

**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2023





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 2024

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. ENQUADRAMENTO	12
1.2. IDENTIDADE INSTITUCIONAL	14
1.3. STAKEHOLDERS	19
1.4. SERVIÇOS	23
1.5. COMBATE À FRAUDE E À CORRUPÇÃO	25
2. AVALIAÇÃO FINAL	29
2.1. DESEMPENHO ESTRATÉGICO	30
2.1.1. PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA	30
2.1.2. PLANO ESTRATÉGICO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	50
2.1.3. PLANO DE ATIVIDADES E QUAR (QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO)	54
2.1.4. MENÇÃO PROPOSTA	62
2.1.5. CONCRETIZAÇÃO DAS MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	63
2.1.6. CONCRETIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS	65
2.1.7. CONCRETIZAÇÃO DE OUTRAS INICIATIVAS/PROJETOS RELEVANTES NÃO PREVISTAS NO PLANO INICIAL	80
2.2. DESEMPENHO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIG)	84
2.3. DESEMPENHO DO NEGÓCIO	91
2.3.1. SUPORTE TÉCNICO	92
2.3.2. COMUNICAÇÕES	94
2.3.3. INFRAESTRUTURA E POSTOS DE TRABALHO	95
2.3.4. DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE APLICAÇÕES	97
2.3.5. FORMAÇÃO E RECURSOS PEDAGÓGICOS	109
2.3.6. GESTÃO DE INFORMAÇÃO	111
2.4. DESEMPENHO OPERACIONAL	112
2.4.1. PLANEAR E GERIR RECURSOS	114
2.4.2. DESENVOLVER E ENTREGAR SERVIÇOS	117
2.4.3. GARANTIR A DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS	120
2.4.4. RESOLVER PROBLEMAS	124
2.4.5. GERIR O RISCO	126
2.5. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	128
2.6. MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO	136
2.7. BENCHMARKING	150
2.8. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES	169
3. RECURSOS DISPONÍVEIS	174
3.1. RECURSOS HUMANOS	174
3.1.1. GESTÃO PREVISIONAL DE RECURSOS HUMANOS	175
3.1.2. INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	178
3.1.3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	181
3.1.4. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	183
3.1.5. CONCILIAÇÃO DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR COM A PROFISSIONAL	185
3.2. RECURSOS FINANCEIROS	187
3.2.1. ORÇAMENTO INICIAL E REVISÕES ORÇAMENTAIS	187
3.2.1.1. EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO	189

3.2.1.2. ANÁLISE DA DESPESA POR NATUREZA	190
3.2.1.3. LEI DOS COMPROMISSOS E DOS PAGAMENTOS EM ATRASO (LCPA)	191
3.2.1.4. PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS (PMP)	192
3.2.2. OPERAÇÕES COFINANCIADAS	192
3.2.3. RECEITAS PRÓPRIAS	194
3.2.4. PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA	195
3.2.4.1. ENQUADRAMENTO – O PRR NO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	195
3.2.4.2. OPERACIONALIZAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO PRR EM 2023	197
3.2.5. RESULTADO LÍQUIDO	207
3.2.5.1 GASTOS	208
3.2.5.2 RENDIMENTOS	209
3.2.6. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	210
4. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS	212
5. ANEXOS	217
5.1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - MONITORIZAÇÃO	217
5.2. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MÉTRICA CUMPRIMENTO	228
5.3. QUESTIONÁRIO DO CCAS AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2023	258
5.4. INDICADORES BENCHMARKING	274
5.5. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	279

