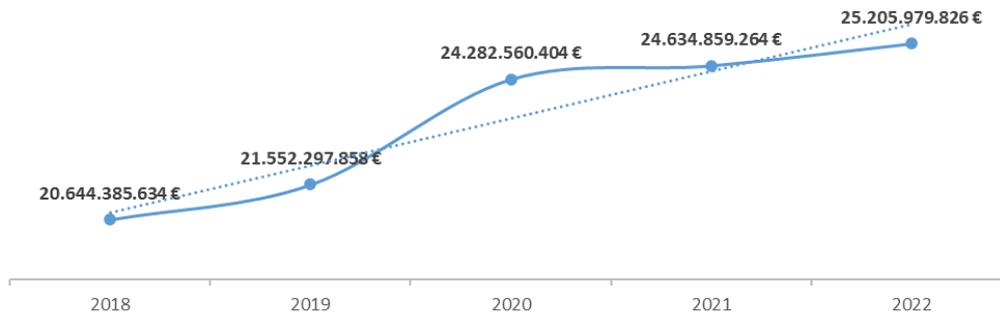


Figura 61 - Evolução dos valores de Pensões e Prestações Sociais Processadas entre 2018-2022

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	
67.048 Reembolso das despesas de funeral	1.611 Reembolso das despesas de funeral via SSD
212.960 Abono de família e abono pré-natal	72.398 Abono de família e abono pré-natal via SSD
580.311 Parentalidade	187.578 Parentalidade via SSD
48.660 Prestação social para a inclusão	13.368 Prestação social para a inclusão via SSD
52.546 Pensões de invalidez	6.352 Pensões de invalidez via SSD
129.021 Pensões de velhice	42.257 Pensões de velhice via SSD
10.708 Estatuto de cuidador informal	2.534 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 2022:

Pagamento e Receita	
212.416 Acordos ativos no SEF	2.510.352 Declarações ASCD emitidas
36.331.283 Consultas à posição atual	12.110.770 Documentos pagamento
118.684 Contribuintes com dívida participada	3.818.301 Declarações de situação contributiva
1.178.873 Consultas de dívidas e processos pelo SEFWEB	368.438 Consultas de pagamentos realizados pelo SEFWEB
492.918 DUC emitidos através de SEFWEB	20.130 Acordos prestacionais celebrados pelo SEFWEB via SSD

Os **Módulos Administrativos e Financeiros** suportam todas as operações/transações financeiras e administrativas necessárias ao funcionamento dos organismos da Segurança Social. Em 2022, foram gerados pelo Sistema de Informação Financeiro **19.198.514** 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 2022 foram gerados pelo *Smartdocs*, no Instituto de Informática, **14.325** documentos.

14.325
**Documentos gerados pelo
Smartdocs**

No âmbito da atividade do Instituto de Informática foram gerados através do CIMO-PDF (Formato Portátil de Documento), **4.536.529** documentos, permitindo garantir a segurança

(possibilitando direitos de acesso especiais e assinaturas digitais), a padronização e compatibilidade dos documentos, com a vantagem de se ocupar pouco espaço no *hardware*, por se tratar de documentos compactos.

No âmbito das Soluções de **Gestão de Atendimento**, que integra as soluções de suporte à gestão do atendimento público realizado por diferentes canais, em 2022, foram registados **19.018.102** atendimentos presenciais através do siga e efetuados **6.089.035** atendimentos presenciais pelo IGFSS, ISS, CNP e no âmbito do SVI, dos quais **1.754.105** foram visitas por marcação prévia.

1.754.105

Visitas por marcação prévia

76.469

Atendimentos por vídeo

Foram, ainda, registados **76.469** atendimentos por vídeo, dos quais **62.745** atendimentos por vídeo realizados pelo ISS e pelo CNP.

Em 2022 o **número de visitas realizadas por marcação prévia** diminuiu ligeiramente, tendo-se registado um decréscimo de menos **545.347**, por comparação com o ano anterior (2021).

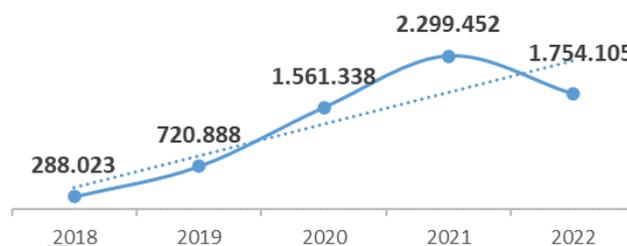


Figura 62 - Evolução nº de visitas por marcação prévia entre 2018-2022

Neste âmbito, encontra-se também a solução de *Contact Center*. Durante o ano de 2022 estiveram em funcionamento **10** operações de *Contact Center*, que servem os nossos parceiros ISS, IGFSS, IEFP, SGMSTSS e ISSA, e no âmbito das quais se registaram **3.151.824** chamadas atendidas e **748.880** emails respondidos, totalizando **3.900.704** operações de atendimento.

10

Operações *Contact Center*

3.900.704

Operações de atendimento

Ao nível das chamadas geridas pelos *Contact Center* instalados na infraestrutura do Instituto de Informática, registou-se um total de **55.587** chamadas atendidas.

55.587

Chamadas atendidas

Ainda ao nível das soluções de suporte à gestão do atendimento ao público, nos serviços da Administração Pública, destaca-se o n.º de acessos ao *Chatbot*, tendo-se registado **663.131** conversações com o novo assistente virtual (Clarisse), durante o ano de 2022.

663.131

Acessos ao *Chatbot*

Em 2022, no que respeita aos **Acordos Internacionais**, foram emitidos **727.501** pedidos de Cartão Europeu de Seguro de Doença e efetuados **72.408** pedidos de destacamento de trabalhadores. Foram também realizadas, ao nível do Projeto EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*) **1.020.034** transações.

72.408

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*.

Neste contexto, em 2022, registaram-se **27.112.861** acessos de visitantes ao Portal Informativo da Segurança Social, dos quais **19.153.583**, correspondem a visitantes únicos.

27.112.861

Acessos ao Portal Informativo da SS

Comparativamente com o ano anterior (2021), o **número de acessos ao portal informativo da Segurança Social** aumentou, tendo-se registado mais **1.330.031** visitantes.

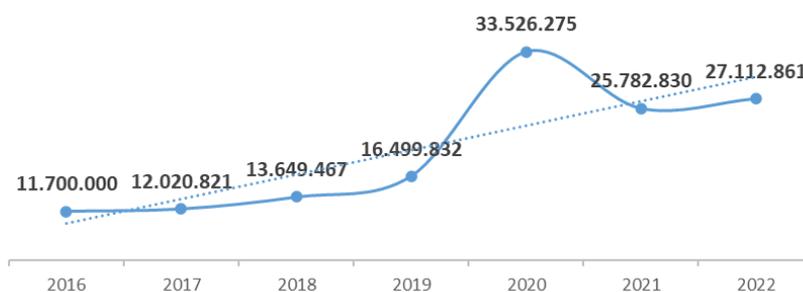


Figura 63 - Evolução nº de visitas ao portal informativo da segurança social entre 2016-2022

Com vista ao reforço da oferta de serviços digitais de elevado valor público, o Instituto de Informática aposta no desenvolvimento e disponibilização de novos serviços que respondam aos principais eventos de vida dos cidadãos e empresas. Neste sentido, foram disponibilizados durante o ano de 2022, **31 novos serviços** em produção na **PTSS**.

31

Novos serviços em produção na PTSS

Paralelamente, constitui também uma aposta do Instituto de Informática, 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, por via da Segurança Social Direta. Neste âmbito, no final de 2022, estavam registadas na Segurança Social Direta **6.922.737** Pessoas Singulares e **826.793** Entidades Empregadoras. Destes, **902.868** constituem registos de novas Pessoas Singulares e **41.979** constituem registos de novas Entidades Empregadoras, realizados durante o ano. Verificou-se que a Segurança Social Direta teve **130.679.941** acessos durante o ano.

130.679.941

Acessos à Segurança Social Direta

Neste contexto destaca-se também o número de mensagens enviadas para a caixa de mensagens da SSD, totalizando **40.294.785** registos.

Conforme se apresenta na figura seguinte, 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 **26.583.467** visitas à SSD, do que no ano anterior.

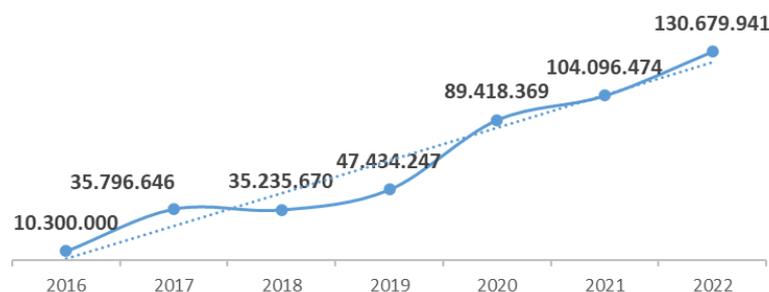


Figura 64 - Evolução do nº de acessos à SSD entre 2016-2022

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 2022 se registaram **58.285.101** acessos na Plataforma de Serviços de Interoperabilidade da Segurança Social, tendo-se concretizado **52.316.268** transações de interoperabilidade, reforçando assim os mecanismos de modernização e simplificação administrativa.

52.316.268

Transações de interoperabilidade

6

Novos Serviços PSI

Foram implementados **6** novos serviços de interoperabilidade, na Plataforma de Serviços da Segurança Social, no âmbito da **evolução da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores:**

1. **Comunicar Vínculo Trabalhador** – permite comunicar o vínculo de novos trabalhadores, no regime geral ou contrato de muito curta duração;
2. **Cessar Vínculo Trabalhador** - permite cessar o vínculo de trabalhador, com a entidade empregadora;
3. **Consultar Contrato** – permite obter a informação das comunicações de vínculos de trabalhadores a processar (quando a data de início do contrato é posterior à data atual) e das comunicações de vínculos não aceites (quando existem validações de negócio que não permitem registar o vínculo);
4. **Alterar Contrato** - permite comunicar alterações de contratos ao longo do tempo (por exemplo, renovação de um contrato a termo, passagem de contrato a termo para sem termo, etc.) ou registar contratos de trabalho de vínculos comunicados antes de 01/04/2022;
5. **Adicionar Período de Rendimento** - permite registar um novo período de rendimento, quando todos os restantes dados do contrato se mantêm, ao contrato de trabalho do trabalhador com a entidade empregadora;
6. **Consultar Comunicações Vínculos Trabalhadores** - permite obter informação relativa à comunicação de vínculos com sucesso e respetivo tratamento pela Segurança Social, incluindo os vínculos não aceites e respetivo motivo.

Adicionalmente foram também desenvolvidos e implementados **10** novos serviços, resultantes dos processos de interoperabilidade com:

- o **Ministério da Justiça**:
 - **troca de informação ao nível da identificação**, para obtenção de informação para a correta atribuição e gestão de prestações sociais, nomeadamente a filiação (1 novo serviço);
 - **Troca de informação no âmbito do Apoio Judiciário** (2 novos serviços);
- o **Ministério da Cultura**: implementação serviços de interoperabilidade para troca de informação ao nível da **Inscrição no Registo de Profissionais da Cultura**, no âmbito do Estatuto do Artista (4 novos serviços);
- o **Ministério das Finanças**: implementação de serviços de interoperabilidade para troca de informação ao nível dos **Trabalhadores Independentes** (Inícios, Reinícios e cessações de atividade, Recibos eletrónicos e e-fatura), resultando na implementação de 3 novos serviços.

Os dados respeitantes ao número de transações de interoperabilidade evidenciam, no último ano, uma variação de mais **1.686.524** transações de interoperabilidade, face ao ano de 2021. Se em 2020 os números se encontravam influenciados pelas medidas COVID (em particular medidas que obrigavam a consulta da situação contributiva), nos últimos 2 anos destaca-se também a tendência crescente, bem como o número o significativo de transações efetuadas.

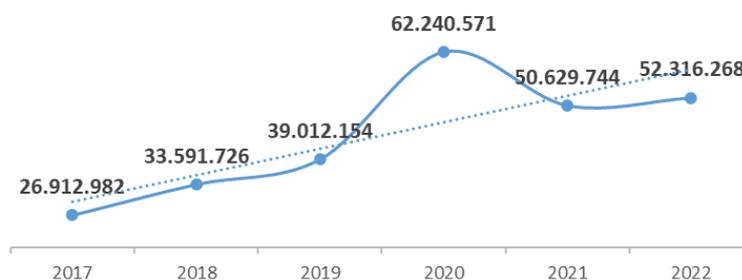


Figura 65 - Evolução do número de transações de interoperabilidade entre 2017-2022

No que respeita ao número de novos serviços de interoperabilidade disponibilizados pelo Instituto de Informática, regista-se também um aumento considerável, comparativamente com

os anos anteriores em análise (2016-2021), tendo-se implementado um total de **16** novos serviços.

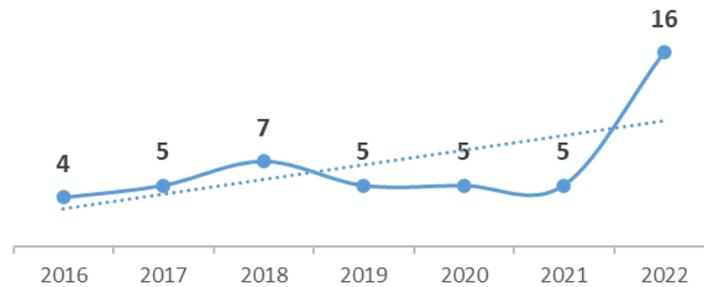


Figura 66 - Evolução do número de novos serviços de interoperabilidade entre 2017-2022

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), recursos pedagógicos e conteúdos para comunicação. Neste contexto, ao longo do ano de 2022, foram registados **62** pedidos de serviço, tendo o Instituto disponibilizado **154** produtos referentes a **39** Projetos/Aplicações e dirigidos a **32** Entidades.

Foram também beneficiados diretamente **10.150** formandos. A avaliação dos formandos, relativamente aos cursos desenvolvidos foi positiva, tendo-se registado um **índice médio de satisfação de 4,6** (numa escala de 1 a 5), nas modalidades de formação *e-learning* e formação presencial.

154

Produtos disponibilizados

32

Entidades abrangidas

10.150

Formandos

4,5

Satisfação com os cursos *e-learning*

4,6

Satisfação com os cursos presenciais

Durante o ano de 2022:

- Concluíram cursos de Formação **6.997** formandos;
- Inscreveram-se em cursos de formação *e-learning* **10.047** trabalhadores e concluíram cursos de *e-learning* **6.896** formandos;

- Frequentaram ações de formação presencial **101** formandos;
- Foram preparadas e ministradas **8** ações de formação presencial e criados **3** novos cursos de formação presencial;
- Foram criados **9** cursos de formação à distância (*e-learning*) e atualizados **11** cursos;
- Foram criados **80** recursos pedagógicos e de comunicação;
- Foram produzidos **35** Manuais de Apoio ao Utilizador, para suporte a aplicações e soluções;
- Foram disponibilizadas **15** Ajudas contextuais na Segurança Social Direta, para apoiar cidadãos e empresas que utilizam os serviços existentes;
- Foram organizados e realizados **7** *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 criados e disponibilizados **2** *sites* com recursos de apoio para os utilizadores de aplicações;
- Foram produzidas e disponibilizadas **8** *releases* sobre desenvolvimentos e novas funcionalidades aplicacionais;
- Foram desenvolvidos e prestados serviços de Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação para os seguintes projetos e soluções: Ação Social (Transferência de Competências para Municípios e ASIP); Sistema de Informação de Pensões (Pensões Sociais, Invalidez, Velhice, Reembolso Despesas de Funeral); Sistema de Informação Financeira S4Hana; Adoção; Proteção Crianças e Jovens; Segurança Social Direta; Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados; Gestão de Conteúdos para Sites Internet; Smartdocs; siga; Registo de IPSS; Estatuto de Cuidador Informal; Gestão de Remunerações; Gestão de Utilizadores e Segurança; Acordos de Planos Prestacionais; Segurança de Informação; Regulamento Geral de Proteção de Dados; Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural, Plataforma Serviços Interoperabilidade, Informação Inicial Sobre o Instituto; Conta Corrente Integrada; Regime Público de Capitalização; Parentalidade; Cooperação; Visão 360; Suportê; Assistência Técnica aos Tribunais e Apoio Judiciário.

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 desde 2020, tendo atingido o valor mais alto em 2022, correspondendo a um índice de satisfação de 4,5.



Figura 67 - Evolução da Satisfação com os cursos e-learning entre 2016-2022

Nos cursos presenciais verificou-se também, em 2022 um ligeiro aumento da satisfação face ao ano anterior (correspondendo a um índice de satisfação de 4,6).

Nos últimos 7 anos (2016 a 2022), o nível médio de satisfação mantém-se em 4,6.



Figura 68 - Evolução da Satisfação com os cursos presenciais entre 2016-2022

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.

3.497

Respostas a pedidos de dados

3.030

Relatórios produzidos

Em termos de disponibilização de dados e informação, foi dada resposta a **3.497** pedidos, ao longo do ano 2022, tendo sido produzidos **3.030** relatórios no âmbito do Sistema de Estatísticas da Segurança Social.

Quando comparamos os registos dos últimos 5 anos, verificamos que as respostas a pedidos de dados se mantêm acima de 3.100 respostas. Em 2022 registou-se um ligeiro decréscimo de 73 respostas, face ao ano anterior.

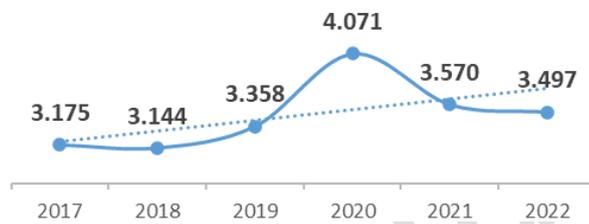


Figura 69 - Evolução do número de respostas a pedidos de dados entre 2017-2022

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 2022, 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 todos os processos que constituem o Sistema Integrado de Gestão (20 processos). Adicionalmente, iniciou-se a monitorização de 14 procedimentos associados à Segurança de Informação.

O resultado médio anual da cadeia de valor foi de 97,8%.

Face à meta estipulada de 92%, o resultado aferido traduz um desempenho médio da cadeia de valor de **106,3%**.

106,3%

Desempenho da Cadeia de Valor

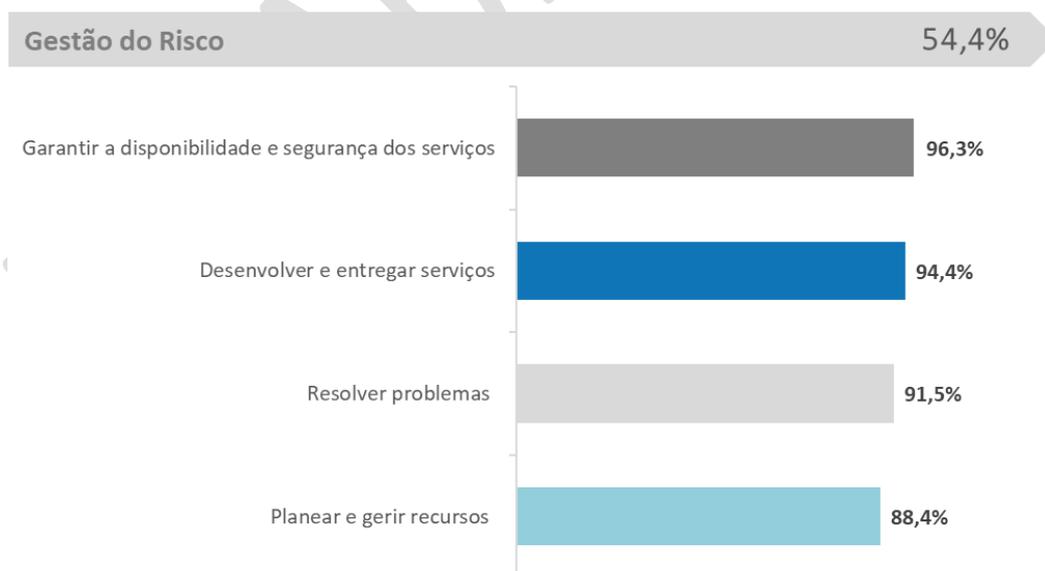


Figura 70 – Desempenho médio das macro atividades do II, I.P.

Ao nível das macro atividades identificadas verificamos que é ao nível de Desenvolver e entregar Serviços, Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços e Resolver Problemas que obtivemos os melhores resultados (acima de 90%), correspondendo às atividades de desenvolvimento e manutenção dos serviços TI.

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 2022 a **taxa de execução do Plano Anual de Formação**, que pretende aferir o número de ações de

97%

formação realizadas face às planeadas, teve um

Execução do Plano de Formação

desempenho de **125,0%** apresentando uma taxa de execução de 97,1%.

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

3,5%

125,0% o desempenho deste indicador, considerando que a taxa de absentismo anual foi de 3,5%.

Taxa anual de absentismo

Os dados comparativos dos últimos 4 anos (2016 a 2022), traduzem que o Plano de Formação tem vindo a apresentar uma taxa de execução acima dos 96,0%, refletindo a consistência deste processo.

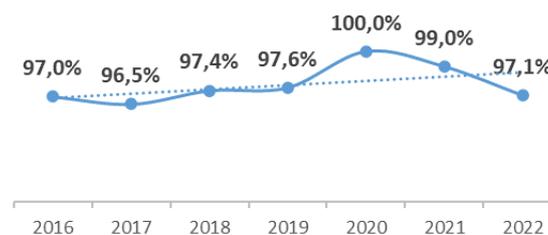


Figura 71 - Evolução da taxa de execução do Plano de Formação entre 2016-2022

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 1,2% na taxa de absentismo), sendo o resultado alcançado bastante favorável quando comparado com a meta de 8%, estabelecida para este indicador.



Figura 72 - Evolução da Taxa de Absentismo entre 2016-2022

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 2022, o resultado foi de 56,1%, correspondendo a um desempenho médio do indicador de **62,3%**.

56,1%

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 40,6%, tendo o indicador um desempenho de **81,2%**.

40,6%

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 **prazo para submissão dos contratos a fiscalização prévia do Tribunal de Contas** é outro indicador deste processo, que pretende aferir o n.º de dias úteis que demoram os contratos a ser submetidos à fiscalização do tribunal de contas. Ao longo do ano de 2022, o tempo médio de envio dos contratos foi **12,5** dias úteis e o desempenho médio do indicador foi de 107,5%.

12,5

n.º dias submissão
contratos ao TC

Ainda no âmbito deste processo, salienta-se o indicador **Percentagem de atualização do Portal Base**, através do qual se pretende aferir o número de contratos registados no Portal Base face ao número de contratos celebrados trimestralmente. Verificou-se que, em 2022, foram registados no Portal Base 138 dos 144 contratos celebrados, correspondendo a uma taxa de 95,8%. O desempenho médio do indicador foi de **125,0%**.

95,8%

Atualização Portal
Base

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 2022 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 (aos 822 pedidos de parceiros registados) de 1,6 dias.

1,6

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 Informática. Em 2022, o grau de satisfação dos parceiros com o modelo de relacionamento do Instituto foi de 4,3 (numa escala de 1 a 5), tendo-se obtido um desempenho médio do indicador de **107,5%**.

4,3

Grau satisfação parceiros com modelo de relacionamento

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 decisão. Em 2022 o indicador **tempo médio de resposta aos pedidos**, teve um desempenho médio de **116,9%**, sendo o tempo médio de resposta de 1,8 dias.

1,8

Dias para resposta a pedidos de dados

O tempo médio de resposta a pedidos de dados aumentou no último ano, não se traduzindo, contudo, num aumento significativo, conforme figura abaixo.



Figura 73 - Evolução do Tempo Médio de Resposta a Pedidos entre 2016-2022

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 planejamento, 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 1.253 *releases* para acreditação, nos vários ambientes do ciclo de desenvolvimento, das quais 834 foram acreditadas, estando conforme os requisitos definidos, o que corresponde a uma média de 66,6% de *releases* acreditadas, e a um desempenho médio do indicador de **102,6%**.

834

Releases acreditadas

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 2022 foi registado uma média de 6,0% de entregas de emergência, pelo que o indicador teve um desempenho de **102,2%**.

61

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 2022 o indicador **percentagem de entregas implementadas com sucesso em produção**, tendo-se registado uma média de 90,6% de entregas implementadas com sucesso, pelo que o indicador obteve um desempenho de **100,3%**.

927

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, nos últimos três anos (entre 2020 e 2022) esta tendência inverteu-se, verificando-se uma ligeira melhoria nos resultados alcançados.

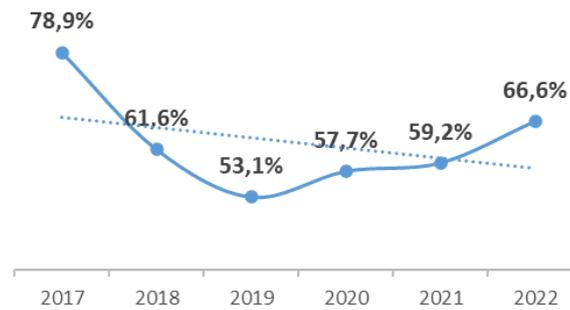


Figura 74 - Evolução da percentagem de *releases* entregues para testes que são acreditadas, entre 2017-2022

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 e, por outro, garantir que o nível de disponibilidade cumpre as necessidades atuais e futuras dos serviços disponibilizados aos parceiros do Instituto. Em 2022 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 37,8 minutos. O desempenho médio mensal do indicador foi de **74,9%**.

37,8 minutos

Para repor a disponibilidade dos serviços Web

Comparativamente com o ano anterior, constata-se um aumento do tempo de resposta na reposição da disponibilidade dos serviços *online*, em cerca de 3,6 minutos (tendo passado de 34,2 minutos em 2021, para 37,8 minutos em 2022).

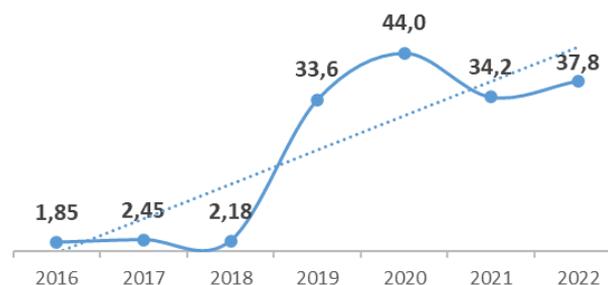


Figura 75 - Evolução do tempo médio de reposição dos serviços online entre 2016-2022

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**. **98,8%**

A disponibilidade média dos serviços, em 2022, foi de 98,8%, tendo sido monitorizadas 128 aplicações das 138 existentes, associadas a 34 serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços. O desempenho médio do indicador foi de **99,8%**.

Os dados comparativos dos últimos anos permitem verificar, entre 2016 e 2021, uma tendência decrescente nos valores da disponibilidade média dos serviços, tendência esta correlacionada com a tendência de crescimento de serviços disponibilizados no canal digital.



Figura 76 - Evolução da Disponibilidade média dos serviços entre 2016-2022

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 59,4%, 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 **64,6%**, tendo assistido às sessões de sensibilização 255 participantes.

255

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 35.203 incidentes, dos quais 438 foram classificados como incidentes de segurança da informação, correspondendo a 1,2% do universo de incidentes registado. O desempenho médio do indicador foi de **104,0%**.

438

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 2022, foram executados com sucesso 25.158 *scripts*, num universo de 25.175 *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 **100,1%**.

25.158

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

139

Deployments Cliente sem erros

de *deployments* cliente face ao número total de pedidos recebidos desta tipologia. Neste âmbito, durante o ano de 2022, não houve registo de erros, tendo sido executados com sucesso 139 *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%**.

Entre 2016 e 2021 o número de scripts executados foi aumentando progressivamente. No entanto, em 2022 esta tendência inverteu-se, tendo-se executado menos 4.406 scripts do que no ano anterior.

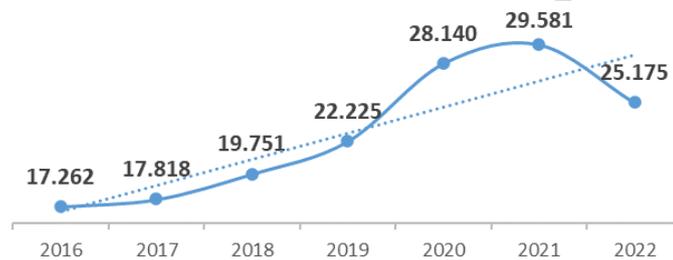


Figura 77 - Evolução dos scripts executados entre 2016-2022

Quanto ao número de processos *batch* executados, verifica-se, um acréscimo face ao ano transato. Comparativamente com o ano anterior (2021), executaram-se mais 141.011 *batch*.

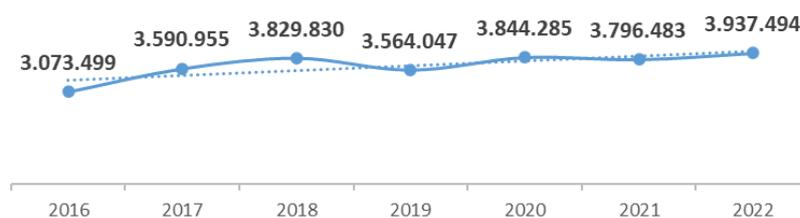


Figura 78 - Evolução dos processos *batch* executados entre 2016-2022

O Processo de Gestão de Projetos, cujo objetivo é assegurar que é seguido o modelo e as respetivas fases do ciclo de vida de um projeto (planeamento, execução, controlo e fecho) e garantir que são identificados e atingidos os objetivos e benefícios

que justificam a sua execução, faz também parte desta macro atividade.

Neste âmbito, em 2022 foi apurado o indicador **percentagem de projetos documentados**, que pretende aferir o número de projetos existentes, no âmbito do PRR, que têm o caderno de projetos devidamente documentado. Dos 33 projetos considerados para efeito da monitorização do processo, 16 estavam a cumprir o procedimento, tendo o caderno de projeto devidamente preenchido, o que corresponde a uma taxa de 48,5% e a um desempenho médio do indicador de **48,0%**.

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 2022 a **avaliação da satisfação dos incidentes resolvidos** foi em média de 4,4 pontos (numa escala de 1 a 5), tendo-se obtido um desempenho médio de **103,1%**. Por outro lado, a **avaliação da satisfação dos pedidos de serviço resolvidos** foi em média de 4,6 pontos (na mesma escala), tendo-se obtido um desempenho médio de **112,5%**, respetivamente.

4,4

Índice de satisfação com a resposta a incidentes

4,6

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 **101,0%**, considerando que ao longo do ano de 2022, foram reabertos 714 incidentes num universo de 35.155 incidentes resolvidos, correspondendo a 2,0%

2,0%

Incidentes reabertos

12

Incidentes graves

de incidentes reabertos. Importa também referir que o indicador **percentagem de incidentes graves (face ao total de incidentes registados)**, apresentou um desempenho médio de **100,2%**, dado que foram registados 0,03% de incidentes graves.

Nos últimos cinco anos (2018 a 2022), 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.

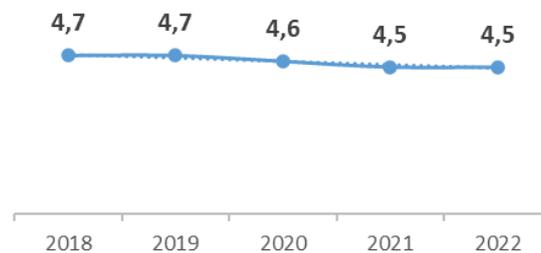


Figura 79 - Evolução da Satisfação com os incidentes e pedidos de serviço resolvidos entre 2018-2022

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 **21,5%**, dado ter registado uma taxa média de resolução de 14,7%.

34

Problemas registados

5

Problemas resolvidos

O **tempo médio de resolução de problemas** é também um indicador deste processo, que pretende medir os tempos (em dias) de resolução dos problemas. Em 2022, o tempo médio de resolução dos 5 problemas resolvidos foi de 7,3 dias úteis, inferior à meta definida, de 10 dias. O desempenho médio do indicador foi de **109,3%**.

7,3

Dias para resolução de problemas

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 2022 foram considerados na organização os riscos relacionados com a Gestão da Segurança da Informação, Gestão de Serviços, Gestão da Qualidade e Gestão da Continuidade do Negócio, por forma a permitir agir antecipadamente, permitindo determinar os fatores suscetíveis de provocar desvios nos processos e no sistema de gestão, e implementar controlos preventivos que minimizem os efeitos negativos e maximizem as oportunidades. Foram ainda identificados os riscos considerados críticos para a organização decorrentes da elaboração do Plano Estratégico do Instituto de Informática 2022-2024 e também os riscos decorrentes da revisão do Plano de Integridade e Transparência do II. No total, foram identificados no Plano de Tratamento de Riscos (PTR) 229 riscos distintos, 63 dos quais com ações para implementar.

A **percentagem de execução do Plano de Tratamento de Riscos**, cujo objetivo é aferir o taxa de ações implementadas face ao número total de ações constantes no PTR do Instituto, é um indicador deste processo. No PTR, para 2022, foram identificadas 52 ações para mitigar os 63 riscos definidos, tendo sido implementadas 20 das ações identificadas, o que corresponde a uma taxa de execução do Plano de Tratamento de Riscos de 38,5%. O desempenho médio do indicador foi de **45,0%**.

20

Ações PTR implementadas

Deste processo também faz parte, o indicador **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. Em 2022, foram mitigados 25 dos 63 riscos identificados no PTR, traduzindo-se numa taxa de riscos mitigados de **39,7%**.

25

Riscos mitigados

Ainda neste âmbito, destaca-se o indicador **maturidade dos controlos internos**, que pretende aferir a maturidade dos controlos face aos controlos da Norma ISO 27001:2013. Em 2022 obteve-se 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.

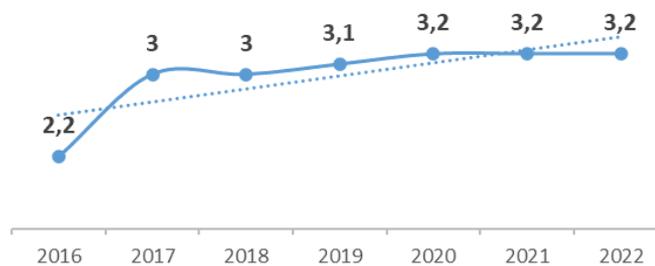


Figura 80 - Evolução da Maturidade dos Controlos Internos entre 2016-2022

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, I.P. 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, encontrando-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, 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 2022 foi revisto o Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação e o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, para

respetiva adaptação ao quadro normativo vigente, tendo sido implementadas no Instituto de Informática as seguintes medidas:

- a) reforço e normalização do processo de gestão de risco no âmbito dos riscos de corrupção e infrações conexas;
- b) a implementação de um canal de denúncia denominado ‘+ transparente’ na intranet e página de internet;
- c) a nomeação do Responsável pela Conformidade Anticorrupção.

✓ **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.

Em 2022 foi operacionalizada na plataforma GesvenRH a ligação, com a conseqüente possibilidade de consulta e visualização, entre a formação frequentada e as competências adquiridas pelos colaboradores, através da comunicação entre os módulos da formação e das competências.

✓ **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 2022 realizaram-se 6 ações de auditoria:

- 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. Esta auditoria teve também como objetivo avaliar a eficácia das ACM consideradas como fechadas em 2021; verificar o refinamento dos indicadores dos processos da Cadeia de Valor; verificar se foi implementada e eficaz a ação corretiva definida para responder à Não Conformidade identificada no decorrer da auditoria externa, realizada em outubro de 2021;
- Auditoria externa, de acompanhamento 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).
- Auditoria interna realizada por uma entidade externa, com vista à verificação da conformidade do Sistema de Gestão da Conciliação face aos requisitos da norma de referência (NP4552:2016). Esta auditoria teve também como objetivo caracterizar os aspetos organizacionais que podem ser objeto de posterior reflexão com o propósito de melhorar a eficácia do sistema, e tendo em vista a candidatura para a obtenção da certificação.
- Auditoria interna à CMDB, integrada na ferramenta de ITSM, com o objetivo de verificar a consistência dos CIs dos sistemas de produção (das categorias de

Hardware, Software, Serviço, Informação e Localização), de modo a verificar se estão devidamente registados na base de dados de gestão de configurações (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.

- Auditorias internas específicas, a projetos inscritos no Plano de Recuperação e Resiliência, com o objetivo de verificar a operacionalização do Processo de Gestão de Projetos.

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.**
- ✓ **81% de colaboradores do serviço frequentaram pelo menos uma ação de formação.**
A percentagem de colaboradores que recebeu formação em 2022 foi de 81%, de acordo com o Relatório de Avaliação da Satisfação da Formação de 2022.

3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Os riscos identificados no âmbito do plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas são abrangidos na metodologia de gestão do risco do Instituto de Informática e são revistos anualmente. As ações decorrentes dessa revisão são monitorizadas de acordo com o descrito no procedimento de ações corretivas e preventivas.

4 - *Fiabilidade dos sistemas de informação*

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

- ✓ **Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria.**

SIF (Sistema de Informação Financeira); SCEP (Sistema Central de Encargos Plurianuais); Smartdocs (Sistema de gestão documental); SGVE (Sistema de Gestão do Parque de veículos do Estado); 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.

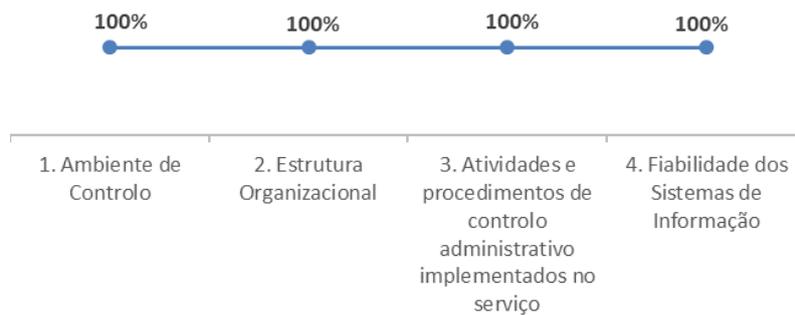


Figura 81 - Avaliação das dimensões do Sistema de Controlo Interno 2022

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



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 2023 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 PCs 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.

Neste âmbito, em 2022 foram realizados testes PCN do Sistema de Informação Financeiro SIF em SAPHANA, prevendo-se incluir as restantes aplicações no PCN até ao final de maio de 2023. Em paralelo, encontra-se em estudo a avaliação da possibilidade de utilização do edifício do ISS na Av. 5 de outubro, como local alternativo para receber as equipas PCN.

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 âmbito desta medida foram identificados os equipamentos que necessitam de renovação, e foi validada a possibilidade de recolha dos ativos da CMDB. Perspetiva-se a sua conclusão no ano de 2023.

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 2023.

Assim, e após implementação de automação de atividades relacionadas com administração de sistemas (automação de tarefas e procedimentos das equipas de administração de sistemas) e a implementação de várias soluções evolutivas no âmbito dos testes automatizados, prevê-se, em 2023 concluir a automação do ciclo de desenvolvimento (automação – componente BD), através da operacionalização global da solução ao nível da

gestão de alterações de BD, automação do processo de entrega e instalação dos scripts de BD.

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 - continuação.

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 foram concretizadas as atividades respeitantes à etapa 1, correspondentes ao âmbito Inicial VIR - Visão Relacionamento. Em 2023 pretende-se concretizar 75% do âmbito previsto para este projeto, que se traduz na concretização da etapa 2, que inclui a implementação das componentes de Gestão de Atividades, *Machine Learning*, *E-Clic* (Canal Online para registo de Contactos pelos Cidadãos e Empresas), Matriz Única de Produtos e Serviços da Segurança Social e a Visão Cliente (apresentação da resposta da Segurança Social

ao contacto/atendimento realizado). Neste período, dar-se-á ainda início à etapa 3, correspondente à Visão Integrada de Negócio (VIN).

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, definição da estratégia para a sua implementação no Instituto de informática e conclusão do processo de prévia qualificação,

em 2023 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 - continuação.

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 concretizou 75% do âmbito definido para este projeto, tendo efetuado o diagnóstico da situação atual e identificado potenciais cenários futuros para a gestão de utilizadores, ao nível dos organismos. Em 2023 prevê-se a sua conclusão, 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. Solução tecnológica para a implementação do processo de gestão do risco

Esta medida, endereçada no Plano Estratégico de Segurança do Instituto de Informática, no âmbito da iniciativa estratégica Liderança e Cooperação pela Segurança e Proteção de Dados no MTSSS, visa melhorar o controle do risco, através da avaliação e operacionalização de uma solução de base tecnológica, para suportar a implementação do processo de Gestão do Risco do Instituto de Informática.

A implementação de uma solução desta natureza irá contribuir para o Instituto de Informática:

- Aumentar a probabilidade de alcançar os seus objetivos e melhorar a identificação de oportunidades e ameaças;

- Melhorar a governança;
- Melhorar a confiança das partes interessadas;
- Aumentar a eficácia e a eficiência operacional,
- Estabelecer uma base confiável para a tomada de decisão e para o planejamento;
- Atender às normas internacionais e requisitos legais e regulamentares pertinentes;
- Melhorar a aprendizagem organizacional.

Em 2023, a operacionalização desta medida consiste em identificar e analisar potenciais ferramentas de base tecnológica existentes no mercado, e que respondam aos requisitos do processo de gestão do risco.

8. 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.

9. Consolidar o processo de Gestão de Projetos - continuação

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, em 2022 foi concluído o processo aquisitivo para aquisição da ferramenta, tendo sido realizadas diversas sessões para alinhamento de âmbito e definição de requisitos. Em 2023, pretende-se dar continuidade a esta medida, através da implementação de um conjunto de ações, nomeadamente:

- Colocar em produção ferramenta de base tecnológica para suportar o processo;
- 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.

10. Desmaterializar o relatório do Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional

Esta medida decorre de uma oportunidade de melhoria do processo de Planeamento, identificada no Plano de Tratamento de Riscos do Instituto de Informática. Concorre para a desmaterialização e simplificação dos processos internos, permitindo um melhor acompanhamento e monitorização do desempenho organizacional, passando a informação a estar disponível e atualizada a cada momento, aumentando a transparência, fiabilidade e integridade da mesma.

Neste contexto, pretende-se proceder à análise do Relatório de Monitorização do Desempenho Organizacional (SMDO) e elaborar uma proposta de *dashboard* para cada um dos Instrumentos de Gestão, a disponibilizar na intranet, de forma desmaterializada.

Esta nova funcionalidade permitirá:

- Apresentar de forma mais apelativa os principais resultados dos vários instrumentos de gestão em vigor no Instituto de Informática;

- Centralizar toda a informação relevante relativa ao desempenho organizacional;
- Obter informação atualizada e disponível a todo o momento e consultável por todos os colaboradores do Instituto de Informática;
- Melhorar a comunicação interna;
- Melhorar a eficiência;
- Reduzir o erro;
- Favorecer o alinhamento estratégico.

11. 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, concretizou-se 30% do projeto, tendo sido realizado o estudo e identificação de espaços do Edifício sede do Instituto a serem intervencionados.

No próximo ano 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. Perspetiva-se, em 2023, concretizar 60% deste projeto.

12. 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.

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.

A implementação do Sistema de Gestão da Conciliação decorreu durante o ano de 2022, prevendo-se, durante o ano de 2023, proceder à revisão do Sistema de modo a garantir a sua conformidade para com a versão mais recente da norma, versão de 2022, e avançar para o processo de certificação.

A implementação do SGC e a certificação na Norma Portuguesa NP 4552:2022 permitirá ao Instituto de Informática:

- 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.

O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.

13. Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais

Esta medida decorre da análise de diagnóstico efetuada no âmbito do Plano Estratégico do Instituto de Informática e, simultaneamente constitui-se como uma ação a implementar para dar resposta a dois riscos identificados no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação, endereçados no Plano de Tratamento de Riscos do instituto de Informática.

Considerando que a motivação dos recursos humanos depende, entre outros aspetos, do bem-estar no local trabalho e do seu estado de saúde, estando ambos relacionados, torna-

se necessária a prevenção dos riscos psicossociais no âmbito laboral, obrigando um envolvimento ativo e dinâmico por parte de todos (trabalhadores e gestão de topo).

Neste contexto, a operacionalização desta medida consiste em identificar os riscos psicossociais no Instituto de Informática, elaborar um plano de ação, proceder à sua implementação e efetuar a respetiva avaliação.

Para o ano de 2023, está prevista a elaboração do plano de ação.

14. Reavaliar 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 2022 foi realizado o estudo e a implementação de um modelo misto ou híbrido de teletrabalho, que prevê a alternância entre dois dias de teletrabalho e três dias de trabalho presencial, por semana. A implementação deste modelo híbrido, que obteve a concordância da Tutela, é pioneira no universo dos organismos do MTSSS e inovadora no âmbito de toda a Administração Pública, constituindo mais um importante passo do Instituto de Informática no sentido da sustentabilidade e do bem-estar dos seus trabalhadores.

Em 2023 pretende-se dar continuidade a esta medida, através da apresentação de propostas de eventuais alterações decorrentes da avaliação e proceder à sua operacionalização.

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.

Em Aprovação

5.7. Benchmarking

No Instituto de Informática, e traduzindo a nossa Visão, *pretendemos ser reconhecidos por transformar de forma inovadora e sustentável a relação do Cidadão com a Administração Pública, afirmando a diferenciação e a excelência dos nossos serviços.*

Com este intuito, no ano de 2022, 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 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;
 - ✓ Desempenho obtido no QUAR;

- ✓ Implementação das medidas SIMPLEX (taxa de realização);
 - ✓ Boa gestão dos trabalhadores, conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar (taxa de realização);
 - ✓ Grau de satisfação na prestação de serviço direto a cidadãos e empresas (taxa de realização);
 - ✓ 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 2022.

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*).

1. Prazo médio de pagamento a fornecedores (PMP)

Podemos verificar, na análise efetuada de comparação com os outros organismos públicos, que o Instituto apresenta um resultado bastante favorável face à média do grupo (Organismos).

Para o ano de 2021, 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 9 dias, enquanto a média global dos outros organismos evidencia um PMP de 21 dias.

PRAZO MÉDIO PAGAMENTOS:



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 21 dias, face à meta estabelecida.



A informação disponível, entre 2017 e 2021, permite concluir que o tempo médio para pagamento aos fornecedores tem sido variável no Instituto de Informática, fixando-se a média dos anos em análise em 17 dias. Em 2021, e face ao ano anterior, o Instituto **diminuiu o tempo médio de pagamento aos seus fornecedores**, em cerca de **8 dias**, tendo atingindo o seu melhor resultado.

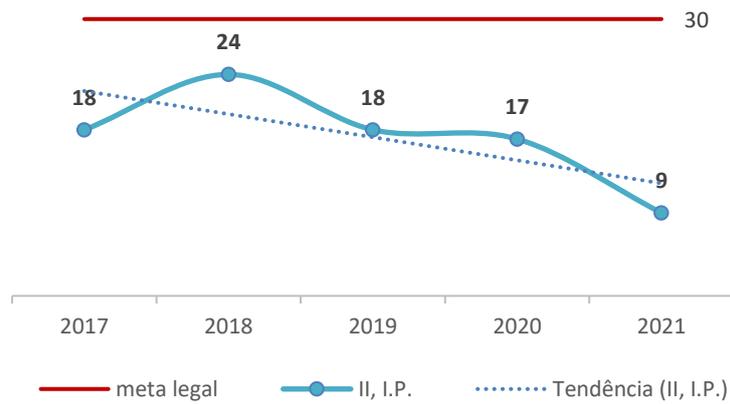


Figura 82 - Evolução do prazo médio de pagamento a fornecedores entre 2017-2021

2. Percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas

Podemos verificar, na análise efetuada de comparação com os outros organismos públicos, que no ano de 2021, o Instituto apresenta um resultado abaixo da média do grupo (Organismos).