Índice de Figuras

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO MTSSS	12
FIGURA 2 – MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA.....	14
FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	16
FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	17
FIGURA 5 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	18
FIGURA 6 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	19
FIGURA 7 - MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	23
FIGURA 8 – DISTRIBUIÇÃO DOS PROJETOS PRR POR EIXO DE INTERVENÇÃO - 2023	30
FIGURA 9 – CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS - PEII 2023.....	52
FIGURA 10 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2023.....	53
FIGURA 11 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2022-2024	53
FIGURA 12 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO....	54
FIGURA 13 - CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2023.....	56
FIGURA 14 - CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	56
FIGURA 15 - DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2023.....	59
FIGURA 16 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2023.....	60
FIGURA 17 - EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2023	60
FIGURA 18 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2023.....	61
FIGURA 19 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ESTADO DE IMPLEMENTAÇÃO.....	64
FIGURA 20 - CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	85
FIGURA 21 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES/RECONHECIMENTOS ATIVA(O)S ENTRE 2016-2023.....	89
FIGURA 22 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SIG ENTRE 2016-2023	90
FIGURA 23 - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS 2023	91
FIGURA 24 - EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2023	92
FIGURA 25 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2018-2023	93
FIGURA 26 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INCIDENTES REGISTRADOS ENTRE 2018-2023	93
FIGURA 27 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2018-2023	93
FIGURA 28 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE SERVIÇO REGISTRADOS ENTRE 2018-2023	94
FIGURA 29 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE SERVIDORES GERIDOS NOS DATACENTER 2020-2023	95
FIGURA 30 - EVOLUÇÃO DO VOLUME DE DADOS (TERABYTES) EM BASES DE DADOS - 2020-2023	95
FIGURA 31 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2023	98
FIGURA 32 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PENSÕES E PRESTAÇÕES SOCIAIS PROCESSADAS ENTRE 2018-2023	100
FIGURA 33 - EVOLUÇÃO DOS VALORES DE PENSÕES E PRESTAÇÕES SOCIAIS PROCESSADAS ENTRE 2018-2023	100
FIGURA 34 - EVOLUÇÃO Nº DE VISITAS POR MARCAÇÃO PRÉVIA ENTRE 2018-2023	103
FIGURA 35 - EVOLUÇÃO Nº DE VISITAS AO PORTAL INFORMATIVO DA SEGURANÇA SOCIAL ENTRE 2016-2023.....	104
FIGURA 36 - EVOLUÇÃO DO Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD ENTRE 2015-2023	105
FIGURA 37 - EVOLUÇÃO DO Nº DE ACESSOS À SSD ENTRE 2016-2023	106
FIGURA 38 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2023.....	108
FIGURA 39 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2023	109
FIGURA 40 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2023	110
FIGURA 41 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2023.....	111
FIGURA 42 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2023.....	111
FIGURA 43 – DESEMPENHO MÉDIO DAS MACRO ATIVIDADES DO II, I.P.	113
FIGURA 44 - EVOLUÇÃO DO RESULTADO MÉDIO DA CADEIA DE VALOR ENTRE 2016-2023.....	114
FIGURA 45 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2023	115
FIGURA 46 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2023	116
FIGURA 47 - EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2023	118
FIGURA 48 - EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE RELEASES ENTREGUES PARA TESTES QUE SÃO ACREDITADAS, ENTRE 2017-2023	119
FIGURA 49 - EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE ENTRE 2016-2023	120
FIGURA 50 - EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2023.....	121
FIGURA 51 - EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2023.....	123

FIGURA 52 - EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2023	123
FIGURA 53 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO RESOLVIDOS ENTRE 2018-2023	125
FIGURA 54 - EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2023.....	127
FIGURA 55 - AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO 2023.....	135
FIGURA 56 - PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS	153
FIGURA 57 - PERCENTAGEM DE COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS	155
FIGURA 58 - TAXA DE ABSENTISMO.....	156
FIGURA 59 - TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES.....	157
FIGURA 60 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS.....	159
FIGURA 61 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR.....	160
FIGURA 62 - BOA GESTÃO DE COLABORADORES E CONCILIAÇÃO VIDA FAMILIAR E PROFISSIONAL.....	161
FIGURA 63 - IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS SIMPLEX.....	163
FIGURA 64 - SATISFAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DIRETO.....	164
FIGURA 65 - RESULTADO GLOBAL BENCHMARKING: II, I.P. E ORGANISMOS PÚBLICOS.....	165
FIGURA 66 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2023.....	166
FIGURA 67 – CONTRIBUIÇÃO DAS MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO NA MELHORIA DO DESEMPENHO DAS EQUIPAS (DIRIGENTES) - 2023	170
FIGURA 68 – EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO NO ÂMBITO DO SGC - INDICADORES “GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM CONCILIAÇÃO” E “TAXA DE SATISFAÇÃO POR DIMENSÃO” (2022-2023).....	171
FIGURA 69 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2023)	171
FIGURA 70 – POSTOS DE TRABALHO	177
FIGURA 71 - DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE ORGÂNICA	177
FIGURA 72 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES	179
FIGURA 73 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO	180
FIGURA 74 - FORMAÇÃO	181
FIGURA 75 - SIADAP 3 (BIÉNIO 2021-2022)	182
FIGURA 76 – NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES DE MEDICINA NO TRABALHO POR POSTO DE TRABALHO/LOCALIZAÇÃO (2023).....	183
FIGURA 77 – NÚMERO DE VISITAS REALIZADAS PELO TÉCNICO DE SEGURANÇA, POR POSTO DE TRABALHO/LOCALIZAÇÃO (2023).....	184
FIGURA 78 - INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS (2019-2023).....	184
FIGURA 79 - ORÇAMENTO 2023 (INICIAL E CORRIGIDO).....	188
FIGURA 80 - EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2022-2023	189
FIGURA 81 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2022-2023	190
FIGURA 82 - MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIACÃO A 31.12.2023	191
FIGURA 83 - PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2019-2023)	192
FIGURA 84 - RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2023	195
FIGURA 85 - CRÉDITO ESPECIAL PRR - 2023.....	198
FIGURA 86 - EXECUÇÃO DA DESPESA POR FUNDO PRR E ECONÓMICA A 31.12.2023	199
FIGURA 87 - EXECUÇÃO NO ÂMBITO DO PRR EM 2023.....	200
FIGURA 88 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2023.....	210