Para o ano de 2021, existe informação disponível relativamente a cinco organismos. Comparando os resultados, no Instituto de Informática, 77% dos colaboradores realizaram ações de formação, enquanto nos restantes organismos se obteve um resultado médio global de 84%. Verifica-se, no entanto, um resultado mais aproximado ao obtido nos principais organismos da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social (80%).



Formação	2021
ESPAP	103%
AMA	91%
Organismos	84%
IGFSS	84%
II, I.P.	77%
ISS	76%
IGFEJ	68%

De salientar que, no último ano a percentagem de colaboradores que realizaram ações de formação no Instituto de Informática mantém-se, face ao ano anterior. Em comparação com a média dos outros organismos, o Instituto de Informática apresenta em 2021, menos 7% de colaboradores que participaram em ações de formação.

-7 %

de colaboradores com ações de formação realizadas



A informação referente ao período de 2015-2021, 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.

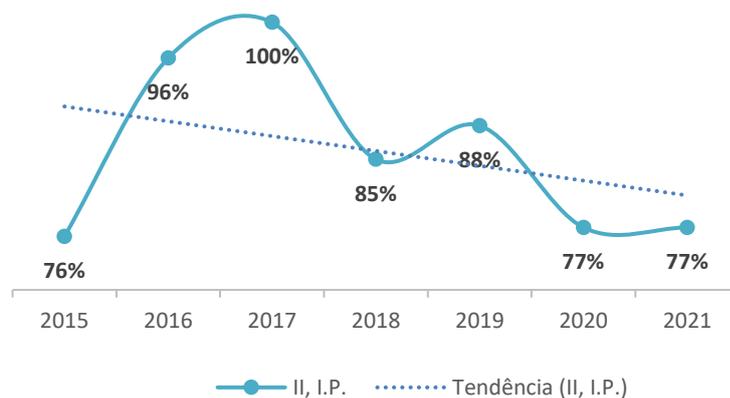


Figura 83 - Evolução da percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas entre 2015-2021

3. Taxa de absentismo

Podemos verificar, na análise efetuada de comparação com os outros organismos públicos, que no ano de 2021, o Instituto apresenta um resultado abaixo da média do grupo (Organismos).

Para o ano em análise (2021), existe informação disponível relativamente a três outros organismos. O Instituto de Informática obteve em 2021 um resultado (4,7%) menos favorável quando comparado com a média global dos outros três organismos, cujo valor se fixou em 2,6%.

ABSENTISMO:

II, I.P. (2021): 4,7%



Absentismo	2021
IGFSS	2%
Organismos	3%
IGFEJ	3%
AMA	3%
II, I.P.	5%

Para o ano de 2021, a taxa de absentismo do Instituto de Informática, situa-se nos 4,7%, **tendo invertido a tendência de subida do ano anterior**. Comparativamente com os restantes organismos o Instituto de Informática apresenta uma taxa de absentismo superior.



A informação disponível, respeitante ao período de 2016 a 2021 permite concluir que a taxa de absentismo no Instituto de Informática tem sido variável, tendo-se registado em 2021 uma ligeira **redução da taxa de absentismo**, em cerca de **0,2 pontos percentuais** face ao ano de 2020 (passando de 4,9% em 2020, para 4,7% em 2021).

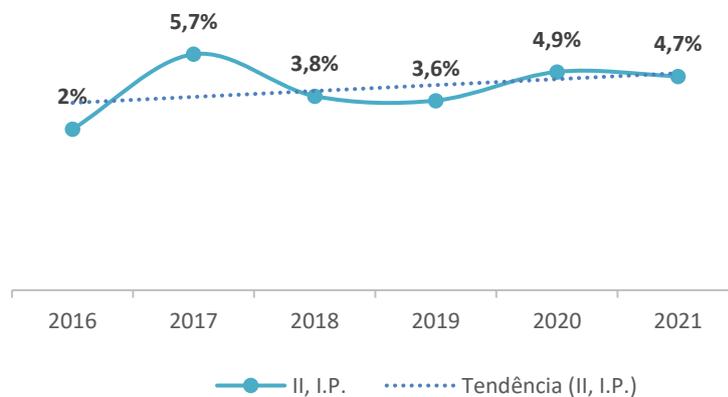


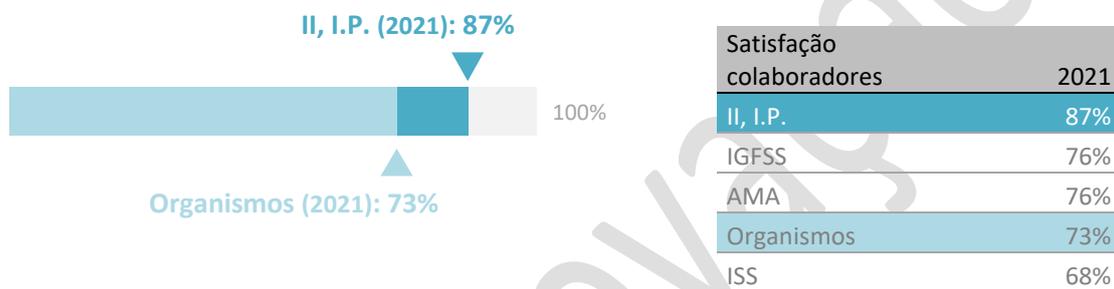
Figura 84 - Evolução da taxa de absentismo entre 2016-2021

3. Taxa de satisfação dos colaboradores

Podemos verificar, na análise efetuada de comparação com os outros organismos públicos, que o Instituto apresenta o melhor resultado do grupo (Organismos).

Para o ano de 2021, existe informação disponível relativamente a três outros organismos. Comparando os resultados, a taxa de satisfação dos colaboradores do Instituto de Informática manteve-se na média dos últimos anos com um resultado de 87%, enquanto nos outros organismos se obteve um resultado médio global de 73%.

SATISFAÇÃO COLABORADORES:



Para o ano de 2021, a satisfação dos colaboradores do Instituto de Informática, situa-se nos 87%, acima dos resultados obtidos, tanto nos organismos da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, como nos outros organismos da Administração Pública que exercem funções similares às desenvolvidas pelo Instituto de Informática.



A informação respeitante ao período de 2015-2021, permite concluir que o indicador “taxa de satisfação dos colaboradores” no Instituto de Informática se mantém estável, fixando-se o **resultado médio global** dos sete anos em análise em **86%**.

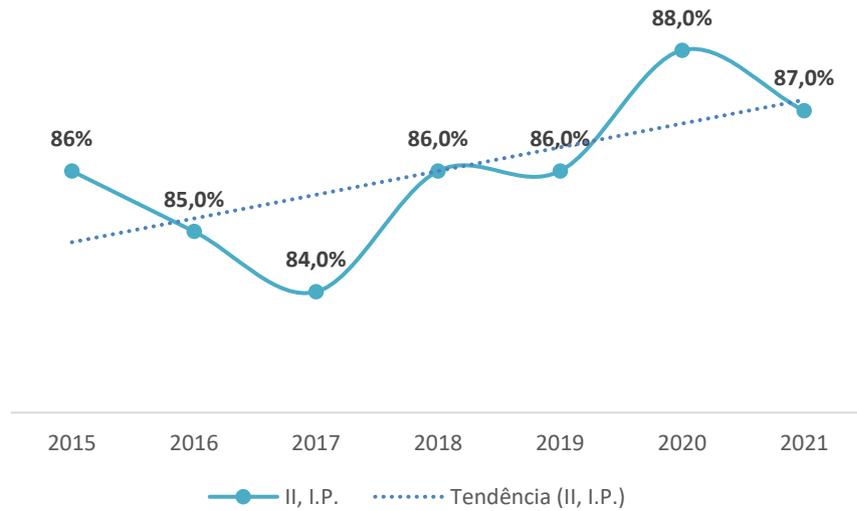


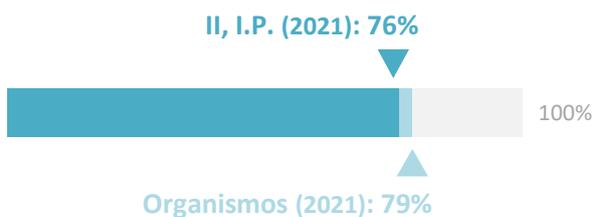
Figura 85 - Evolução da taxa de satisfação dos colaboradores entre 2015-2021

4. Grau de satisfação com os serviços prestados

Por forma a permitir efetuar uma comparação entre os organismos procedeu-se à conversão dos resultados em percentagem de acordo com os resultados obtidos e cada um dos intervalos definidos.

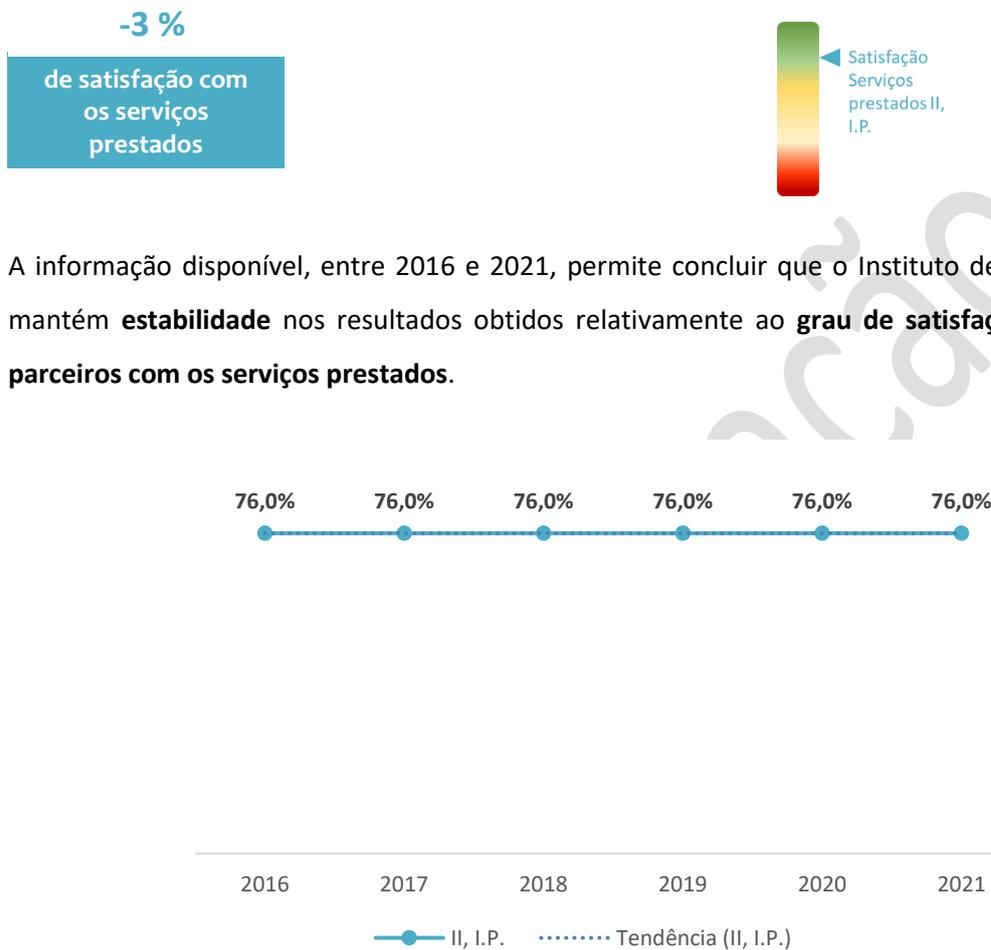
Para o ano de 2021, existe informação disponível relativamente a quatro outros organismos. Comparando os resultados, o Instituto de Informática obteve um grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados de 76% (3,8 numa escala de 1 a 5), enquanto o resultado obtido nos outros organismos resulta numa média do grau de satisfação com os serviços prestados de 79%.

SATISFAÇÃO SERVIÇOS:



Satisfação serviços	2021
AMA	92%
Organismos	79%
II, I.P.	76%
IGFSS	76%
IGFEJ	75%
ISS	72%

Comparativamente com os restantes organismos, o Instituto de Informática obteve um resultado médio do grau de satisfação ligeiramente inferior (correspondendo a menos três pontos percentuais).



A informação disponível, entre 2016 e 2021, permite concluir que o Instituto de Informática mantém **estabilidade** nos resultados obtidos relativamente ao **grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados**.

Figura 86 - Evolução do grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados entre 2016-2021

5. Desempenho QUAR

A informação disponível permite concluir que o Instituto de Informática apresentou resultados no desempenho global do QUAR, que evidenciam a consolidação dos resultados, o alcance dos objetivos.

Para o ano de 2021, existe informação disponível relativamente a quatro organismos. O desempenho global do QUAR do Instituto de Informática foi de 124,1%, a média global do desempenho do QUAR dos outros organismos foi de 122,7%.

DESEMPENHO QUAR:



Desempenho QUAR	2021
IGFSS	145%
II, I.P.	124%
Organismos	123%
IGFEJ	118%
ISS	117%
AMA	111%

O desempenho global do QUAR obtido em 2021 está acima da média atingida nos últimos 6 anos, apresentando o Instituto de Informática, valores acima dos 100% (124,1%).

Comparativamente com os restantes organismos apresenta um desempenho mais favorável em cerca de 1 ponto percentual.



Entre 2016-2021, o Instituto apresenta resultados no desempenho do global do QUAR dentro dos limites de cumprimento e superação que traduzem a boa definição e execução de iniciativas e metas, não ficando abaixo de 100%.

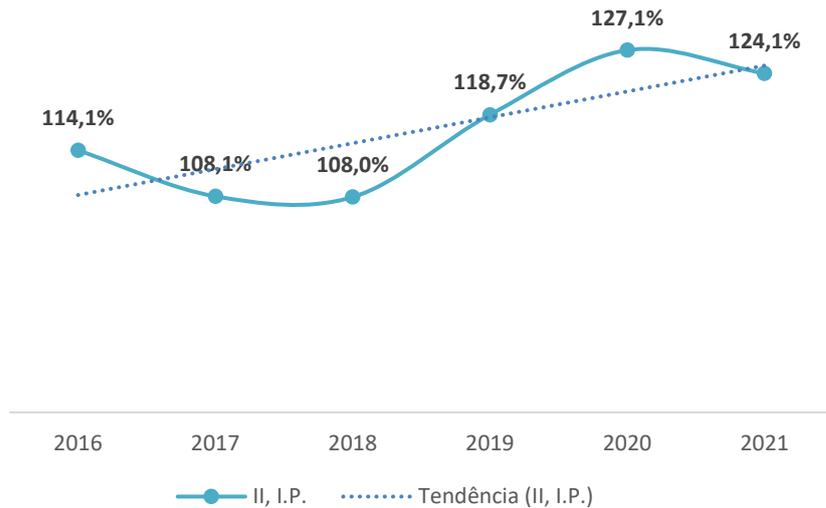


Figura 87 - Evolução do desempenho global do QUAR entre 2016-2021

6. Boa gestão dos trabalhadores, Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional

De acordo com o previsto na Lei de Orçamento de Estado 2022, artigo nº22 alínea a), os serviços deverão inscrever no QUAR como objetivo “Objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação”. Neste contexto, e para efeitos de comparação, foram considerados os indicadores que em cada organismo contribuem para este objetivo.

Para o ano de 2021, existe informação disponível relativamente a quatro organismos. O Instituto de Informática apresenta um desempenho de 134%, tendo a média global do desempenho deste indicador, nos outros organismos sido de 112%.



Gestão Colaboradores, Conciliação	2021
II, I.P.	134%
IGFEJ	125%
ISS	119%
Organismos	112%
IGFSS	104%
AMA	100%

O Instituto de Informática apresenta em 2021, valores acima dos 100% na gestão dos colaboradores e conciliação da vida familiar e profissional (134%), ultrapassando a média global dos restantes organismos em análise.



Na informação disponível entre 2020-2021, o Instituto apresenta resultados de superação do objetivo.

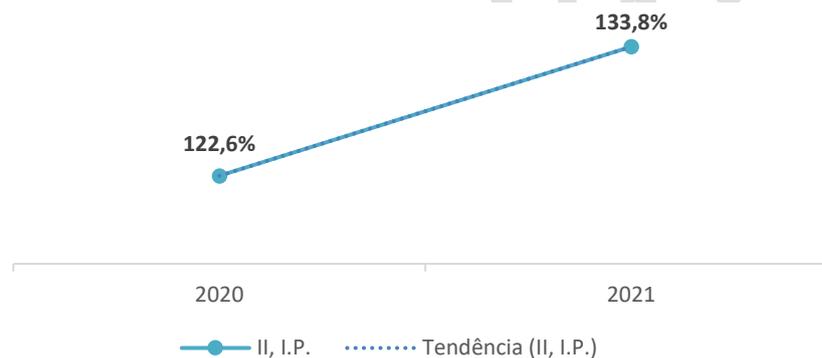


Figura 88 - Evolução da Boa gestão de colaboradores e conciliação vida familiar e profissional entre 2020-2021

7. Implementação das medidas SIMPLEX

De acordo com o previsto na Lei de Orçamento de Estado 2022, artigo nº22 alínea b), os serviços deverão inscrever no QUAR como objetivo “Medidas previstas no programa SIMPLEX e no Orçamento Participativo Portugal (OPP) cuja responsabilidade de implementação lhes esteja atribuída”. Foram considerados os indicadores que em cada organismo contribuem para este objetivo.

Podemos verificar, na análise efetuada de comparação com os outros organismos públicos, que o Instituto de Informática apresenta um desempenho de 142% face à média dos outros organismos, que se fixa em 116%.

IMPLEMENTAÇÃO MEDIDAS SIMPLEX:



Implementação medidas SIMPLEX	2021
II, I.P.	142%
IGFEJ	124%
IGFSS	123%
AMA	117%
Organismos	116%
ISS	100%

O Instituto de Informática apresenta em 2021, valores acima dos 100% na implementação das medidas simplex (142%), ultrapassando a média dos outros organismos públicos em cerca de 26 pontos percentuais.



Na informação disponível entre 2020-2021, o Instituto apresenta resultados de superação do objetivo.

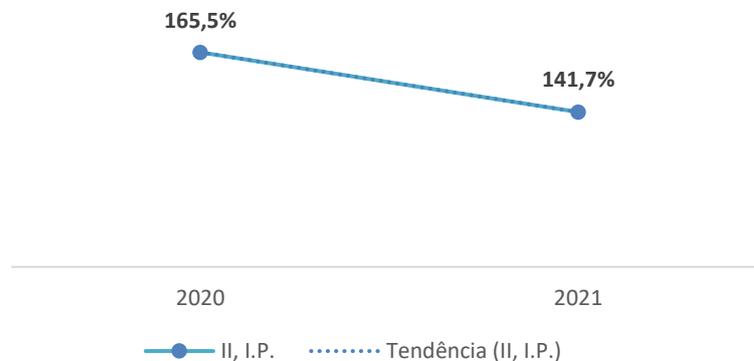


Figura 89 - Evolução da implementação das medidas SIMPLEX entre 2020-2021

8. Grau de satisfação na prestação de serviço direto a cidadãos e empresas

De acordo com o previsto na Lei de Orçamento de Estado 2022, artigo nº22 alínea c), os serviços deverão inscrever no QUAR como objetivo “A avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas.”. Foram considerados os indicadores que em cada organismo contribuem para este objetivo.

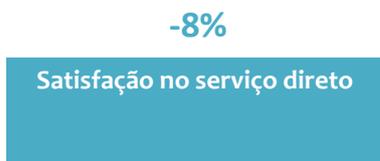
De acordo com o indicado pelo GEP (Gabinete de Estratégia e Planeamento), no caso concreto do Instituto de Informática deverá ser considerado o grau de satisfação com os organismos parceiros.

SATISFAÇÃO PRESTAÇÃO SERVIÇO DIRETO:



Satisfação prestação serviço direto	2021
ISS	122%
JGFEJ	110%
Organismos	108%
IGFSS	100%
II, I.P.	100%
AMA	100%

O Instituto de Informática apresenta em 2021, uma taxa de realização de 100% na satisfação na prestação de serviços diretos. Comparativamente com os restantes organismos, o Instituto apresenta um desempenho ligeiramente inferior à média do desempenho dos outros quatro organismos (108%).



Na informação disponível entre 2020-2021, o Instituto apresenta resultados dentro dos limites de cumprimento, não ficando abaixo de 100%.

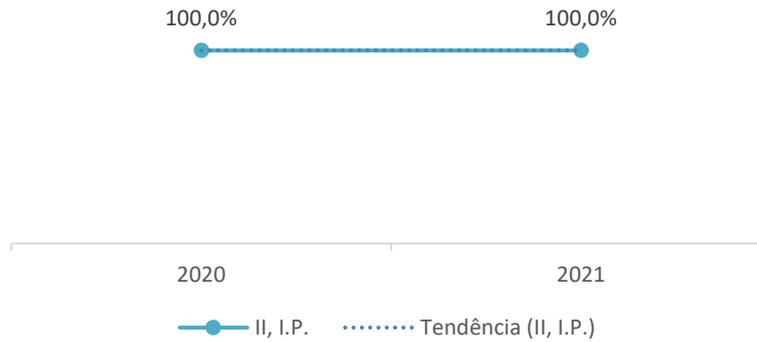


Figura 90 - Evolução da Satisfação na prestação de serviço direto entre 2020-2021

Resultado global do benchmarking

No computo geral desta análise de comparação com os principais organismos da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, e com outros organismos da Administração Pública que exercem funções similares às desenvolvidas pelo Instituto de Informática, podemos concluir que o Instituto apresenta um desempenho bastante favorável.

A destacar os indicadores de **desempenho global do QUAR**, e os indicadores referentes aos objetivos a incluir no QUAR (conforme Lei de Orçamento de Estado 2022, artigo nº22 alínea c)), que apresentam taxas de realização superiores a 100%.

Ainda o indicador de **prazo médio de pagamentos a fornecedores** que apresenta um resultado bastante favorável, face ao dos organismos em comparação, bem como o indicador de **satisfação dos colaboradores**.

Os indicadores da **taxa de absentismo** e da percentagem colaboradores com **ações de formação** realizadas, apresentam uma alteração da tendência perspetivando uma melhoria de resultado e conseqüente aproximação aos resultados do Grupo.

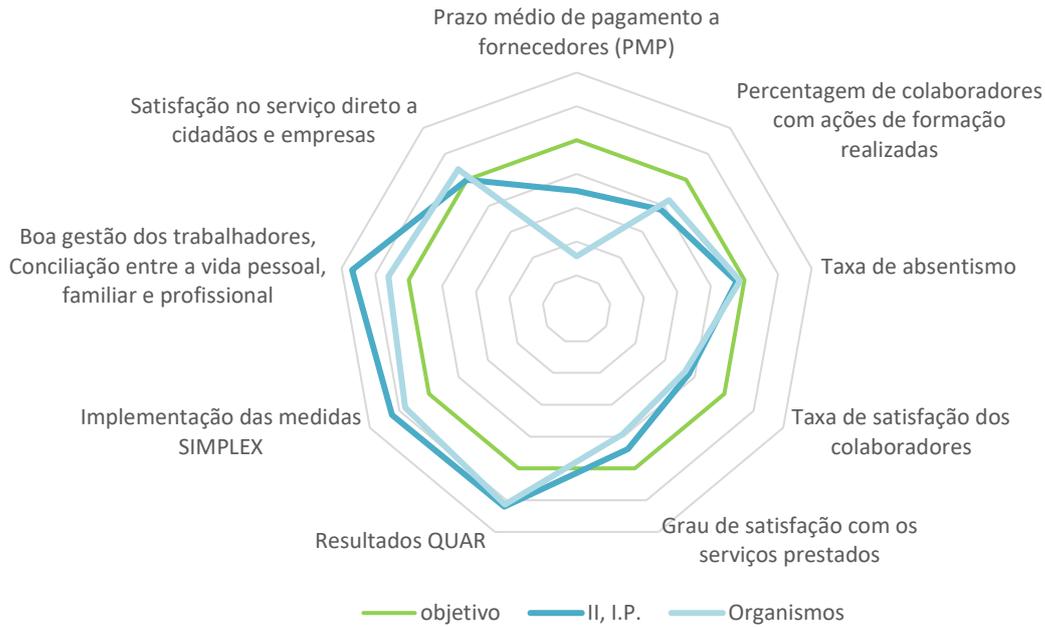


Figura 91 - Resultado global benchmarking: II, I.P. e Organismos públicos

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.

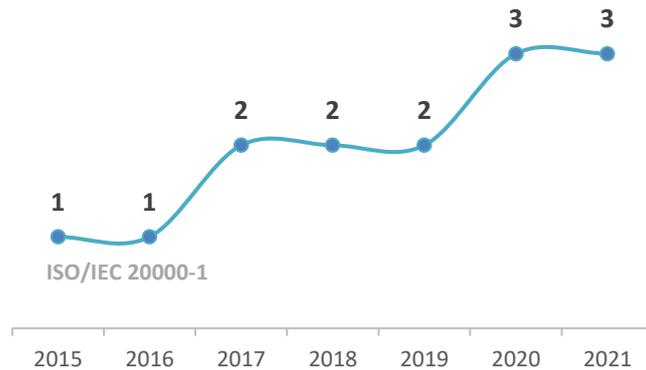


Figura 92 - Evolução do número de certificações ativas entre 2016-2021

A informação disponibilizada pela eIC permite comparar resultados para os anos de 2019, 2020 e 2021, considerando as entidades que obtiveram certificação ou 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 2021, a informação disponibilizada permite constatar que para além do Instituto de Informática, somente outras três empresas (privadas) portuguesas se encontravam certificadas simultaneamente nas três normas internacionais: ISO 27001, ISO 20000-1 e ISO 9001.

A análise dos dados evidencia 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.

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 2022, foi realizada através de um questionário, disponibilizado a todos/as os/as trabalhadores/as, entre o dia 11.01.2022 e 27.01.2023, 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, face ao novo regime de organização do trabalho em vigor no Instituto e à implementação do Sistema de Gestão da Conciliação, foram introduzidas, entre outros aspetos, questões/alterações relacionadas com:

- O fim das medidas de segurança do período de pandemia e respetiva adaptação ao período pós pandemia, nas questões Condições de Trabalho no contexto de regime misto de organização do trabalho e Perceção da resposta à situação de regresso pós-pandemia;
- A introdução das questões de avaliação da satisfação das partes interessadas significativas no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação, relativas a Medidas de Conciliação disponibilizadas e condições promotoras da conciliação, Princípios de Igualdade do Género e Conciliação no Trabalho Gestão e Comunicação em Conciliação e Avaliação global em matéria de conciliação.

Nestas dimensões foram obtidos resultados positivos, verificando-se que a perceção da resposta ao regresso pós pandemia reúne uma média de satisfação de 80% e no âmbito da conciliação, uma média de satisfação de 83%, conforme gráficos infra:

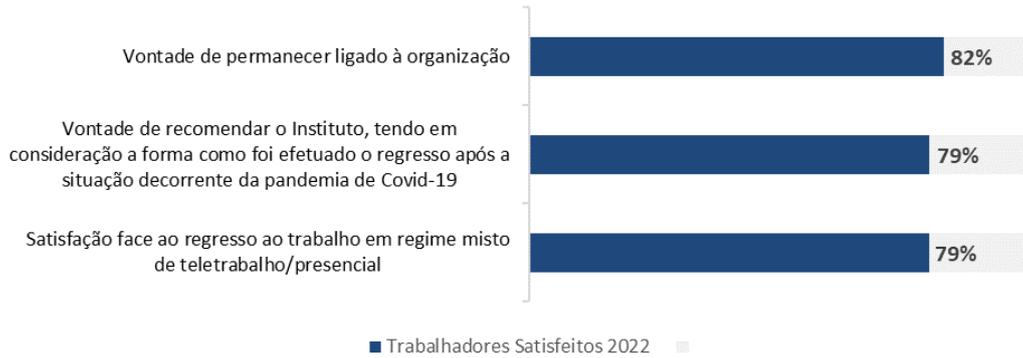


Figura 93 – Percepção da resposta dos trabalhadores à situação de regresso pós-pandemia (2022)



Figura 94 – Percepção da resposta dos trabalhadores à dimensão da Conciliação entre a Vida Profissional e Pessoal ou Familiar (2022)

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

71%

Taxa de participação
Meta ≥ 56,2%

85%

Taxa de satisfação por dimensão
Meta ≥ 75%

90%

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 2022, registou-se uma ligeira diminuição da taxa de satisfação dos trabalhadores, tendo descido 2 pontos percentuais, face ao ano anterior.

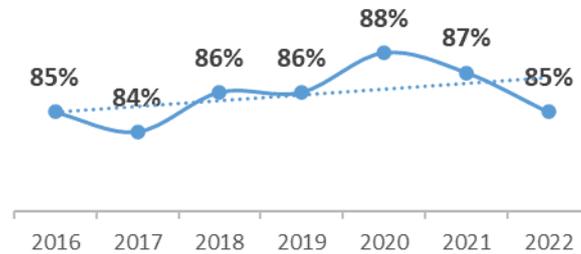


Figura 95 - Evolução da Satisfação Global dos Colaboradores (2016-2022)

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.

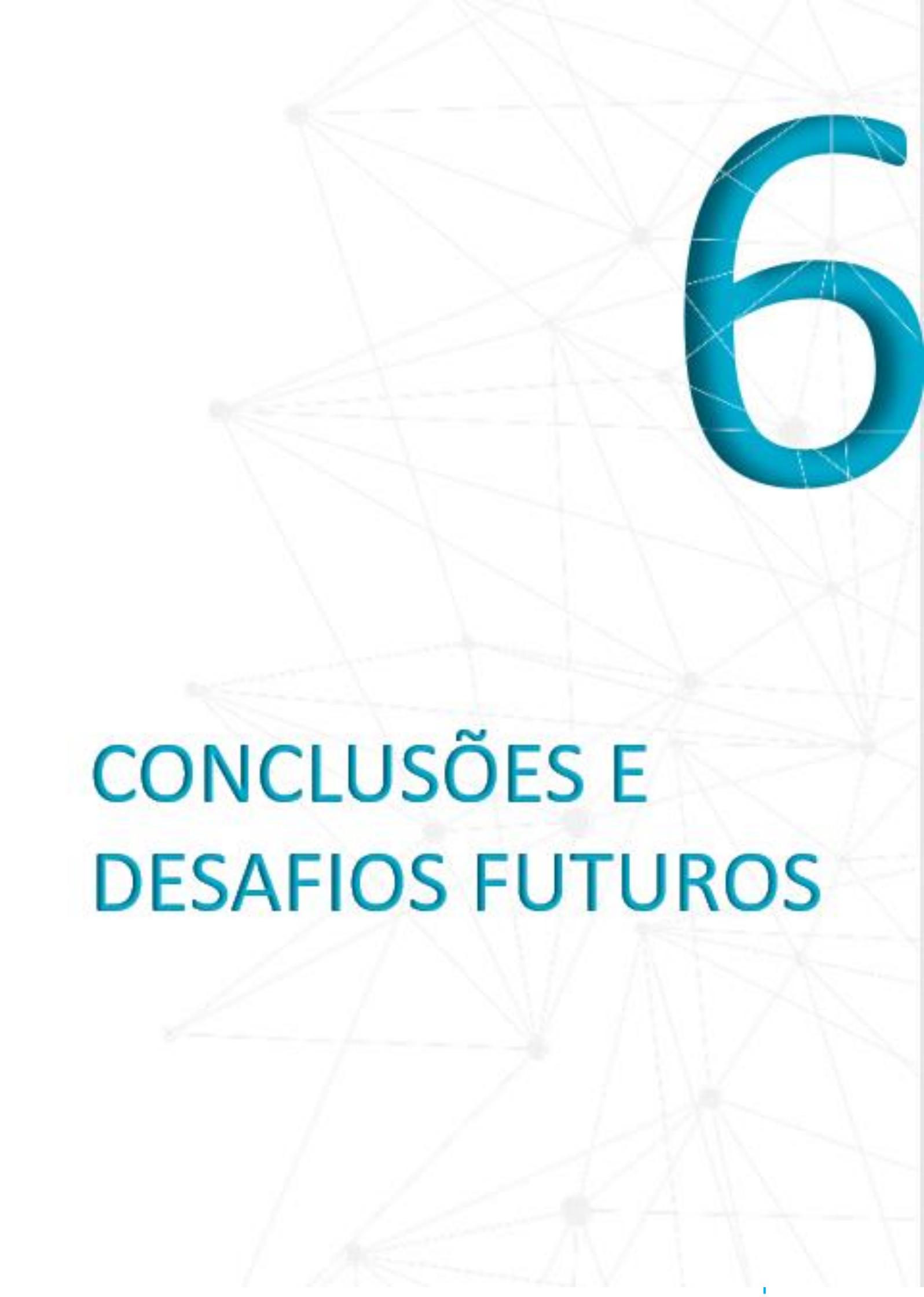
Neste âmbito, em 2018, foi criado o Comité de Segurança da Informação que reúne periodicamente e tem um caráter consultivo, visando também o reforço da sensibilização de todos os colaboradores do Instituto de Informática para as temáticas da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais.

Foi igualmente criada a Comissão da Qualidade. 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.



6

CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS

6. Conclusões e Desafios Futuros

Os últimos anos têm sido marcados por um contexto económico de forte incerteza, marcado pela continuação da implementação das estratégias de recuperação económica, de disrupção das cadeias de abastecimento globais e de inflação, em que a transição digital assumiu um papel central na vida das instituições, cidadãos e empresas.

Neste contexto, o MTSSS e a Segurança Social, em particular, têm assumido um papel decisivo nas transformações na economia nacional.

O Instituto de Informática, I.P. (II), na qualidade de responsável pela gestão das TIC no MTSSS, tem nesta transformação um papel central, induzindo a transformações importantes, como acelerador da eficiência e eficácia dos sistemas e processos no MTSSS, conforme demonstrou nos anos mais recentes, em que foi necessário dar uma resposta rápida aos cidadãos e empresas, tirando sempre o máximo partido de soluções tecnológicas.

Considerando os resultados alcançados e as atividades realizadas, conclui-se que o Instituto de Informática, no ano de 2022, 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 96,8%** e uma **Avaliação Global do QUAR de 116,4%**.

Para o ano de 2023, perspetivamos que se mantenham os desafios, sendo necessário dar continuidade à operacionalização da estratégia delineada para o triénio 2022-2024 (materializada no Plano estratégico do Instituto de Informática), e 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.

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

Informação, assim como a capacitação e desenvolvimento das competências 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.

Em 2023 a nossa atividade continuará a ser 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 e Finanças, o que contribuirá para automatizar a atribuição de prestações sociais.

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 em omnicanal, permitindo uma visão 360º e a melhoria da experiência do utilizador.

A **inovação** continuará a assumir um fator chave na transição digital na Segurança Social, prevendo-se dar continuidade à introdução de um conjunto de aceleradores tecnológicos, como sejam as soluções de Inteligência Artificial, 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 em 2023, dar mais um passo com vista ao **reforço da eficiência dos serviços TIC**, sendo reforçada a estratégia de utilização da *cloud* – pública e privada, através da consolidação da utilização soluções de *edge computing*, do reforço da monitorização e alarmística, e da automação de um conjunto de atividades.

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 reforçar as soluções de monitorização e alarmística, de todas as componentes que

suportam o Sistema de Informação da Segurança Social, e dar continuidade à implementação de um conjunto de iniciativas que promovam a segurança da informação e a proteção de dados, que será potenciada pelo investimento previsto no PRR.

Decorrendo da missão do Instituto de Informática, I.P., faz parte das suas atribuições elaborar o Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para o MTSSS, pelo que, em 2023, será revista a orientação estratégica definida neste instrumento de gestão, bem como da Segurança da Informação, para o triénio 2023-2025.

No âmbito da **sustentabilidade organizacional**, em 2023 iremos preparar o processo de Certificação do Sistema de Gestão de 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 estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais e a dinamização de iniciativas de sustentabilidade energética e ambiental.

A **gestão de pessoas** constitui um elemento-chave para o Instituto de Informática, em particular num contexto escassez de recursos humanos, de níveis de stress elevado e de isolamento profissional, pelo que é essencial encontrar novas formas de assegurar a retenção, motivação e satisfação dos das/dos trabalhadoras/res. Contamos também encetar em 2023 uma nova abordagem de recrutamento, em termos de retenção e captação de recursos humanos das áreas de desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, possibilitada pela equiparação do Instituto a entidade pública empresarial.

Na elaboração do plano de atividades foram envolvidos todos os departamentos e áreas do Instituto que, conjuntamente com o Conselho Diretivo, identificaram as iniciativas e compromissos a assumir pelo Instituto de Informática, I.P. no ano de 2023, em função dos objetivos estratégicos e operacionais, relevando para o efeito o definido em sede do PEII do Instituto de Informática, I.P.

Após um ano de 2022 de intensa atividade, tanto no que respeita ao pagamento de apoios extraordinários para fazer face à pressão inflacionista e à implementação do PRR, o Instituto de Informática confia que, no cumprimento da sua missão será capaz de corresponder às expectativas e necessidades dos cidadãos e empresas.

O ano de 2023 será também 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.



ANEXOS

7. Anexos

7.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização - monitorização

 REPÚBLICA PORTUGUESA TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL		QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2022								 INSTITUTO DE INFORMÁTICA CONFIANÇA E INOVAÇÃO		
Data: 01/02/2023 Versão: 2												
Ciclo de Gestão												
2022												
Designação do Serviço/Organismo:												
Instituto de Informática, I.P.												
Missão:												
Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.												
Objetivos Estratégicos (OE)												
OE1:	Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.											
OE2:	Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.											
OE3:	Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.											
OE4:	Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.											
Objetivos Operacionais (OP)												
EFICÁCIA											PESO:	35%
OP1: Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.											Peso:	26%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais	98,5%	98,7%	99%	90%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais	98%	120,0%	20%
Taxa de Realização do OP1											120%	

OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.											Peso:	21%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	Porcentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade	93%	98,3%	100%	88%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade	104%	133,3%	33%
Taxa de Realização do OP2											133%	
OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços.											Peso:	21%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Disponibilidade média dos serviços	99,0%	99,0%	98,7%	99,0%	0,5%	99,9%	60%	(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	98,8%	100,0%	0%
Ind.4	Tempo médio de reposição dos serviços online	33,6m	44m	34,2m	30m	5m	20m	40%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100	37,8	79%	-21%
Taxa de Realização do OP3											92%	
OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	32%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Porcentagem de execução das medidas SIMPLEX atribuídas ao II	n.a.	106,2%	103%	85%	5%	96%	100%	Média da percentagem de execução das medidas SIMPLEX	96%	125,0%	25%
Taxa de Realização do OP4											125%	

EFICIÊNCIA											PESO:	20%
OP5: Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social											Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.6	Percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento	n.a.	n.a.	n.a.	70%	5%	85%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento	93%	138%	38%
Taxa de Realização do OP5											138%	
OP6: Consolidar a Arquitetura Técnica.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.7	Percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica	n.a.	n.a.	n.a.	50%	7%	70%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica	92%	153%	53%
Taxa de Realização do OP6											153%	
OP7: Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	n.a.	n.a.	n.a.	70%	5%	85%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	88%	130%	30%
Ind.9	Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	n.a.	n.a.	96%	70%	5%	85%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	91%	135%	35%
Taxa de Realização do OP7											133%	

OP8: Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.10	Porcentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	n.a.	n.a.	n.a.	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	96%	118%	18%
											Taxa de Realização do OP8	118%
QUALIDADE											PESO:	45%
OP9: Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.											Peso:	3%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.11	Desempenho global da cadeia de valor	93,5%	96,2%	90,8%	92%	3%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100	98%	118%	18%
											Taxa de Realização do OP9	118%
OP10: Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.											Peso:	21%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12	Taxa de satisfação global dos trabalhadores	n.a.	88%	87%	75%	5%	90%	75%	(Somatório das respostas sobre a satisfação global dos colaboradores/ Nº de respostas ao inquérito de satisfação global dos colaboradores)*100	85%	117%	17%
Ind.13	Porcentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	n.a.	n.a.	n.a.	90%	3%	100%	25%	Média da percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	100%	125%	25%
											Taxa de Realização do OP10	119%

OP11: Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.											Peso:	55%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	3,8	3,8	3,8	3,9	0,3	4,5	100%	Resultado médio do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).	3,8	100%	0%
Taxa de Realização do OP11											100%	
OP12: Promover o desenvolvimento de competências.											Peso:	21%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Porcentagem de trabalhadores do II com formação anual	n.a.	n.a.	n.a.	80%	5%	100%	50%	(Nº de trabalhadores que frequentaram ações de formação/Nº total de trabalhadores do II)*100	81%	100%	0%
Ind.16	Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	n.a.	96%	98%	85%	5%	95%	50%	(Somatório das respostas obtidas no inquérito de satisfação com a formação/Nº de respostas ao inquérito de satisfação com a formação)*100	91%	115%	15%
Taxa de Realização do OP12											108%	

Em Ar

Objetivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12
Objetivo Estratégico 1		X	X	X	X								
Objetivo Estratégico 2						X							
Objetivo Estratégico 3							X	X	X	X	X	X	
Objetivo Estratégico 4													X
OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)				Peso dos parâmetros na avaliação final		Peso dos objetivos no respetivo parâmetro		Peso de cada objetivo na avaliação final			Objetivos Relevantes		
Eficácia						100%							
OP1	Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.	35%				26%		9%			relevante		
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.					21%		7%					
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.					21%		7%					
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.					32%		11%			relevante		
Eficiência						100%							
OP5	Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social	20%				40%		8%			relevante		
OP6	Consolidar a Arquitetura Técnica.					20%		4%					
OP7	Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.					20%		4%					
OP8	Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.					20%		4%					
Qualidade						100%							
OP9	Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.	45%				3%		1%					
OP10	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.					21%		9%			relevante		
OP11	Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.					55%		25%			relevante		
OP12:	Promover o desenvolvimento de competências.					21%		9%			relevante		
		Total		100%				<small>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.</small>			72%		

RECURSOS HUMANOS a)								Dias úteis 2022 (só considerados feriados)		228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2022			Pontuação efetivos Executados 2022			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 (Balauço Social) ⁴⁾	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	60	3	684	60	0	100,00%	100,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa 1)	16	25	5.700	400	27	10.000	432	2	108,00%	175,44%
Técnico Superior 2)	12	159	36.252	1.908	139	303.372	1.668	-20	87,42%	836,84%
Especialista de Informática	12	74	16.872	888	44	65.712	528	-30	59,46%	389,47%
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0		
Técnico de informática 3)	8	49	11.172	392	36	19.208	288	-13	73,47%	171,93%
Assistente Técnico 4)	8	24	5.472	192	16	4.608	128	-8	66,67%	84,21%
Assistente Operacional	5	0	0	0	0	0	0	0		
		334	76.152	3.840	265	403.584	3.104	-69	80,83%	529,97%

Em API

RECURSOS FINANCEIROS							
DESIGNAÇÃO	Planeado ¹⁾	Corrigido ²⁾	Execução (30.set.22)	Execução (31.dez.22)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)	
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	25.846.170,00	21.433.120,00	9.832.935,75	13.979.296,21	54,1%	65,2%	
Despesas c/Pessoal	13.119.746,00	18.077.038,00	8.238.594,33	11.736.344,09	89,5%	64,9%	
Aquisições de Bens e Serviços	12.536.100,00	2.772.372,00	1.417.619,02	2.059.649,59	16,4%	74,3%	
Juros e Outros Encargos	1.599,00	8.050,00	7.266,57	7.703,23	481,8%	95,7%	
Transferên.correntes - Familias	-	9.969,00	8.856,51	9.968,00		100,0%	
Outras despesas correntes	28.865,00	148.718,00	134.123,62	139.155,60	482,1%	93,6%	
Despesas de Capital	159.860,00	416.973,00	26.475,70	26.475,70	16,6%	6,3%	
Orçamento de Projetos (Investimento)	89.641.124,00	91.705.057,00	24.765.728,92	51.418.813,86	57,4%	56,1%	
Despesas correntes	11.752.207,00	20.737.823,00	5.549.841,35	12.037.040,87	102%	58%	
Despesas de capital	77.888.917,00	70.967.234,00	19.215.887,57	39.381.772,99	51%	55%	
Outras							
Total	115.487.294,00	113.138.177,00	34.598.664,67	65.398.110,07	57%	58%	

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.

1) Inclui Chefes de Equipe 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.

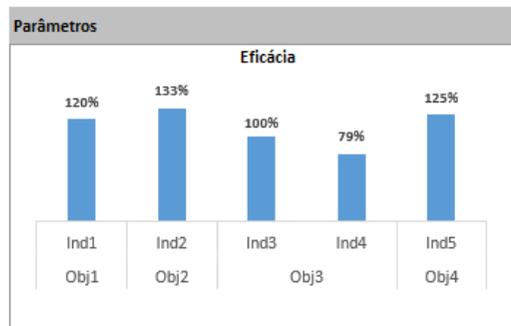
4) Inclui as carreiras de Assistente Técnico e Técnico Administrativo.

Nota RECURSOS FINANCEIROS:

1) Inclui o valor do orçamento inicial. O valor do orçamento planeado apresentado na proposta de QUAR, no valor de 112.015.558,00 correspondia ao Projeto de Orçamento para 2022.

2) Orçamento corrigido a 31.12.2022.

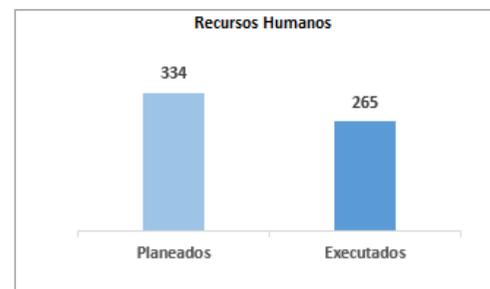
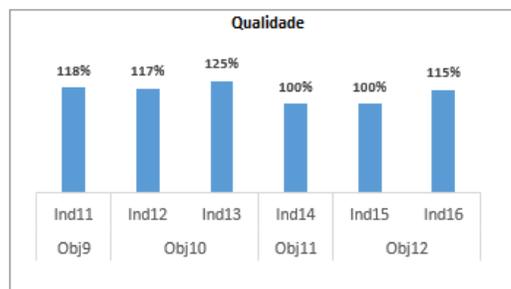
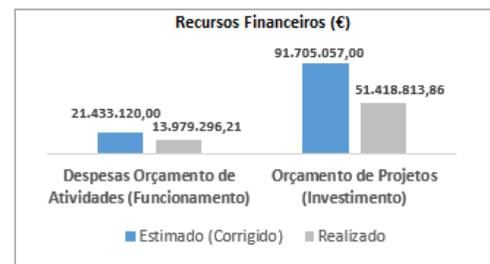
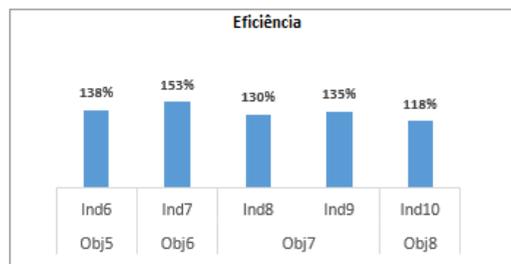
Orçamento (milhões de €)	Estimado (Corrigido)	Realizado
Despesas Orçamento de Atividades (Funcionamento)	21.433.120,00	13.979.296,21
Orçamento de Projetos (Investimento)	91.705.057,00	51.418.813,86



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 35%	Ponderação 20%	Ponderação 45%
118,5%	136,0%	106,1%

Bom	Satisfatório	Insuficiente
116,4%		

Recursos Financeiros e Humanos



7.2 Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico e Métrica Cumprimento

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 2.1.12 – Segurança Social e Fundos 3 em 1	<p>Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo implementar a comunicação única à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i></p>	Cancelada
IO 2.2.11 – Gestão de Fundos de Compensação	<p>Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo implementar o novo módulo de cobrança coerciva e reformular as funcionalidades de gestão de contratos no âmbito do canal único.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.10.2022. Foi possível concluir o Módulo Participação e Sincronismo, tendo sido suspenso o desenvolvimento de novos módulos e testes à cobrança. Foram identificados como constrangimentos a solicitação de novos requisitos do lado do negócio, e também a alocação de um recurso (programador) a outro projeto. A iniciativa obteve um desempenho de 61,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
IO 2.1.21 – AJUDIC – Apoio Judiciário (desmaterialização)	<p>Implementar a 1ª fase da desmaterialização do requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e assegurar o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com a Justiça e Ordem de Advogados.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. À data de conclusão da iniciativa ficaram ainda por concretizar algumas das atividades previstas, o que decorreu essencialmente devido a: atraso na obtenção de conectividade para se iniciarem os testes com a Ordem dos Advogados; atraso no desenvolvimento do fluxo de decisão devido a complexidade que ocasionou adiamento das sessões piloto; saída de um dos programadores de APJ por</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>dificuldades de adaptação ao projeto. A iniciativa obteve um desempenho de 88,8% - Objetivo não cumprido.</i>	
IO 2.1.11 – PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	Esta iniciativa operacional tem como objetivo 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 90% do âmbito definido até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
IO 1.2.7 - Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo TC	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação e disponibilização de um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo TC (Tutelar Cível) - na PTSS. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção o novo módulo TC até 30.09.2022. – Objetivo cumprido</i>	●
IO 1.2.8 - Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo PP	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação e disponibilização de um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo PP (Promoção e Proteção). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção o novo módulo PP até 30.09.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 1.3.2 - Plataforma de Serviços de Interoperabilidade - Novos Serviços	Implementar 5 novos serviços de interoperabilidade entre a Segurança Social e as empresas (WS para cessar vínculo de trabalhador). <i>Pretendia-se implementar 5 novos serviços de interoperabilidade até 30.06.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Gestão do ciclo de desenvolvimento de projetos	Esta iniciativa operacional tem como finalidade a operacionalização da plataforma para gestão, acompanhamento e monitorização de projetos que venha a ser selecionada. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Projeto Fábrica Digital	Implementar os processos de negócio contemplados no âmbito inicial do projeto Fábrica Digital, de acordo com a solução técnica e tecnológica definida. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2022. A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
Implementação de soluções e de outras evoluções previstas no âmbito das Frameworks@II	Implementar soluções e outras evoluções previstas no âmbito das Frameworks@II, nomeadamente: 1. Solução centralizada de Logs (40%); 2. Upgrade do driver JDBC (40%); 3. Solução para transferência e alojamento futuro de dados não estruturados em Object Storage, assegurando as devidas alterações aplicacionais (20%). <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando com FraM	Esta iniciativa visa assegurar a evolução tecnológica da Framework, na componente cliente, para ficar alinhado com a stack tecnológica da FraM. Assegurar a devida coexistência e integração entre aplicações durante a fase de transição. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Framework de Monitorização Aplicacional (FMA)	Implementar a estrutura base da Framework de Monitorização Aplicacional, que visa, numa 1ª fase, a monitorização operacional das aplicações e, numa 2ª fase, a preparação/disponibilização das APIs de suporte à monitorização de negócio. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. Foi concluída a criação de API na framework server para captura de métricas e a criação do stack de monitorização containerizado, tendo também sido produzida a respetiva documentação SEI! Sobre Monitorização e a documentação de regras globais sobre métricas. No entanto, devido à existência de outras atividades prioritárias, não foi possível atingir a meta inicialmente definida. A iniciativa obteve um desempenho de 83,3%. - Objetivo não cumprido.</i>	●
IO 3.1.11 – Metodologia de Desenvolvimento	Esta iniciativa operacional tem como objetivo a definição de um referencial metodológico atual, baseado nas premissas de agilidade, que se adapte aos novos desafios da organização bem como às mudanças tecnológicas dos últimos	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<p>anos. Numa segunda fase, visa a operacionalização global da metodologia na organização, assegurando o <i>coaching</i>, <i>mentoring</i>, apoio e todo o acompanhamento à gestão da mudança.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<p>IO 3.1.9 – Automação (Componente BD)</p>	<p>Esta iniciativa operacional visa a operacionalização global da solução implementada e testada em Piloto, para gestão de alterações de BD, automação do processo de entrega e instalação dos scripts de BD.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>Processo Gestão de Entregas: simplificação, desmaterialização e agilidade</p>	<p>Simplificar, desmaterializar e agilizar o Processo de Gestão de entregas, através da concretização das seguintes ações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integração entre as ferramentas Bugzilla e Easyvista (10%); 2. Desmaterialização e controlo nos circuitos do processo (45%); 3. Evolução da metodologia de acreditação (<i>Shift Left</i>, Projetos Agregadores, ...) (45%). <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>Iniciativas no âmbito dos Testes Não Funcionais</p>	<p>Melhorar os processos e ferramentas da equipa de TNF, nas seguintes vertentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir Testes de segurança no processo de CI/CD (<i>continuous integration / continuous delivery</i>) - [duração: 9 meses] (25%); 2. Massificação de ferramenta JMeter para realização de testes de carga [duração: 12 meses] (40%); 3. Apresentação de resultados no Grafana dos testes de carga realizados através da ferramenta JMeter – [duração: 12 meses] (20%); 4. Testes não funcionais no âmbito do <i>WebSwing</i> para mais aplicações do SISS - [duração: 9 meses] (15%). <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>Iniciativas no âmbito dos Testes Automatizados</p>	<p>Implementar várias soluções evolutivas no âmbito da equipa da FRAT, nas seguintes vertentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Execução de testes via <i>jenkins</i> (agiliza e torna a execução dos testes mais simples, podendo ser executada por qualquer elemento da equipa). Pretende-se 	<p style="text-align: center;">●</p>

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<p>que 50% dos projetos com automação passem a executar todos os testes automatizados nos ambientes de qualidade via <i>Jenkins</i> - [duração: 6 meses] (30%);</p> <p>2. Reestruturação / <i>refactoring</i> da implementação dos testes automatizados em projetos mais antigos. Desde os <i>features files</i>, à implementação com metodologia <i>Page Objects</i> - [duração: 12 meses] (20%);</p> <p>3. Continuação do acompanhamento dos vários projetos com automação, com ênfase na promoção do dinamismo e alinhamento entre os TA e a restante equipa. Operacionalização do modelo de entrega dos <i>Features files</i> (requisitos, UCs) por parte da equipa de análise - [duração: 12 meses] (40%);</p> <p>4. Iniciativas de sensibilização para a utilização de automação de testes - [duração: 12 meses] (10%).</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	
<p>Iniciativas no âmbito da Equipa de Gestão de Ambientes</p>	<p>Implementar várias soluções evolutivas no âmbito da Equipa da Gestão de Ambientes, nas seguintes vertentes:</p> <p>1. Migração de todos os automatismos dos ambientes antigos <i>jdk8</i> e <i>glassfish</i> – [duração: 6 meses] (30%);</p> <p>2. Recriação dos automatismos de pesquisa de erros nos logs com melhor performance - [duração: 3 meses] (10%);</p> <p>3. Configuração e manutenção dos projetos em grafana nos ambientes da AA – [duração: 12 meses] (30%);</p> <p>4. Manutenção e evolução de todos os scripts de automação para <i>deploys</i> automáticos nos vários ambientes da AA [duração: 12 meses] (40%).</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p>●</p>
<p>IO 1.2.16 – Troca de informação com a Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores</p>	<p>Desenvolver o processo de interoperabilidade para integração e comunicação eletrónica entre a Segurança Social e a CPAS (Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores) no âmbito da cobrança coerciva de dívida.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p>●</p>

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 1.2.10 – Troca de informação com a área da Justiça no âmbito do Apoio Judiciário	Esta iniciativa operacional (IO) tem por finalidade a criação do serviço de interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Justiça relativamente ao apoio judiciário. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 2.1.26 – Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação do processo de cobrança coerciva nos diversos sistemas envolvidos. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependências de outros subsistemas SISS.</i>	Cancelada
IO 1.2.11 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área das Finanças	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MF (Ministério das Finanças) ao nível dos Trabalhadores Independentes (Inícios, Reinícios e cessações de atividade, Recibos eletrónicos e e-fatura). <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 1.2.1 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Saúde	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MS (Ministério da Saúde) ao nível dos Certificado Multiusos, Certificação Médica do Tempo de Gravidez, CIT, RNCCI e CSI (Benefícios Adicionais de Saúde). <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Cultura	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MC (Ministério da Cultura) ao nível da Inscrição no Registo de Profissionais da Cultura. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 1.2.13 - Interoperabilidade – Troca de informação com a CGA	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com a CGA (Caixa Geral de Aposentações) ao nível da Carreira Contributiva. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de negociação com o cliente (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, etc).</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
<p>Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho: Evoluções técnicas e funcionais</p>	<p>Esta iniciativa visa a evolução do Sistema de Gestão de Fundos de Compensação, nas seguintes vertentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementação de funcionalidades de Back-Office (50%); 2. Implementação das notificações eletrônicas (25%); 3. Refatorização dos processos <i>batch</i> com vista a uma melhoria de performance (25%). <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. Foram realizadas as ações para concretização das evoluções técnicas e funcionais identificadas, tendo sido identificados diversos constrangimentos no decorrer da iniciativa, como a necessidade de testes exaustivos para a implementação das melhorias em Batch (devido a alterações que possam ocorrer e colocar em risco o negócio) e a saída de um programador da equipa. Não foi possível atingir a meta inicialmente definida, tendo a iniciativa obtido um desempenho de 83,3% - Objetivo não cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>IO 1.2.3 –Troca de informação com a área da Justiça ao nível da identificação</p>	<p>Esta iniciativa operacional contempla um serviço de troca de informação com o MJ (Ministério da Justiça) ao nível da identificação, para obtenção de informação para a correta atribuição e gestão de prestações sociais, nomeadamente a filiação, a informação de cônjuge ou ex-cônjuge).</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>IO 1.2.17 - Troca de Informações Pensões Internacionais</p>	<p>Implementar a troca de informação, com países da EU, no contexto das pensões.</p> <p><i>Pretendia-se implementar a troca com 1 país da EU até 30.11.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>IO 3.2.9 Plataforma analítica/<i>machine learning</i></p>	<p>Definir e conceber um modelo e tecnologias para a implementação de uma plataforma analítica de <i>machine learning</i>.</p> <p><i>Pretendia-se definir o Modelo até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>DM - Estatuto do Artista</p>	<p>Desenvolver um novo <i>datamart</i> e projeto SESS para disponibilização de dados estatísticos do subsídio por suspensão de atividade artística.</p> <p><i>Pretendia-se desenvolver novo datamart até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments MW- Aplicacional)	Otimizar o processo de deployments através da implementação de 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 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments Base de Dados)	Otimizar o processo de deployments através da implementação de 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 30.12.2022. Não foi possível realizar todas as atividades previstas, tendo sido identificados constrangimentos relativos à configuração dos ambientes, falhas ao copiar ficheiros devido a passwords expiradas, e também a saída de um recurso da equipa, que foi necessário repor. A iniciativa obteve um desempenho de 25,0%. - Objetivo não cumprido.</i>	
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments .NET)	Otimizar o processo de deployments através da implementação de 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 30.12.2022. Foram concretizados os procedimentos e as configurações necessárias para a implementação da solução, tendo sido efetuados testes de diferentes versões nos servidores, em PRE e PROD. No entanto, não foi possível concluir a totalidade dos trabalhos no prazo previsto. A iniciativa obteve um desempenho de 90,0%. - Objetivo não cumprido.</i>	
Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico (PCN)	Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico no centro de processamento de dados (CPD) alternativo. <i>Pretendia-se concluir a implementação da solução no CPD alternativo até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação ou decisão técnica.</i>	Cancelada
IO 3.1.15 – Alargamento PCN	Definir estratégia de alargamento de PCN (Plano de Continuidade de Negócio) para os organismos do MTSSS. <i>Pretendia-se concluir a definição da estratégia de alargamento PCN até 30.11.2022. Foi efetuado o levantamento dos organismos do MTSSS e efetuada a</i>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>respetiva análise da informação, tendo sido incluído o SIF SAP 4Hana com sucesso nos testes de PCN. A iniciativa não foi concluída na totalidade dentro do prazo previsto, tendo obtido um desempenho de 90,0%. - Objetivo não cumprido.</i>	
Evolução dos switches de distribuição do Taguspark.	<p>Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos switches de distribuição. Em 2022 pretende-se concretizar a migração, <i>repatching</i> e a renovação de cablagem de fibra dos switches de distribuição do edifício do Taguspark.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a migração e repatching dos switches de distribuição do edifício do Taguspark até 23.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Cancelada
IO 3.1.9 - Solução IPAM (gestão de atribuição de IP's)	<p>Automatizar a entrega de IPs pela equipa de Comunicações.</p> <p><i>Pretendia-se implementar a solução até 30.12.2022. Foram efetuadas diversas pesquisas, alteração de configuração e testes, bem como pedidos de esclarecimentos relativamente à solução IPAM, tendo sido identificados constrangimentos técnicos que impediram o progresso da iniciativa, tendo a mesma obtido um desempenho de 65,0%. - Objetivo não cumprido.</i></p>	
Evolução dos switches a nível nacional (centros distritais)	<p>Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos switches a nível nacional. Em 2020 pretende-se concretizar a migração e <i>repatching</i> dos switches dos centros distritais.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a migração e repatching dos switches dos centros distritais até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	
Renovação de balanceadores (A10) em Lisboa	<p>Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos switches de distribuição, através da renovação de balanceadores (A10) em Lisboa.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a renovação de balanceadores até 30.10.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Cancelada
Evolução da arquitetura dos switch core (CPD Lisboa)	<p>Proceder à evolução da arquitetura dos switch core (CPD Lisboa) para ACI, incluindo renovação de equipamentos.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a evolução da arquitetura dos switch core para ACI até 30.10.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Migração acessos internet para CPD Lisboa	Migrar o acesso internet do Taguspark para a <i>Equinix</i> . <i>Pretendia-se concluir a migração até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Criar uma árvore de decisão para informação armazenada em <i>Cloud</i> ou <i>On-prem</i>	Criar uma árvore de decisão que identifique se a informação pode ser armazenada em <i>Cloud</i> ou <i>On-prem</i> . Esta árvore de decisão deverá contemplar a criticidade da informação, a componente financeira, entre outras. Pretende-se criar a base para a política de utilização de sistemas <i>Cloud</i> no Instituto de Informática. <i>Pretendia-se concluir a atividade descrita até 30.11.2022. A iniciativa foi cancelada devido a alteração do seu grau de prioridade.</i>	Cancelada
Evolução sistema de <i>backups</i> para suportar a nova realidade - <i>Backup SaaS Office 365 (serviço Cloud)</i>	Proceder à melhoria do sistema de backups para suportar a nova realidade - <i>Backup SaaS Office 365 (serviço Cloud)</i> , tendo em vista complementar o serviço de retenção de dados fornecido pelo próprio O365, adequado às nossas políticas de <i>backups</i> . <i>Pretendia-se concluir a evolução sistema de backups até 30.12.2022. Foram identificados os requisitos e efetuado o levantamento da capacidade de armazenamento para elaboração da informação de serviço, necessária ao desencadeamento do processo aquisitivo. Não foi possível atingir a meta inicialmente definida, tendo a iniciativa obtido um desempenho de 90,0%. - Objetivo não cumprido.</i>	
<i>Content Cloud</i>	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito do projeto <i>Content Cloud</i> : 1. Evolução do projeto <i>Content Cloud</i> , na vertente <i>on premisses</i> (30%); 2. Garantir a atualização tecnológica e disponibilizar <i>one drive</i> na plataforma <i>Edge</i> , e na vertente <i>Cloud</i> (70%), tendo em vista a disponibilização de <i>one drive for bussiness</i> para todos os utilizadores do MTSSS e a migração de sites/conteúdos. <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022. - Objetivo cumprido.</i>	
IO 2.2.12 Novo sistema para Ação Social - 1ª prioridade	Implementar na PTSS as funcionalidades de Ação Social classificadas como 1.ª Prioridade.	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 2.2.6 Finalização do módulo de apuramento de pagamentos em Cooperação	Concluir a Implementação na PTSS do módulo de apuramento de pagamentos em Cooperação. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 31.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.1.13 - Regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal	Implementar na PTSS as alterações decorrentes da regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal (ECI) pós projetos-piloto. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as alterações definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Atribuição oficiosa de Parentalidade - 1.ª fase	Implementar na PTSS a atribuição oficiosa de prestações de parentalidade - 1.ª Fase. <i>Pretendia-se disponibilizar a 1.ª fase de atribuição oficiosa de parentalidade até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Atribuição oficiosa de assistência à família - 1.ª fase	Implementar na PTSS a atribuição oficiosa de prestações de assistência à família - 1.ª Fase. <i>Pretendia-se disponibilizar a 1.ª fase de atribuição oficiosa de assistência à família até 30.12.2022.- Objetivo cumprido.</i>	●
Tratamento do Pré-Natal em Proteção à Família	Implementar na PTSS as funcionalidades para tratamento do pré-natal, no âmbito da proteção à família. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Subsídio por Suspensão de Atividade Cultural - 1.ª prioridade (refª PRR)	Implementar na PTSS as funcionalidades para operacionalização do Subsídio por Suspensão de Atividade Cultural (SAA) - 1.ª prioridade. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Novo sistema para Complemento Solidário Idosos - 1.ª prioridade	Implementar na PTSS as funcionalidades de Complemento Solidário para Idosos (CSI) classificadas como 1.ª Prioridade. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades CSI classificadas como 1ª prioridade até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a Orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
IO 2.1.7 Novo sistema para Rendimento Social Inserção - 1.ª prioridade	Implementar na PTSS as funcionalidades de Rendimento Social Inserção (RSI) classificadas como 1.ª Prioridade. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção funcionalidades RSI classificadas como 1ª prioridade até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
IO 2.1.6 Novo Sistema Desemprego - 2.ª prioridade	Implementar na PTSS as funcionalidades de Desemprego classificadas como 2.ª Prioridade. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022. - Objetivo cumprido.</i>	●
Atualização anual de pensões de janeiro de 2023	Implementar a atualização anual de pensões de 2023 com base em diploma próprio. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a atualização definida até 24.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Atualização Extraordinária 2022	Implementar a atualização extraordinária de pensões de 2022 com base no Orçamento de Estado (OE) 2022. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a atualização extraordinária definida até 31.08.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Atualização do Simulador de Pensões	Alterar o simulador de pensões para não estimar remunerações quando as mesmas se encontram registadas em Gestão de Remunerações (GR), alinhando assim o valor simulado ao valor apresentado na funcionalidade "Pedir pensão de velhice". <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a atualização definida até 30.12.2022. - Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 2.2.9 Novo SIP: Novo pedido de Pensões Sociais	Implementar na PTSS os pedidos de Pensões Sociais. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção Novo pedido de Pensões Sociais até 31.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Processo de correção e recálculo de Atualizações Extraordinárias suspensas	Implementar plano de correção e recálculo de Atualizações Extraordinárias (AE's) passadas que se encontram suspensas e que necessitam de ser repostas. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção correção e recálculo de Atualizações Extraordinárias suspensas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.1.8 Evolução da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores	Implementar na PTSS 6 funcionalidades no âmbito da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores, de acordo com as prioridades definidas com o Instituto da Segurança Social (ISS). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.1.9 Evolução do Regime Trabalhadores Independentes	Implementar na PTSS 6 funcionalidades no âmbito do Regime Trabalhadores Independentes, de acordo com as prioridades definidas com o Instituto da Segurança Social. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Alterações necessárias em Qualificação para o novo Estatuto do Artista	Implementar alterações em Qualificação (QLF) identificadas no âmbito do novo estatuto da Cultura. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as alterações necessárias em Qualificação para o novo Estatuto do Artista até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.1.14 - Evolução da Carreira Contributiva Integrada	Implementar na PTSS 4 novas funcionalidades de acordo com as prioridades identificadas pelo ISS. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades identificadas como prioritárias pelo ISS até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Tratamento de sobreposições na Gestão de Remunerações	Implementar na PTSS nova funcionalidade com lista de sobreposições. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a nova funcionalidade até 31.05.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Nova implementação para Tratamento Remunerações	Implementar na PTSS 3 funcionalidades existentes no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), a definir com o Instituto da Segurança Social, no âmbito do tratamento de remunerações, tendo por objetivo a simplificação do tratamento da carreira contributiva. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada por motivos não especificados.</i>	Cancelada
IO 2.1.5 Evolução no Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)	Implementar na PTSS as funcionalidades relativas ao processo de eleição de corpos gerentes e ao processo de cisão total ou parcial de uma IPSS. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.06.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.1.34 - Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª prioridade	Elaborar a visão, âmbito e objetivos do projeto. <i>Pretendia-se elaborar 95% do documento de visão, âmbito e objetivos do projeto. – Objetivo cumprido.</i>	●
Novo Regime Público de Capitalização	Elaborar a visão, âmbito e objetivos do projeto. <i>Pretendia-se elaborar 95% do documento de visão, âmbito e objetivos do projeto. – Objetivo cumprido.</i>	●
Nova Consulta de Recebimentos na Conta Integrada	Implementar na PTSS a nova consulta de recebimentos de prestações. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a nova consulta de recebimentos de prestações na conta integrada até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada por motivos não especificados.</i>	Cancelada
IO 2.1.26 –Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	Implementar na PTSS a capacidade de cobrança coerciva para a caixa de previdência dos advogados e solicitadores (CPAS) com o retorno de informação associado. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 28.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Alterações em Gestão de Contribuições para novo Estatuto do Artista	Implementar as alterações subjacentes à legislação do Estatuto do Profissional da Cultura em Gestão de contribuições (GC). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as alterações definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Novo módulo de em Apuramento da Obrigação Contributiva de Trabalhadores Independentes para novo Estatuto do Artista	Implementar as alterações subjacentes à legislação do Estatuto do Profissional da Cultura em Apuramento da Obrigação Contributiva (AOC). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção alterações definidas até 30.12.2022. - Objetivo cumprido.</i>	●
Novo sistema de Recibos e Faturas Eletrónicas para novo Estatuto do Artista	Implementar o novo subsistema de Recibos e Faturas Eletrónicas (RFE) necessário à aplicação da legislação do Estatuto do Profissional da Cultura. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção novo subsistema de Recibos e Faturas Eletrónicas até 30.12.2022. Objetivo cumprido.</i>	●
Novo módulo de gestão de Rendas	Implementar na PTSS a capacidade de apresentar dívida de Rendas a Receber e passar os avisos de cobrança para CIMO-PDF. <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 30% do novo sistema. A iniciativa foi cancelada por motivos não especificados.</i>	Cancelada
Implementação do conceito de retenção na fonte para suportar sistema Cooperação	Implementar nos subsistemas da Área de Receitas e Contas (ARC) a componente de retenção na fonte, instanciando no final do projeto a sua aplicação a Cooperação. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção componente de retenção na fonte até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Implementação na Conta Integrada da centralização de créditos da Referência Multibanco	Implementar a centralização de créditos, relativamente à referência multibanco usada por Sistema de Execuções Fiscais (SEF), na Conta Integrada usando os métodos de clarificação da Conta Integrada. <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 50% do novo sistema. A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação do planeamento (passagem a atividade corrente, ou dar origem a novos projetos).</i>	Cancelada
Apoio Extraordinário a titulares de rendimento e pensões	Concretizar os desenvolvimentos necessário para apuramento de elegibilidade, troca de dados com AT, CGA, para pagamento do apoio extraordinário e disponibilização a CDM (Carregamento e Disponibilização de Movimentos). <i>Pretendia-se disponibilizar a CDM até 13.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Definição de âmbito e requisitos de receção do certificado de gravidez	Definir âmbito e requisitos de receção do certificado de gravidez da Saúde, com vista à atribuição oficiosa do abono pré-natal. <i>Pretendia-se definir o âmbito e requisitos até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Gestão de Remunerações - Cálculo contribuições da EE para Fundo da Cultura de contratos de muito curta duração	Implementar processo para o lançamento em GC das contribuições relativas às remunerações de TCO com contrato de muito curta duração na área da cultura, às taxas adicionais para o Fundo da Cultura <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 30.11.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Gestão de Remunerações - Tratamento da Carreira Contributiva	Implementar na PTSS nova funcionalidade de validação de registos de histórico anual pelo utilizador. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.2.2 - Módulo de Artes e Espetáculos 2.ª fase	Implementar na PTSS as funcionalidades da 2.ª fase do módulo Artes e Espetáculos (PAE) associadas ao desenvolvimento final deste módulo. <i>Pretendia-se disponibilizar o módulo PAE até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Novo módulo Cabimento e Compromisso para sistemas operacionais	Implementar módulo em S4HANA, de gestão de pedidos de cabimento e compromisso, em articulação com o sistema operacional de COOP. <i>Pretendia-se obter a validação pelo negócio do novo módulo em ambiente business simulation do S4 até 15.12.2022. - Objetivo cumprido.</i>	●
Penhora em cobrança coerciva a prestações	Implementar funcionalidade para emissão de penhora por MIPE-SEF a prestações e SICC. <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 25% da nova funcionalidade. - Objetivo cumprido.</i>	●
Modelo de Simulação de Políticas Públicas no contexto MTSSS	Desenvolver um repositório de dados com fontes distintas (sistemas de informação de várias entidades) e implementar tecnologias de modelos de previsão. Durante o ano de 2022 pretende-se produzir o documento de Visão. <i>Pretendia-se elaborar o documento de visão até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de negociação com o cliente (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, etc).</i>	Cancelada

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 3.2.19 – App Segurança Social + Próxima: serviços previstos no âmbito do projeto CPP	Implementar os novos serviços previstos ao nível da App Segurança Social + Próxima, no âmbito do Projeto Cartões Pré-Pagos. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação ou decisão técnica.</i>	Cancelada
IO 2.1.20 – Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN	Esta iniciativa operacional tem como objetivo desenvolver uma solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a solução até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a alteração do seu grau de prioridade.</i>	Cancelada
Manhãs de Usabilidade	Preparar e realizar um conjunto de sessões denominadas “Manhãs de Usabilidade”, internas e com os parceiros, promovidas pela equipa de Usabilidade. <i>Pretendia-se realizar 2 sessões. – Objetivo cumprido.</i>	●
Design System Mobile	Esta iniciativa prevê a evolução do atual <i>Design System</i> para responder às necessidades funcionais, técnicas e tecnológicas no âmbito da App Segurança Social (<i>mobile</i>). <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
PTSS: Funcionalidades de Negócio Transversais	Implementar um conjunto de funcionalidades de negócio transversais à PTSS, que estejam ou venham a ser acordadas no decorrer do período desta iniciativa (Ex: <i>Dashboard</i> de gestão sobre a atividade / evolução dos processos de negócio; Formulário de Contacto Único; Envio Massivo de Notificações para <i>Inbox</i> ; etc). <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. Foi efetuada a análise dos requisitos e a especificação das funcionalidades no âmbito do Formulário Único de Contacto e efetuada a análise da solução atual de Envio Massivo de Emails (EME) para a Inbox. No entanto, não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 50,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade	Desenvolver todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade no contexto da PTSS. <i>Pretendia-se realizar 50% dos trabalhos, com vista à apresentação da candidatura, até 30.12.2022. Neste âmbito foi efetuada a análise de requisitos, não tendo sido possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 60,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
IO 2.1.22 - Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade.	Esta iniciativa operacional (IO) prevê a integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. Realizaram-se os trabalhos de implementação da solução para os conteúdos da "Ajuda", a partir do Gestor de Conteúdos, e da pesquisa integrada PTSS + PTIN 2.0, tendo-se executado 80% do plano definido. A iniciativa obteve um desempenho face à meta de 89,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
IO 3.2.12 – Usabilidade e Design	Esta iniciativa operacional (IO) prevê a implementação da evolução do <i>design system</i> para alinhamento da SSD e o design do PTin 2.0. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
<p>IO 2.1.10 – Gestão do Relacionamento - Visão 360º</p>	<p>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.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 45% do âmbito definido até 30.12.2022. Foram realizadas as atividades respeitantes à Etapa 1 – Âmbito Inicial VIR (Testes de aceitação; Formação dos utilizadores dos parceiros) e entregue a respetiva documentação, tendo entrado em Produção a 19/12, para Utilizador Institucional. Foi também preparado o arranque e definidas as primeiras atividades da Etapa 2, tendo sido identificada a necessidade rever detalhadamente os objetivos, âmbito e planeamento do projeto, envolvendo os necessários stakeholders. A iniciativa obteve um desempenho de 75,5% - Objetivo não cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>IO 3.2.4 – SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento</p>	<p>Esta iniciativa visa a evolução do Sistema de Gestão de Atendimento, nas seguintes vertentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conclusão da evolução planeada em termos de arquitetura tecnológica e técnica (10%); 2. Finalização da funcionalidade pesquisa por assunto (30%); 3. Resposta a pedidos acordados com os clientes (20%); 4. Versão inglesa do portal de Marcações e do sigaApp (30%); 5. Implementação de solução de replicação de dados para a AMA (10%). <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. À data de conclusão da iniciativa ficaram ainda por realizar algumas das atividades previstas, tendo-se concluído a Finalização da funcionalidade pesquisa por assunto, a Resposta a pedidos acordados com os clientes e, em fase final a Versão inglesa do portal de Marcações e do sigaApp. Foi identificado como constrangimento a falta de infraestrutura para avançar com atividade 1 e a falta de conhecimento técnico para avançar com atividade 5. A iniciativa obteve um desempenho 91,1%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Portais Informativos	<p>Concretizar as seguintes atividades, no âmbito dos Portais Informativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integração do <i>chatbot</i> em contexto no PTin 2.0 (20%); 2. Preparação da migração de servidor aplicacional (20%); 3. Desenvolvimento dos sites de apoio ao <i>websiss</i> (20%); 4. Automação das várias componentes aplicacionais que constituem as entregas associadas aos Portais (20%); 5. Pedidos diversos dos organismos (20%) <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. Foram concluídas na totalidade as atividades 1, 3 e 5. Contudo, não foi possível terminar os trabalhos de preparação da migração do servidor aplicacional e de automação das várias componentes aplicacionais que constituem as entregas associadas aos Portais, tendo-se concretizado 86% do âmbito definido. A iniciativa obteve um desempenho face à meta de 95,5% - Objetivo não cumprido.</i></p>	●
IO 3.2.19 – App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços.	<p>Disponibilizar novos serviços na APP da Segurança Social + Próxima (Autenticação com dados biométricos; Fidelização de contactos; Senha na hora).</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar 3 novos serviços em produção. A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação ou decisão técnica.</i></p>	Cancelada
IO 1.2.9 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Administração Interna	<p>Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MAI (Ministério da Administração Interna) ao nível da Autorização de Residência e Estatuto do Refugiado.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Novo Canal de Pagamento MBWay	<p>Desenvolver uma solução que permita recebimentos de valores devidos à Segurança Social.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção a solução MBWay até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i></p>	Cancelada
Reformulação estatísticas anuais portal informativo	<p>Desenvolver <i>dashboards</i> de estatísticas anuais para site da Segurança Social.</p> <p><i>Pretendia-se concluir o desenvolvimento dos <i>dahsboards</i> até 30.06.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Incorporação de <i>dashboards</i> em portais	Desenvolver <i>dashboards</i> de estatísticas na Carta Social. <i>Pretendia-se concluir o desenvolvimento dos dashboards até 30.04.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Soluções de atendimento	Desenvolver as seguintes atividades, no âmbito das soluções de atendimento: 1. Evolução da solução <i>Contact Center</i> (40%); 2. Evolução da solução de Tratamento de e-mail (40%), e alargamento da sua utilização às caixas de mail dos centros distritais da Seg. Social do ISS; 3. Avaliação de soluções avançadas de atendimento e autenticação - <i>Virtual agent e voice IVR</i> , autenticação remota (20%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.1.17 – Solução de <i>Chat Bot</i> com Inteligência Artificial	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação de uma solução de AI Chat Bot em todo o atendimento da segurança social. Em 2022 pretende-se concretizar: 1. Integração nos portais da Segurança Social, com passagem de contexto (40%); 2. Integração com a solução de <i>Contact Center</i> (30%); 3. Integração para operações internas, nomeadamente nos ServiceDesk IT e Aplicacional (30%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Melhoria da qualidade de dados de suporte às pensões de Sobrevivência	Implementar os processos de qualidade de dados de Sobrevivência definidos e aprovados em 2021. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a melhoria da qualidade de dados de suporte às pensões de Sobrevivência até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.2.3 - Novo Sistema Fundo de Garantia Salarial	Elaborar a visão, âmbito e objetivos do projeto. <i>Pretendia-se elaborar 95% do documento de visão, âmbito e objetivos dos projetos. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Modelo de operacionalização do RAT (Registo das Atividades de Tratamento de Dados Pessoais)	Definir o modelo de operacionalização do RAT (Registo das Atividades de Tratamento de Dados Pessoais). <i>Pretendia-se disponibilizar o modelo de operacionalização do RAT até 30.04.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Operacionalizar medidas de adequação ao RGPD	Operacionalizar as medidas propostas no relatório de auditoria externa. <i>Pretendia-se implementar as medidas propostas até 30.12.2022. Foram realizados os trabalhos para implementação de algumas das medidas propostas no relatório de auditoria externa, não tendo, contudo, sido possível concluir a sua implementação no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 70,0%. - Objetivo não cumprido.</i>	●
IO 2.3.7 Preservação digital/expurgo em função do período de retenção da informação	Definir a estratégia de preservação/expurgo da informação em articulação com os parceiros do MTSS, assegurando os prazos de conservação de acordo com política arquivística (projeto ASIAdaDGLAB). <i>Pretendia-se implementar as medidas propostas até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a alteração do seu grau de prioridade.</i>	Cancelada
Citação eletrónica em cobrança coerciva PRR	Elaborar a visão, âmbito e objetivos do projeto. <i>Pretendia-se elaborar 95% do documento de visão, âmbito e objetivos do projeto. – Objetivo cumprido.</i>	●
Novo Portal GPI - Garantia para a Infância - versão portuguesa	Esta iniciativa prevê a implementação e testes do novo Portal Garantia para a Infância. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção o Novo Portal de Garantia para a Infância até 31.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Formulário NISS na hora	Criar um formulário para obtenção do NISS na Hora. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção todas as funcionalidades até 30.09.2022. - Objetivo cumprido.</i>	●

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 3.2.13 – GUS - Gestão Própria de Utilizadores	<p>Assegurar as evoluções aplicacionais que permitam aos utilizadores, quando necessário, assegurarem eles próprios a gestão de um grupo de utilizadores, habitualmente da sua organização.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 70% do âmbito definido até 30.12.2022. – O objetivo foi cumprido.</i></p>	●
GUS - RGPD	<p>Assegurar as demais evoluções aplicacionais identificadas para garantir o cumprimento do RGPD, concluindo as fases 1/2 (nova senha na hora/novas políticas de mudança da palavra-passe para os utilizadores institucionais) e iniciando a fase 3 (novas políticas de mudança da palavra-passe para cidadãos e empresas)</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção as evoluções aplicacionais identificadas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
IO 2.3.5 – Migração do Servidor Aplicacional JAVA para Glassfish	<p>Concretizar os trabalhos previstos no âmbito da migração do servidor aplicacional JAVA.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Segurança ao nível da Base de Dados	<p>Esta iniciativa prevê alargar o âmbito e a aplicação da máscara de dados a todos os ambientes não produtivos. Visa também a avaliar uma solução com integração na AD para a gestão de utilizadores nominais nos ambientes não produtivos, de acordo com a política que vier a ser definida</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
IO 4.2.2 – Segurança no Processo de Desenvolvimento - (PES - IO 4.1.14)	<p>Proceder à implementação dos requisitos que permitam à organização garantir o cumprimento das normas de segurança ao nível do processo de desenvolvimento.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Migração do canal de Débitos Diretos para GF3	Esta iniciativa prevê a implementação e testes do canal de Débitos Diretos em GF3 e substituição das funcionalidades em SSD .net <i>Pretendia-se concretizar a migração de 30% do canal até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 4.1.4 – Implementação de uma Arquitetura de Segurança	Esta iniciativa operacional tem como objetivo definir e implementar a arquitetura de segurança do Instituto de Informática. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
IO 4.1.2 – Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso – (PES - IO 4.1.6)	Esta iniciativa operacional tem como objetivo a revisão do 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. Pretende-se implementar a solução global que vier a ser definida. <i>Pretendia-se concretizar 75% do âmbito definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.1.12 – Solução Unificada de Auditoria	Estudar, definir e implementar solução unificada de auditoria, para o âmbito piloto, considerando as peças de <i>software</i> já existentes bem como outras que se venham a identificar como necessárias. <i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
IO 2.3.6 – Solução de Arquivo Digital	Definir uma estratégia global de implementação da solução definida de arquivo digital para o MTSSS, avançando-se com a sua operacionalização num caso concreto de aplicabilidade. <i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Integração SESS	Disponibilizar novos dados no Sistema Estatístico da Segurança Social (SESS). <i>Pretendia-se integrar novos dados no SESS até 30.09.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
Qualidade de Dados	Executar processos de qualidade de dados. <i>Pretendia-se desenvolver 3 processos/análises de qualidade de dados até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Alterações Datamarts	Implementar alterações a <i>datamarts</i> provenientes de alterações aplicacionais. <i>Pretendia-se concluir a implementação de alterações a 3 datamarts até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.2.8 - Dashboard Gestão ISS - fase 2	Transformar o documento físico principal dos indicadores de gestão do ISS, em <i>dahsboards</i> , para dados estruturados no SISS. <i>Pretendia-se disponibilizar os dahsboards até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS - (PES - IO 4.1.4)	Realizar sessões de sensibilização sobre Segurança de Informação no MTSSS, de acordo com o plano estabelecido. <i>Pretendia-se executar 90% do plano definido. – Objetivo cumprido.</i>	●
Monitorização do Sistema de Gestão da Segurança - (PES - IO 4.1.2)	Implementar 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 modo a ser possível 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, devendo ainda servir 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 de segurança até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 4.2.1 - Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1)	Concluir processo de prévia qualificação para operacionalizar o Centro de Operações de Segurança do Instituto de Informática. <i>Pretendia-se concluir o processo de prévia qualificação para operacionalizar o SOC do II até 30.12.2022. Foi efetuado o procedimento concursal (Concurso Público com prévia qualificação), tendo, contudo, havido atrasos de que impossibilitaram a sua conclusão. À data de conclusão da iniciativa decorria a fase de análise da documentação recebida e de elaboração de respostas a pedido de esclarecimentos. A iniciativa obteve um desempenho de 80,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
IO 3.1.2 - Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística (Melhorias monitorização aplicacional)	Concretizar a evolução dos sistemas de monitorização e alarmística, através da implementação de melhorias monitorização aplicacional, de acordo com o âmbito definido no grupo de trabalho de monitorização.	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>Pretendia-se implementar melhorias de monitorização aplicacional, de acordo com o definido no grupo de trabalho até 30.12.2022. Neste âmbito foi monitorizada e apresentada a disponibilidade mensal de 128 aplicações (num total de 138) do Catálogo de Serviços Técnico. Foram também implementadas outras melhorias identificadas, tendo sido registada a dificuldade de conciliação de agendas com os responsáveis de projeto, para efetuar as gravações e testes em pré-produção. A iniciativa obteve uma evolução de 95,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	
IO 2.3.3 - Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia	Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia. <i>Pretendia-se implementar o alargamento da infraestrutura até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
IO 3.1.12 - Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura BigData	Implementar processos e infraestrutura que contribuem 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 31.10.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Exercícios de Cibersegurança	Participar em exercícios de Cibersegurança com entidades externas e organizar exercícios internos ao MTSSS. <i>Pretendia-se participar em 1 exercício de cibersegurança. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.1.10 - Solução Centralizada e Analítica de Logs	Implementar uma Solução Centralizada de <i>Logs</i> e realizar a respetiva analítica. <i>Pretendia-se implementar a solução e realizar a analítica até 30.11.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
IO 4.1.4 - Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática - (PES - IO 4.1.13)	Elaborar em conjunto com o 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 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Criação de Processo de Gestão de Patching - (PES - IO 4.1.10)	Criar Processo de Gestão de <i>Patching</i> transversal a todos os sistemas do II.	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>Pretendia-se garantir a aprovação do processo de gestão de patching até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	
Criação de Processo de Gestão de Vulnerabilidades - (PES - IO 4.1.12)	Criar Processo de Gestão de Vulnerabilidades transversal a todos os sistemas do II. <i>Pretendia-se garantir a aprovação do processo de gestão de vulnerabilidades até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 2.3.4 - Identificar e definir estratégia de integração de sistemas legacy	Definição e operacionalizar a estratégia e Integração de sistemas legacy identificados. <i>Pretendia-se concluir a migração de 30% das aplicações legacy identificadas até 30.12.2022. Foi criado um grupo de trabalho para definição da estratégia a prosseguir e para a análise das aplicações. Devido à existência de aplicações antigas em infraestrutura sem manutenção, que podem ficar sem funcionar a qualquer momento, foi colocada á consideração superior a lista de aplicações a migrar. A iniciativa obteve um desempenho de 48,0%. - Objetivo não cumprido.</i>	●
Atualização da Active Directory - (PES - IO 4.1.7)	Efetuar a migração dos serviços da AD clássica para a nova AD. <i>Pretendia-se concluir a migração dos serviços até 30.12.2022. – A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação ou decisão técnica.</i>	Cancelada
IO 4.1.1. Capacidade de Gestão de Inventário e Cadastro Aplicacional - (PES IO – 4.1.5)	Elaborar inventário e cadastro de hardware, software, middleware e bases de dados na CMDB. <i>Pretendia-se elaborar 80% do inventário e cadastro aplicacional até 30.11.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.4.1 - Migração das Base Dados para nova Infraestrutura Exadata	Assegurar a Migração das Bases de Dados para nova infraestrutura Exadata. <i>Pretendia-se concluir a migração das bases de dados para a nova infraestrutura até 30.12.2022. À data de conclusão da iniciativa ficaram ainda por realizar atividades, tendo sido identificados diversos constrangimentos no decorrer dos trabalhos, nomeadamente recursos insuficientes na infraestrutura atual e falta de recursos humanos. Concluiu-se a instalação e configuração do Exadata e iniciou-se o processo de migração da base de dados IDQPROD. Foi ainda realizado com sucesso o upgrade da base de dados: PTEC e CRZP. A iniciativa obteve um desempenho de 80,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Upgrade das restantes bases de dados Oracle para versão 19c.	<p>Realizar upgrade de 6 bases de dados Oracle para versão 19c.</p> <p><i>Pretendia-se concluir o upgrade de 6 Bases de Dados Oracle para versão 19c até 30.12.2022. No prazo definido foi realizado com sucesso o upgrade das bases de dados: PTECNET; PRE, TST e DEV; CPCJ TST, DEV, PRE e PROD; STGAREA, tendo sido sinalizada a dificuldade conciliar internamente datas para as intervenções. A iniciativa obteve um desempenho de 70,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Implementar soluções para cumprimento do RGPD - (PES - IO 4.2.4)	<p>Implementar opções de Base de Dados para cumprimento do RGPD, usando o processo de migração para a nova infraestrutura.</p> <p><i>Pretendia-se implementar as soluções até 30.10.2022. Foi realizada uma reunião inicial com o fornecedor, para identificação do âmbito da iniciativa. Em fase de planeamento foi identificada a impossibilidade de operacionalização, tendo sido sinalizado que este projeto só deverá ser iniciado após conclusão do projeto da migração do exadata. A iniciativa obteve um desempenho de 70,0%. -Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Implementação da nova solução aplicacional BIG Data	<p>Instalar e configurar o <i>software, cloudera</i>, nos ambientes de pré-produção, produção e PCN.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a instalação e configuração do software cloudera nos ambientes indicados até 30.12.2022. Foram realizadas as atividades de instalação de Sistema Operativo nas 11 máquinas da Solução Big Data; a reinstalação Sistema Operativo das máquinas que suportam o novo cluster; Testes de implementação; Instalação dos serviços; Trabalhos de exportação/importação, tendo ficado ainda por realizar algumas das atividades previstas à data de conclusão da iniciativa. A iniciativa obteve um desempenho face à meta de 90%. - Objetivo não cumprido.</i></p>	●
IO 2.3.2 - Atualização da solução de correio eletrónico	<p>Atualizar a solução de correio eletrónico: upgrade <i>exchange</i> para versão 2019.</p> <p><i>Pretendia-se concluir o upgrade do exchange para versão 2019 até 30.06.2022. A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação ou decisão técnica.</i></p>	Cancelada
Migração de utilizadores de correio eletrónico para Office365	<p>Efetuar a migração de 14 mil utilizadores de correio eletrónico, de Exchange2013, para Office365.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a migração dos utilizadores de correio eletrónico para Office365 até 30.11.2022. Foram migradas 9200 mailboxes para O365 no prazo definido, não tendo sido possível migrar o número proposto inicialmente, em virtude não haver licenças para a totalidade de mailboxes. Foi identificado como</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>um constrangimento o ciberataque, que provocou atrasos. A iniciativa obteve um desempenho de 95,0% - Objetivo não cumprido.</i>	
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019)	Implementar a componente de Base de Dados, para a nova arquitetura PTSS (infraestrutura .NET). <i>Pretendia-se concluir a implementação da nova arquitetura até 30.07.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
IO 3.1.3 - Implementação de Network Access Control na rede do MTSSS - (PES - IO 4.1.9).	Avaliar e implementar piloto (de Network Access Control) no edifício do Taguspark. <i>Pretendia-se implementar o piloto até 30.11.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Avaliar soluções de CDN (DNS Externo disponibilizado por provider Cloud)	Testar os ganhos de performance com a implementação do PoC - CDN (sites a eleger). <i>Pretendia-se concluir testes de performance até 30.06.2022. A iniciativa foi cancelada por motivos não especificados.</i>	Cancelada
IO 3.3.2 – Criar ligações VoIP Interministeriais	Permitir a comunicação por VoIP através de pontos de troca de tráfego. Pretende-se implementar até 3 ligações VoIP. <i>Pretendia-se implementar 3 ligações VoIP até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada porque os benefícios do projeto não cobrem os custos associados à sua continuidade.</i>	Cancelada
Renovação tecnológica de equipamentos GPS/NTP	Proceder à renovação tecnológica de equipamentos GPS/NTP, com vista a garantir a disponibilidade e segurança dos serviços. <i>Pretendia-se concluir a renovação tecnológica dos equipamentos GPS/NTP até 30.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
Implementar uma solução de proteção da AD	Implementar uma solução de salvaguardas de configurações e informação das AD's, proteção contra ataques e rastreabilidade mais forte. <i>Pretendia-se implementar a solução até 30.11.2022. A iniciativa foi cancelada devido a a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Realizar um levantamento (<i>as is</i>) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (<i>to be</i>)	<p>Proceder ao levantamento detalhado de todos os locais com equipamentos informáticos sob a gestão e administração do II, IP, e definir o plano de ações a desenvolver.</p> <p><i>Pretendia-se efetuar o levantamento detalhado até 30.06.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Cancelada
IO 4.1.3 - Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)	<p>Implementar soluções de autenticação forte, para dar suporte à RCM 41/2018.</p> <p><i>Pretendia-se implementar medidas de autenticação forte até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Cancelada
Migração dos Serviços DNS	<p>Migrar os serviços DNS para Windows 2019.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a migração dos serviços DNS para Windows 2019 até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Normalização das configurações de Segurança (<i>baselines</i>) – PES – IO 4.1.3)	<p>Criar <i>baselines</i> de configuração para sistemas Windows, garantindo a segurança dos sistemas.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a criação das <i>baselines</i> de configuração para sistemas Windows até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Avaliação e implementação de SDN em ambientes <i>Microsoft</i>	<p>Avaliar as soluções tecnológicas disponíveis, seleção e implementação de SDN em ambientes <i>Microsoft</i>.</p> <p><i>Pretendia-se realizar PoC implementar a solução SDN até 30.11.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Consolidação das arquiteturas de <i>VMware</i>	<p>Consolidar as arquiteturas de <i>VMware</i> através do abate de 5 clusters.</p> <p><i>Pretendia-se abater 5 clusters até 30.12.2022. Não foi possível concluir o plano previsto, devido à existência de aplicações legacy não suportadas nativamente na nova infraestrutura, carecendo de um estudo mais aprofundado relativamente ao modo de concretização. A iniciativa obteve uma evolução de 82,0% - Objetivo não cumprido.</i></p>	●
IO 3.4.1 - Adoção de serviços <i>Cloud</i> sobre infraestrutura local nos CPDs do Instituto de Informática para suporte de Base de Dados	<p>Evolução da arquitetura atual que suporta as bases de dados Oracle.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a evolução até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 3.3.5 – Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados	Implementar <i>Immutable Storage (Cyber Vault)</i> para <i>NetBackup</i> (Lisboa e Viseu), reforçando o sistema de <i>backups</i> com soluções de proteção contra ataques de <i>ransomware</i> . <i>Pretendia-se concluir a Implementação até 30.09.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
IO 3.1.6 – Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura	Implementar uma Solução de otimização de recursos <i>cloud</i> e virtualização em Lisboa e Viseu, que auxilie na gestão da capacidade da infraestrutura. <i>Pretendia-se implementar a solução até 30.11.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Implementação de solução de orquestração de <i>kubernetes</i>	Implementar uma solução de gestão centralizada das soluções de containers. <i>Pretendia-se implementar a solução até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Normalização das configurações de Segurança (<i>baselines</i>) - Sistemas Unix - (PES - IO 4.1.3)	Criar <i>baselines</i> de configuração para sistemas Unix, garantindo a segurança dos sistemas. <i>Pretendia-se concluir a criação das baselines de configuração para sistemas Unix até 30.11.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.3.5 – Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados - Implementação de solução <i>define storage</i>	Adquirir e implementar solução de <i>Storage</i> para suporte de <i>containers</i> . <i>Pretendia-se implementar a solução até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.3.3 – Implementar IPv6 nos sites públicos do MTSSS	Realizar um estudo recorrendo a entidades externas para efetuar um levantamento da realidade do MTSSS, identificar objetivos e elaborar um procedimento de implementação com a identificação de todos os pré-requisitos. <i>Pretendia-se concluir o estudo até 31.07.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
IO 3.1.5 – Automação de tarefas e procedimentos das equipas do DAS	Assegurar a Gestão e Administração centralizada de <i>Windows Server</i> com a solução <i>Windows Admin Center</i> . <i>Pretendia-se assegurar a gestão e administração centralizada até 30.11.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Solução de Gestão da Proteção de Dados Pessoais - (PES IO 4.2.1)	Implementar Solução de Gestão da Proteção de Dados Pessoais. <i>Pretendia-se implementar a solução até 01.08.2022. A iniciativa foi cancelada por motivos não especificados.</i>	Cancelada
Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais – (PES IO 4.2.2.)	Implementar Solução DLP, de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais. <i>Pretendia-se implementar a solução até 31.10.2022. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
IO 3.2.2 – Solução ITSM	Melhorar a solução ITSM, através da realização das seguintes atividades: 1. Implementar novas funcionalidades e rever processos (30%); 2. Operacionalizar a aplicação de inventário e <i>asset management</i> (20%); 3. Integração com outras ferramentas (30%); 4. Operacionalizar o novo portal de suporte para os utilizadores (suporte.seg-social.pt) (20%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.3.1 – Comunicações Unificadas	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito das comunicações unificadas: 1. Atualizar as soluções existentes (20%); 2. Implementar novas funcionalidades (20%); 3. Alargar a solução cliente de voz (<i>Jabber</i>) em utilizadores com necessidade de mobilidade (30%); 4. Alargar a solução <i>WiFi</i> (30%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 2.4.1 - Soluções de mobilidade	Esta iniciativa operacional (IO) tem por finalidade implementar soluções de mobilidade SASE (<i>Secure Access Service Edge</i>) (60%) e sua disponibilização em 3000 postos de trabalho (40%). <i>Pretendia-se implementar 80% das soluções de mobilidade previstas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 2.5.1 - Programa de Inovação	<p>Reforçar o Programa de Inovação do II, com o objetivo de promover a melhoria contínua e uma cultura de Inovação, através da realização de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dois Eventos de inovação (80%); 2. Elaboração de um processo aquisitivo para um Plano Estratégico de Promoção de Políticas de Inovação (20%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades previstas até 30.12.2022. - Objetivo cumprido.</i></p>	●
IO 3.1.7 – Robotização de processos de produtividade	<p>Consolidar e explorar solução tecnológica de RPA (<i>Robotic Process Automation</i>), de forma a automatizar oito novos processos de negócio, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo MTSSS, reduzindo os erros de operação e aumentando a produtividade dos colaboradores da Segurança Social.</p> <p><i>Pretendia-se implementar 80% do âmbito previsto. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
IO 3.1.8 – Process Mining - Melhoria dos processos de negócio	<p>Implementar ferramentas de <i>process mining</i> e <i>task mining</i>, para suportar a análise de processos de negócio, com o objetivo de os melhorar e de os modelar com vista a uma posterior automatização quando tal abordagem se justificar.</p> <p><i>Pretendia-se implementar 80% do âmbito previsto. Foram realizadas atividades tendo em vista a implementação da nova infraestrutura IPA. Concretizou-se a realização de um Workshop Process Mining UiPath e foram implementados casos de teste para análise (Automação do Subsídio de Educação Especial). No entanto, à data de conclusão da iniciativa ficaram ainda por realizar algumas das atividades previstas, tendo a iniciativa obtido um desempenho face à meta de 85,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
IO 3.1.13 – Estação Padrão	<p>Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a evolução da solução de desktop corporativo, através da concretização das seguintes atividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evolução da solução de desktop corporativo - Estação Padrão e das ferramentas a ela associadas (40%); 2. Virtualização de desktops, nomeadamente suporte para cenários de desenvolvimento (20%); 3. Implementação de novos cenários tecnológicos - onde se destaca uma nova versão de EP Linux (40%). 	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>Pretendia-se implementar 80% das melhorias identificadas até 30.12.2022. - Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.2.1 – Solução para Digitalização de Documentos	<p>Concretizar as seguintes atividades, no âmbito implementação da solução para digitalização de documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar soluções de produtividade que promovam a melhoria dos processos de digitalização de documentos (80%); 2. Promover a integração das soluções de mobilidade nos processos e aplicações de negócio (20%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022. À data de conclusão da iniciativa ficaram ainda por realizar algumas das atividades previstas, tendo-se iniciado a avaliação de soluções para visualização de documentos e assinatura nos postos de atendimento com possibilidade de utilização para digital signage (continuação) e efetuado a avaliação de custos de cenários de licenciamento do software Adobe. A iniciativa obteve um desempenho de 81,2%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
IO 3.2.6 – Atualização do parque informático	<p>Adquirir e instalar equipamentos informáticos (desktops, portáteis, impressoras, scanners e outros) para atualizar o parque de equipamentos.</p> <p><i>Pretendia-se renovar 20% do parque de equipamentos TI do MTSSS. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Migração e consolidação para a nova AD	<p>Consolidar os users, grupos e postos de trabalho das AD's, garantindo a consolidação das áreas partilhadas nas infraestruturas locais, para todos os parceiros do MTSSS.</p> <p><i>Pretendia-se implementar 80% do âmbito previsto até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Edge Computing	<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"> 1. Concluir a implementação da segunda fase do projeto e disponibilizar <i>Edge services</i> (<i>Fileservers, updates, distribuição software,...</i>) (50%); 2. Configurar serviços e migrar áreas de <i>filesystem</i> (30%); 3. Reforçar a solução de infraestrutura de suporte à solução VDI (20%). 	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	
IO 3.1.4 Gestão e controlo de Acessos infraestrutura - PAM - Solução de Privilege Access Management	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 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 4.1.2 Gestão de acessos (PES – IO 4.1.6)	Concretizar a implementação das seguintes soluções no âmbito da gestão de acessos: 1. Solução <i>Identity Access Management</i> (IAM) (80%); 2. Solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas (20%). <i>Pretendia-se implementar 80% das soluções previstas até 30.12.2022. Cumpriram-se as atividades propostas, tendo sido identificada necessidade de decisão relativamente à implementação de solução de IAM e constrangimentos, de segurança, na gestão de identidades e acessos. A iniciativa obteve um desempenho de 97,5%. – Objetivo cumprido.</i>	●
Operacionalização do Microsoft 365 no MTSSS	Com esta iniciativa pretende-se adotar e disponibilizar ao universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS um conjunto de novas ferramentas de Posto de Trabalho, Produtividade, Colaboração e Segurança que lhes permitam a possibilidade de trabalhar em mobilidade e/ou teletrabalho (80%). Pretende-se, ainda, garantir que todos os colaboradores dos organismos do MTSSS têm acesso a todos os recursos de que necessitam para o exercício das suas tarefas diárias, e de forma segura (20%). <i>Pretendia-se implementar em todas as entidades do MTSSS parceiras do II até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Migração da atual Componente de Integração Transacional (DTI) para Clearpath E-Portal	Implementar por fases a migração de funcionalidades (50%) da atual Componente de Integração Transacional (DTI) para e_Portal. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Gestão de assiduidade e controlo de acessos	Assegurar a revisão do projeto de aquisição do novo sistema de gestão de assiduidade, por forma a incluir um novo sistema de controlo de acessos. <i>Pretendia-se cumprir 90% da iniciativa. – Objetivo cumprido.</i>	
Acompanhamento dos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II	Acompanhar a execução dos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II, por forma a garantir o controlo de gestão de ativos e a salvaguarda física e de registo (entrada, transferência, abates), de acordo com o Manual de Procedimentos em vigor, através da realização de 2 auditorias. <i>Pretendia-se realizar 2 auditorias até 30.12.2022. – A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Workplace Strategy	Realizar o estudo da organização do espaço de trabalho, tendo em vista a implementação de novas formas de organização e regime de trabalho no período de 3 anos. <i>Pretendia-se realizar 25% do âmbito definido até 30.12.2022. - Objetivo cumprido.</i>	
Preparação, acompanhamento e controle dos processos de contratação pública de aquisições de bens e serviços e empreitadas do II	Acompanhar a execução do planeamento de aquisições de bens e serviços do II. <i>Pretendia-se executar 85% do plano de aquisições de bens e serviços até 30.12.2022. Realizou-se a medição dos processos concluídos face aos processos planeados no projeto de orçamento para 2022, tendo sido possível executar apenas 72% do plano de aquisição de bens e serviços no prazo definido. Foi identificada a insuficiência de recursos humanos como um constrangimento para a concretização desta iniciativa. O desempenho da iniciativa face à meta foi de 84,7%. – Objetivo não cumprido.</i>	
Preparação, acompanhamento e controlo dos processos de contratação pública no âmbito dos investimentos do PRR	Acompanhar o grau de execução dos projetos do II financiados no âmbito do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência). <i>Pretendia-se executar 85% dos projetos financiados no âmbito do PRR. Foi efetuada a medição dos processos concluídos no âmbito do PRR face aos processos planeados no projeto de orçamento para 2022, tendo sido possível executar 63% dos projetos financiados neste âmbito. Foi identificada a insuficiência de recursos humanos como um constrangimento para a concretização desta iniciativa. O desempenho da iniciativa face à meta foi de 74,1%. – Objetivo não cumprido.</i>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Sistema de Gestão da Conciliação - Operacionalização do sistema	Operacionalizar projeto de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal de acordo com a NP 4552. <i>Pretendia-se assegurar a operacionalização/implementação, a monitorização e melhoria do sistema até 31.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Nova ferramenta aplicacional para gestão e monitorização dos instrumentos contratuais	Operacionalizar a solução aplicacional adquirida para os procedimentos e instrumentos de contratação pública. <i>Pretendia-se implementar a funcionalidade até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Criação de um curso <i>e-learning</i> sobre os serviços do II	Conceber, desenvolver e disponibilizar um curso de <i>e-learning</i> , dirigido aos colaboradores do II, para que tenham conhecimento dos serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção novo curso de e-learning sobre os serviços do II até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Operacionalizar um sistema de comunicação de serviços do II	Criar e implementar um sistema de comunicação, com os respetivos suportes meios e instrumentos, para divulgação oportuna, integrada e consistente dos serviços e soluções do Instituto. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção o sistema de comunicação de serviços do II até 31.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Consolidar a revista IInova	Consolidar a revista IInova assegurando o cumprimento da periodicidade definida e estabelecendo pelo menos uma parceria de colaboração regular. <i>Pretendia-se publicar a revista e consolidar a parceria até 15.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Gestão de protocolos - revisão da informação disponibilizada sobre protocolos	Rever a página da intranet relativa aos protocolos, com a inclusão de informação estatística e de gestão. <i>Pretendia-se disponibilizar a informação na intranet até 31.10.2022. Foi elaborado o estudo dos indicadores a apresentar e reorganização da página, tendo sido apresentada uma proposta. Efetuou-se a recolha e tratamento dos dados a apresentar, não tendo sido possível concluir no prazo previsto. A iniciativa obteve uma evolução de 85,0%. - Objetivo não cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Definir um modelo de comunicação externa	Definir um modelo de comunicação externa a utilizar nas funcionalidades aplicacionais disponibilizadas pelo II, em função do impacto das mesmas e dos parceiros envolvidos. <i>Pretendia-se apresentar proposta de planeamento para definição do modelo de comunicação externa até 31.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 1.4.2 - Plataforma de Gestão Documental	Proceder à generalização e extensão da utilização da Plataforma de gestão Documental a todos os organismos do MTSSS. <i>Pretendia-se cumprir em 80% o plano de trabalho definido para 2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Implementar Programa Auditorias	Implementar o Programa Global de Auditorias. <i>Pretendia-se realizar todas as auditorias previstas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Implementar processo de monitorização dos controlos de segurança	Especificar documento de requisitos para <i>dahsboard</i> da cadeia de valor 2022, de modo a considerar o registo dos indicadores dos procedimentos de segurança da informação. Realizar os testes e garantir a disponibilização em produção, em articulação com o DAU. <i>Pretendia-se disponibilizar a cadeia de valor até 31.05.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Implementação Sistema Gestão Conciliação NP 4552	Gerir e acompanhar a execução do projeto de implementação do Sistema Gestão da 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, ao abrigo do processo aquisitivo n.º 3001/21/0000158. <i>Pretendia-se aceitar os entregáveis de projeto até 31.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Revisão Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS 2023-2025	Realizar as atividades necessárias tendentes ao lançamento de processo aquisitivo e seleção de prestador de serviços. Gerir e acompanhar a execução do projeto. <i>Pretendia-se aceitar os entregáveis de projeto planeados até 23.12.2022. Concluiu-se o processo aquisitivo, tendo-se realizado uma reunião preliminar com a Deloitte, para conhecimento da equipa e troca de informações relativamente aos objetivos e expectativas do projeto. No entanto, tendo o processo aquisitivo sido mais demorado do que o previsto, o tempo de execução para o contrato foi reduzido,</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>pele que não foi possível cumprir com a meta estabelecida. A iniciativa obteve uma evolução de 85%. - Objetivo não cumprido.</i>	
IO 3.1.14 - Gestão de projetos	<p>Esta iniciativa operacional tem como finalidade a implementação de uma plataforma para gestão, acompanhamento e monitorização dos projetos que venha a ser selecionada.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido até 30.11.2022. Foi concluído o processo aquisitivo e realizado o kick-off do projeto. Foram também realizadas diversas sessões para alinhamento de âmbito e definição de requisitos. No entanto não foi possível cumprir com os timings inicialmente planeados, tendo-se concretizado 80% do âmbito definido. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Assegurar a monitorização física do PRR	<p>Realizar as atividades necessárias tendentes à constituição e operacionalização de equipa de acompanhamento e monitorização das iniciativas/projetos do PRR. Disponibilizar os relatórios de acompanhamento requeridos pela Entidade Recuperar Portugal.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 80% do plano definido e enviar os relatórios solicitados pela entidade Recuperar Portugal até à data indicada. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Dinamização de iniciativas no âmbito da Responsabilidade e Sustentabilidade Social	<p>Realização de 4 iniciativas no âmbito da Sustentabilidade (Pilar Social) e Responsabilidade Social.</p> <p><i>Pretendia-se concluir 4 iniciativas até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Realizar Formação em Diversidade e Inclusão	<p>Realizar ação de formação no âmbito da D&I, de modo a sensibilizar e dotar os/as trabalhadores/as do Instituto de conhecimentos nestas matérias.</p> <p><i>Pretendia-se realizar 1 ação até 30.06.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Atualização Gráfica de Suportes de Comunicação físicos	<p>Desenvolver novo grafismo de acordo com a nova imagem institucional, para suportes físicos de comunicação (Totem exterior, Diretórios das portarias, Placas de Porta - gabinetes e salas de reunião).</p> <p><i>Pretendia-se atualizar todos os suportes gráficos até 30.06.2022. – Objetivo cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Criar iniciativa de reconhecimento para os trabalhadores aquando da sua saída por reforma	Criar uma iniciativa de reconhecimento dirigida aos trabalhadores no momento da sua saída por aposentação/reforma, com vista ao conhecimento da organização. <i>Pretendia-se realizar a iniciativa até 30.09.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Sistema de Gestão da Conciliação	Desenvolver um Plano de comunicação para ações enquadradas no âmbito da Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar. <i>Pretendia-se entregar o Plano de Comunicação ao CD até 31.10.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
IO 4.3.1 - Capacitação na área da Segurança de Informação - (PES - IO 4.4.2)	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a definição e implementação de medidas para promoção e capacitação do MTSSS nos temas relacionados com a Segurança da Informação. Pretende-se concretizar a implementação de um plano de ações de formação e comunicação. <i>Pretendia-se executar 90% do plano de ações de formação e comunicação. – Objetivo cumprido.</i>	●
Rever o regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.	Estudar e implementar novo regime de trabalho no II, I.P. <i>Pretendia-se apresentar uma proposta, assegurar a validação junto das entidades competentes e implementar até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
IO 3.5.2 – Programa de Gestão por Competências	Implementar 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. Durante o ano de 2022 pretende-se concretizar: a) Visualização das competências técnicas e comportamentais no Portii; b) Validação aquisição/demonstração de competências técnicas e comportamentais no PORTII com ligação ao GESVENRH. <i>Pretendia-se implementar a iniciativa de acordo com o plano definido até 30.12.2022. – Objetivo cumprido.</i>	●
Nova plataforma de formação a distância, para disponibilização da oferta formativa de e-learning	Concretizar a migração e disponibilizar os cursos de formação <i>e-learning</i> do Instituto de Informática para uma nova plataforma de formação à distância. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a oferta formativa de e-learning do II na nova plataforma de formação à distância até 30.12.2022. A iniciativa foi cancelada devido a dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada

7.3. Questionário do CCAS Avaliação do Sistema de Controlo Interno 2022

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
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 de Serviços, Gestão da Qualidade, Gestão da Segurança da Informação, Gestão do Risco, Gestão de Projetos e Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.</p> <p>Tem por base um conjunto de políticas, processos, procedimentos, planos e controlos que orientam toda a atividade do Instituto no cumprimento da sua missão e visão.</p> <p>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 2022, o Instituto implementou o Sistema de Gestão de Conciliação, de acordo com a NP4552.</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 2022.</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), etc). 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 objetivos, metas e iniciativas a realizar para o ano seguinte.</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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"> 1) o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que visa garantir a proteção dos princípios de interesse geral, pelos quais o Instituto de Informática pauta o desenvolvimento da sua atividade, tais como a prossecução do interesse público, da igualdade, da proporcionalidade, da transparência, da justiça, da imparcialidade, da boa-fé e da boa administração, tendo presentes as possíveis condutas e atitudes (por ação ou omissão) dos diversos agentes; 2) o Código de Ética e Conduta do Instituto, através do qual o Instituto estabelece normas que incluem práticas de ética e conformidade regulamentar; 3) o Regulamento de Utilização da Informação, que se constitui como um instrumento regulador, no estrito cumprimento das obrigações de confidencialidade e de sigilo; 4) o Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação, que tem como objetivo estabelecer diretrizes e regular a utilização dos

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>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 ano de 2022, se concretizou a revisão do Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação e do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, para respetiva adaptação ao quadro normativo vigente, tendo sido implementadas no Instituto de Informática as seguintes medidas: a) o reforço e normalização do processo de gestão de risco no âmbito dos riscos de corrupção e infrações conexas; b) a implementação de um canal de denúncia denominado ‘+ transparente’ na intranet e página de internet; c) a nomeação do Responsável pela Conformidade Anticorrupção.</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</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>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 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>
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	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.</p> <p>Neste sentido, no seu Plano de Atividades integra um objetivo estratégico "Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno", que se traduz em reforçar as competências dos trabalhadores ao nível das ferramentas, tecnologias, arquiteturas e metodologias emergentes que suportam o desenvolvimento de serviços digitais e, por outro lado, em identificar os perfis críticos com vista a promover a sua formação contínua e a garantir a retenção do conhecimento e de talento.</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</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>planeamento de carreira, na avaliação dos desempenhos (SIADAP) e na gestão da formação e no desenvolvimento de competências, com a 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> <p>Em 2022 foi operacionalizada na plataforma GesvenRH a ligação, com a conseqüente possibilidade de consulta e visualização, entre a formação frequentada e as competências adquiridas pelos colaboradores, através da comunicação entre os módulos da formação e das competências.</p>
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 2022 realizaram-se as seguintes auditorias:</p> <p>1. 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. Esta auditoria teve também como objetivo avaliar a eficácia das ACM consideradas como fechadas em 2021; verificar o refinamento dos indicadores dos</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>processos da Cadeia de Valor; verificar se foi implementada e eficaz a ação corretiva definida para responder à Não Conformidade identificada no decorrer da auditoria externa, realizada em outubro de 2021.</p> <p>2. Auditoria externa, de acompanhamento 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> <p>3. Auditoria interna realizada por uma entidade externa, com vista à verificação da conformidade do Sistema de Gestão da Conciliação face aos requisitos da norma de referência (NP4552:2016). Esta auditoria teve também como objetivo caracterizar os aspetos organizacionais que podem ser objeto de posterior reflexão com o propósito de melhorar a eficácia do sistema, e tendo em vista a candidatura para a obtenção da certificação.</p> <p>4. Auditoria interna à CMDB, integrada na ferramenta de ITSM, com o objetivo de verificar a consistência dos CIs dos sistemas de produção (das categorias de Hardware, Software, Serviço, Informação e Localização), de modo a verificar se estão devidamente registados na base de dados de gestão de configurações (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>5. Auditorias internas específicas, a projetos inscritos no Plano de Recuperação e Resiliência, com o objetivo de verificar a operacionalização do Processo de Gestão de Projetos.</p>
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Em conformidade com a Lei Orgânica (Decreto-Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto) e os Estatutos do Instituto de Informática, I.P. (Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril).
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100% dos colaboradores que reúnem os requisitos legais para o efeito foram objeto de avaliação no âmbito do SIADAP 3.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			A percentagem de colaboradores que recebeu formação em 2022 foi de 81%, de acordo com o Relatório de avaliação da satisfação da formação de 2022.
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Manual do Sistema Integrado de Gestão (revisto em 2022); Manual de Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos; Portefólio de Competências;

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Manual de Segregação de Funções; Manual de Assiduidade Manual de Avaliação de Fornecedores; Manual de Utilização de Áreas Seguras; Manual de Identidade Corporativa; Manual de Trabalho Remoto; Regulamento de acesso ao estacionamento; Regulamento Colaboradores do Ano, Projeto do Ano e Prémio Carreira; Regulamento de Atribuição e Utilização de Telefone Móvel para Uso Oficial; Regulamento de identificação e controlo de acessos; Regulamento do programa Inovação; Regulamento Interno de Formação; Regulamento de deslocações e ajudas de custo; Regulamento do Horário de Trabalho; Regulamento de Uso de Veículos; 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; Auditorias Internas; Controlo da informação documentada; Definir e monitorizar o desempenho organizacional; Monitorização do Desempenho da cadeia de valor; Revisão do Sistema Integrado de Gestão; Entrada e saída de colaboradores; Validação de documentos financeiros; Gestão de Expediente; Gestão de Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais; Entrega e Recolha de Equipamentos Móveis; Boletim diário das viaturas de serviço; Liberação de Cauções; Pedidos de Serviço de Parceiros; Alterações de Emergência; Alterações Standard; Operacionalização do CAB e CAB-E; Lista de Alterações Standard; Contratualização de Protocolos; Atualização do Catálogo de Serviços; Gestão de Pedidos de Itens de Configuração;</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Intervenções no Datacenter e Salas Técnicas;</p> <p>Autorização e Exceção de Segregação de Funções;</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;</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;</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;</p> <p>Utilização Aceitável de Hardware e Software;</p> <p>Tratamento de Incidentes Graves.</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> <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>
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			<p>No Portefólio de Competências encontram-se identificadas e documentadas as atividades, os conhecimentos, as ferramentas e soluções utilizadas e</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>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> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>3. Perfil de competências (3.1. Habilitações escolares: Habilitações escolares preferenciais ou obrigatórias; 3.2. Formação profissional: Formação preferencial. Esta formação pode já ser detida pelo titular de função ou deve ser alvo de formação assegurada pelo Instituto em sede de análise de necessidades de formação; 3.3. Experiência profissional: Experiência anterior preferencial, mas não obrigatória; 3.4. Línguas: Conhecimento preferencial em línguas, adequadas à função e às atividades a executar).</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</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>definidas e divulgadas um conjunto de instruções de trabalho, direcionadas às equipes 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 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.</p>
<p>3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?</p>	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 (revisto 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>
<p>3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?</p>	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>
<p>3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?</p>	X			<p>Integrado no PIT - Plano de Integridade e Transparência. Publicado no site institucional e na <i>Intranet</i> do Instituto de Informática.</p>
<p>3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?</p>	X			<p>Os riscos identificados no âmbito do plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas são abrangidos na metodologia de gestão do risco do Instituto de Informática e são revistos anualmente. As ações decorrentes dessa revisão são monitorizadas mensalmente através do <i>Dashboard</i> de Ações Corretivas e de Melhoria, disponível também na <i>intranet</i> do Instituto.</p> <p>Em 2022 foi revisto, tendo sido implementadas novas medidas, no sentido de dar cumprimento aos normativos legais em vigor, no âmbito da Estratégia</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				Nacional Anticorrupção e Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC).
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			SIF (Sistema de Informação Financeira); SCEP (Sistema Central de Encargos Plurianuais); Smartdocs (Sistema de gestão documental); SGVE (Sistema de Gestão do Parque de veículos do Estado); Plataforma integrada de compras públicas acinGOV; FE-AP (Portal da fatura eletrónica da AP); GESVENGRH; IDM (<i>Identity Management</i>).
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), Gestão do Risco (NP ISO 3100), Linhas de Orientação sobre a Gestão Projetos (NP ISO 21500) e Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal (NP 4552). 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"> • São documentadas e divulgadas dentro da organização a Política global para o Sistema Integrado e as Políticas próprias respeitantes às vertentes de Gestão de Serviços e de Segurança da Informação; • É disponibilizada às partes interessadas relevantes a Política global para o Sistema Integrado, através da página <i>web</i> do serviço; • 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 Serviços e Qualidade e de Gestão do Risco do Sistema Integrado de Gestão; • São realizados, desde há 15 anos consecutivos, testes de segurança ao Sistema de Informação de forma identificar possíveis vulnerabilidades do Sistema e garantir a sua correção; • São realizadas, com periodicidade anual, auditorias aos <i>itens</i> de configuração; • São realizados, com periodicidade anual, os Relatórios de Revisão pela Gestão, abrangendo a

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>análise e o tratamento de todas as entradas e saídas requeridas pelas normas de referência;</p> <ul style="list-style-type: none"> Existem mecanismos documentados para gestão da informação documentada, controlo de não conformidades, ações corretivas, preventivas e de melhoria. Existe, uma metodologia documentada e implementada de avaliação e tratamento dos riscos; É efetuado o controlo dos processos através da sua monitorização mensal, recorrendo a indicadores para os quais são estabelecidas metas, sendo os desvios significativos identificados e tratados através de ações consideradas apropriadas. <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 retirada 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>
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	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</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>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>
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	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> <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>
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			<p>O acesso aos sistemas de informação é apenas realizado por utilizadores credenciados, estando instituídos vários procedimentos que pretendem</p>

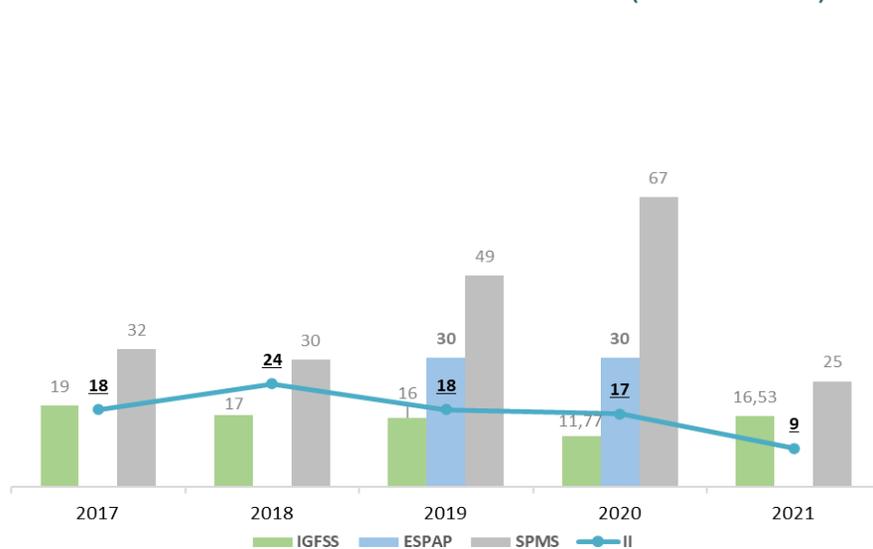
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>garantir a segurança na troca de informações e <i>software</i>, e que se identificam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimento de Utilização aceitável de <i>Hardware</i> e <i>Software</i>, em que se definem os limites de utilização aceitável 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; • 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; • 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.

Respostas ao questionário do CCAS sobre a avaliação do Sistema de Controlo Interno do Instituto de Informática, I.P. em 2022

7.4. Indicadores Benchmarking

Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

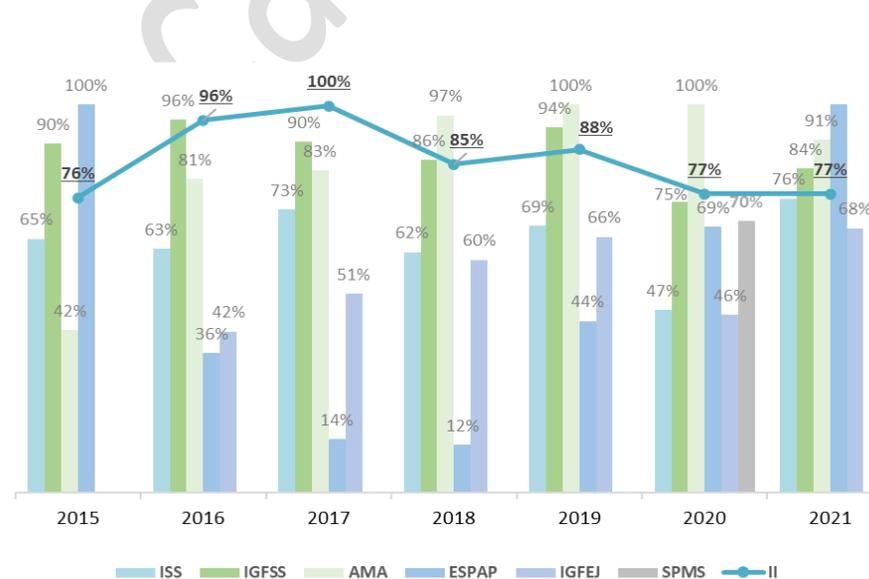
1. PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES (Nº MÉDIO DE DIAS)



Fonte: Relatórios de Atividades e Contas dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2017, 2018, 2019, 2020, 2021); IGSS (2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ESPAP (2019, 2020) e SPMS (2017, 2018, 2019, 2020, 2021).
Informação não disponível relativamente a ISS; IGFCSS; AMA e IGFEJ.
Consulta de informação em 03/2023.

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, 2021); ISS (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); IGSS (2015, 2016, 2018, 2019, 2020, 2021); AMA (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ESPAP (2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); IGFEJ (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021) e SPMS (2020).
Informação não disponível relativamente a IGFCSS.
Consulta de informação em 03/2022.

Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

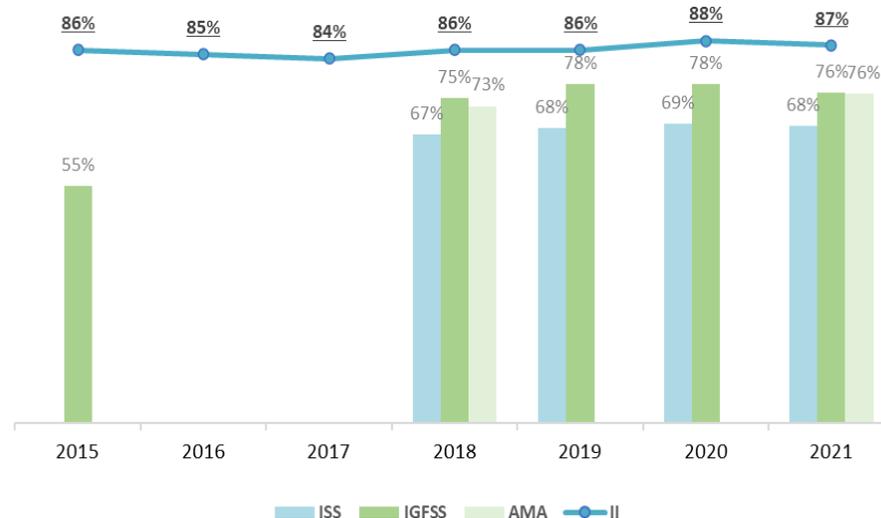
3. ABSENTISMO (%)



Fonte: Relatórios de Atividades e Balanços Sociais dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); IGSS (2016, 2018, 2019, 2020, 2021); AMA (2016, 2018, 2019, 2020, 2021 e IGFEJ (2016, 2017, 2018, 2019, 2020).
Informação não disponível relativamente a ISS; IGFCSS; SPMS.
Informação não comparável relativamente a ESPAP.
Consulta de informação em 03/2023.

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, 2021); ISS (2018, 2019, 2020, 2021); IGSS (2015, 2018, 2019, 2020, 2021) e AMA (2018, 2021).
Informação disponível mas não comparável da ESPAP: afigure o "número de ausências por trabalhador".
Informação não disponível relativamente a IGFCSS; IGFEJ, SPMS.
Consulta de informação em 03/2023.

Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

5. GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS



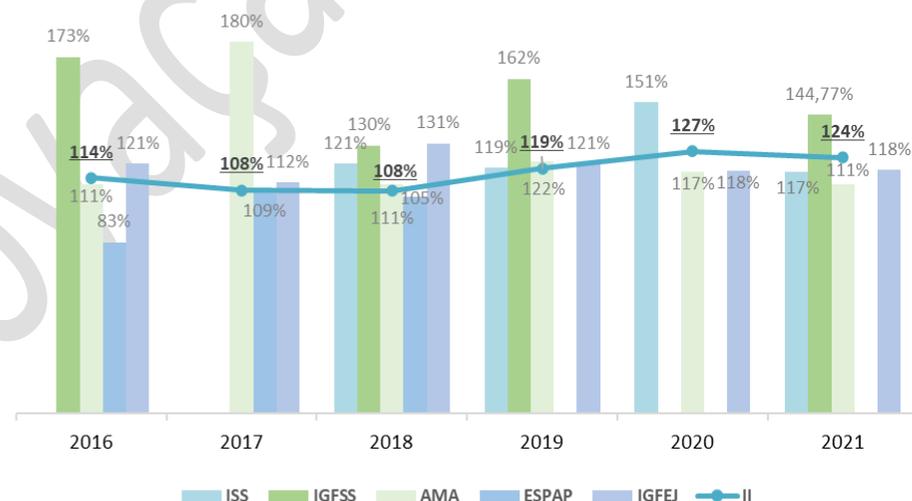
Fonte: Relatórios de Atividades, QUAR e Planos de Ação dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ISS (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ESPAP (2016, 2017, 2018); IGFEJ (2020, 2021); AMA (2021); IGFSS (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021).

Informação disponível mas não comparável relativamente a SPMS. Informação não disponível relativamente a IGFSS.

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"; A AMA mede "pontuação obtida inquérito satisfação stakeholders externos"; o IGFSS mede "grau de satisfação clientes externos"
Consulta de informação em 03/2022.

6. RESULTADOS QUAR (%)



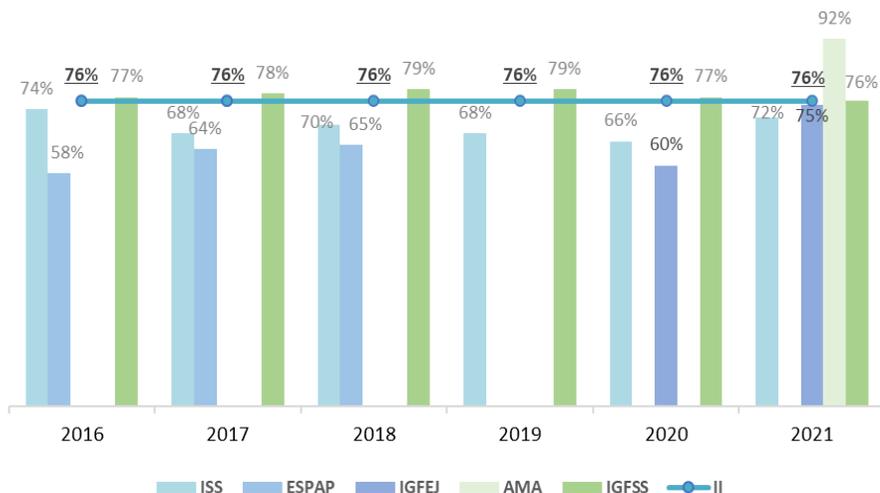
Fonte: Relatórios de Atividades e QUAR dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ISS (2018, 2019, 2020, 2021); IGFSS (2016, 2018, 2019, 2020, 2021); AMA (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ESPAP (2016, 2017, 2018); IGFEJ (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021).

Informação não disponível relativamente a IGFSS; SPMS.
Consulta de informação em 03/2023.

Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

5. GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS



Fonte: Relatórios de Atividades, QUAR e Planos de Ação dos Organismos disponibilizados na Internet.

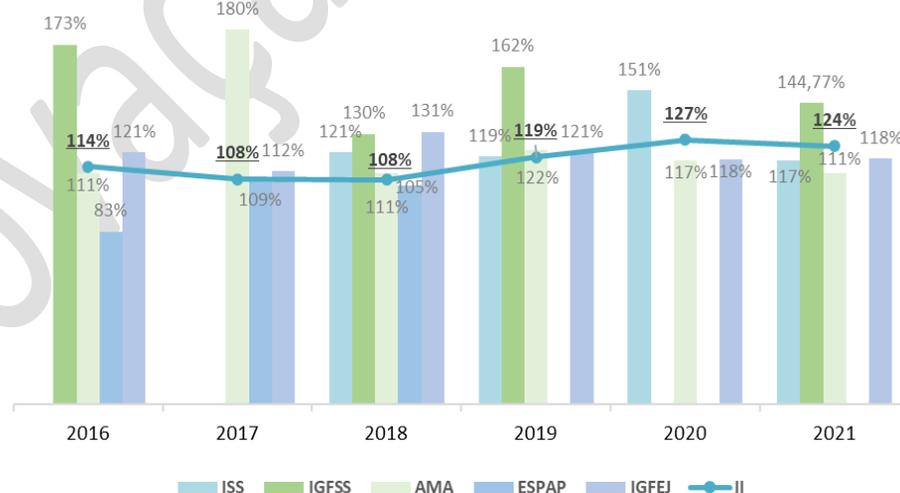
Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ISS (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ESPAP (2016, 2017, 2018); IGFEJ (2020, 2021); AMA (2021); IGFSS (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021).

Informação disponível mas não comparável relativamente a SPMS. Informação não disponível relativamente a IGFSS.

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"; a AMA mede "pontuação obtida inquérito satisfação stakeholders externos"; o IGFSS mede "grau de satisfação clientes externos"

Consulta de informação em 03/2022.

6. RESULTADOS QUAR (%)



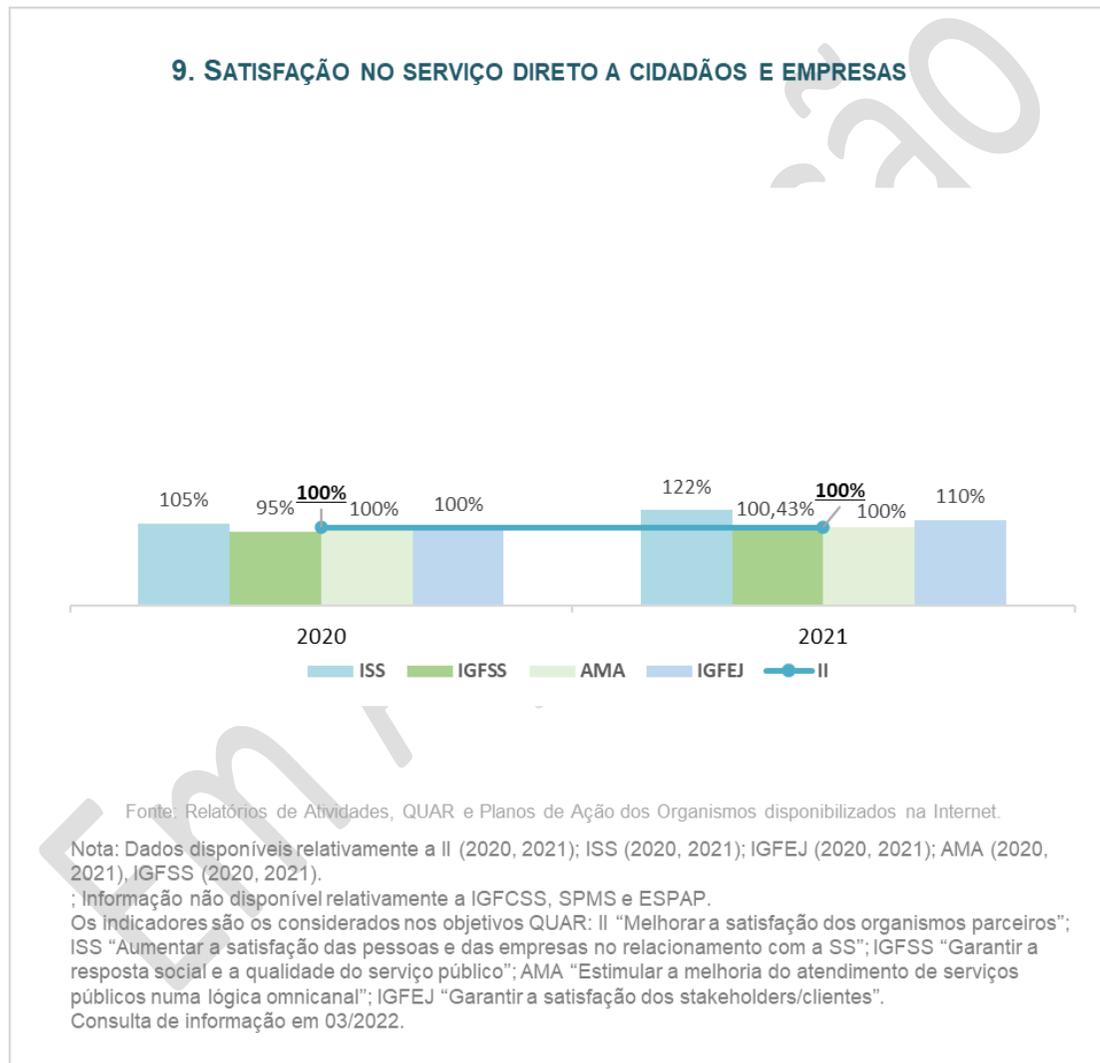
Fonte: Relatórios de Atividades e QUAR dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ISS (2018, 2019, 2020, 2021); IGFSS (2016, 2018, 2019, 2020, 2021); AMA (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021); ESPAP (2016, 2017, 2018); IGFEJ (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021).

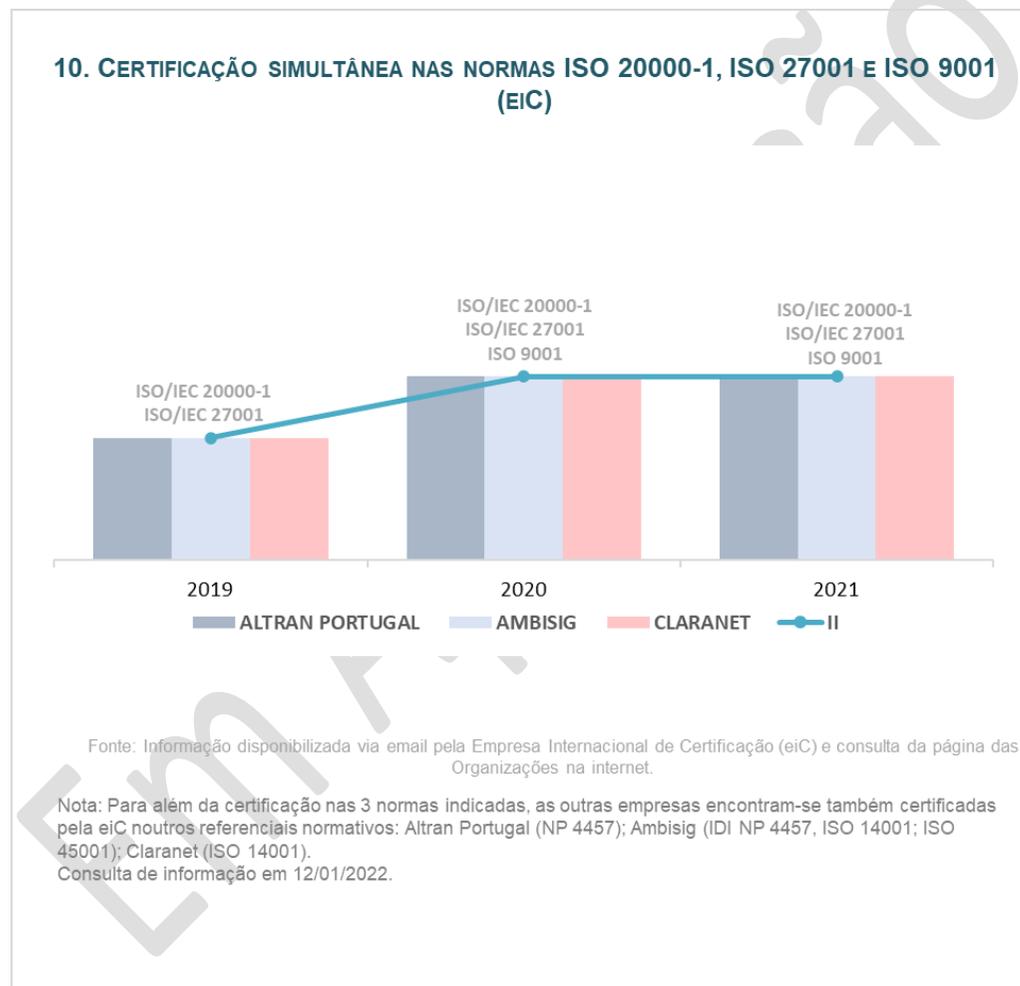
Informação não disponível relativamente a IGFSS; SPMS.

Consulta de informação em 03/2023.

Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública



Comparativo Instituto de Informática com outras Organizações Públicas ou Privadas



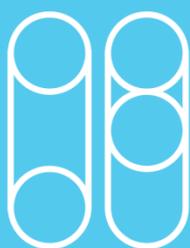
7.5. Glossário e Acrônimos

TERMO OU ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
ADS	Autorização de Débito em Conta
ADSE	Instituto Público de Gestão Participada
ÁGORA	Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar e Automatizar
AGP	Área Gestão Pessoas
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
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 Público
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
EE	Entidade Empregadora

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
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
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
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
OSS	Orçamento da Segurança Social
PAI	Programa de Acolhimento e Integração
PARES	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
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
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
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

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
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