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 2023, 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 2023, 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 42 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, registando-se um desempenho global do parâmetro de **eficácia de 119,1%**.

Ao nível do parâmetro de avaliação **eficiência**, que registou um desempenho de **118,0%**, 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, 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 **117,9%** para o parâmetro de avaliação **Qualidade**.

No ano de 2023, o Instituto de Informática **renovou as certificações** do Sistema Gestão de Serviços, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e do Sistema de Gestão da Qualidade, e **obteve a concessão de certificação 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 4,0**.

O ano de 2023 fica ainda marcado pelo investimento no **Desenvolvimento de Competências** das pessoas, sendo que, **90% dos trabalhadores** do Instituto **frequentaram ações de formação**, tendo-se atingido uma taxa de **satisfação** com as **ações de formação** realizadas, de **87%**.

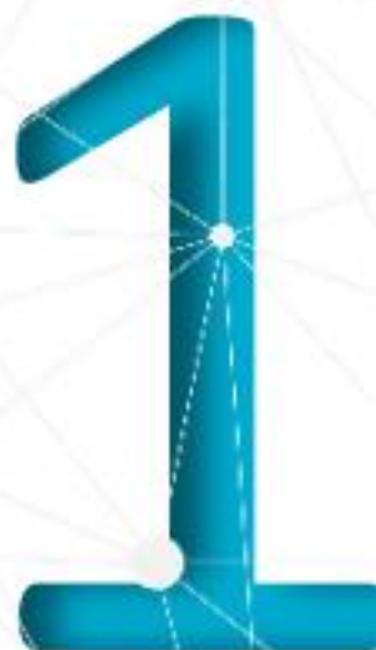
Salienta-se ainda a taxa de **satisfação dos colaboradores (95%)**, bem como o desenvolvimento da **promoção da conciliação da vida pessoal familiar e profissional, do bem-estar e da segurança e saúde no trabalho**, com uma taxa de execução de **125,0%**, consolidando a centralidade destas dimensões na valorização do nosso capital humano.

Destaca-se, ainda, o contributo do Instituto de Informática para o **aumento do nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras do MTSSS, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações**, considerando uma taxa de trabalhadores inscritos e de trabalhadores que participaram em sessões de formação do Centro Qualifica AP do MTSSS acima de **88%**.

Em termos **orçamentais**, regista-se uma execução orçamental de **60,9%**, sendo o valor da execução da despesa corrente de 63,2% e o valor da execução da despesa de capital de 59,2%. O acréscimo da execução orçamental registada face ao ano anterior, resulta, do melhor desempenho orçamental, quer da Despesa Corrente, essencialmente pela melhoria da execução do agrupamento de Aquisições de Bens e Serviços, quer da Despesa de Capital.

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 2023 traduziram-se no **desempenho global do QUAR de 118,3%**, 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. Enquadramento

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

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

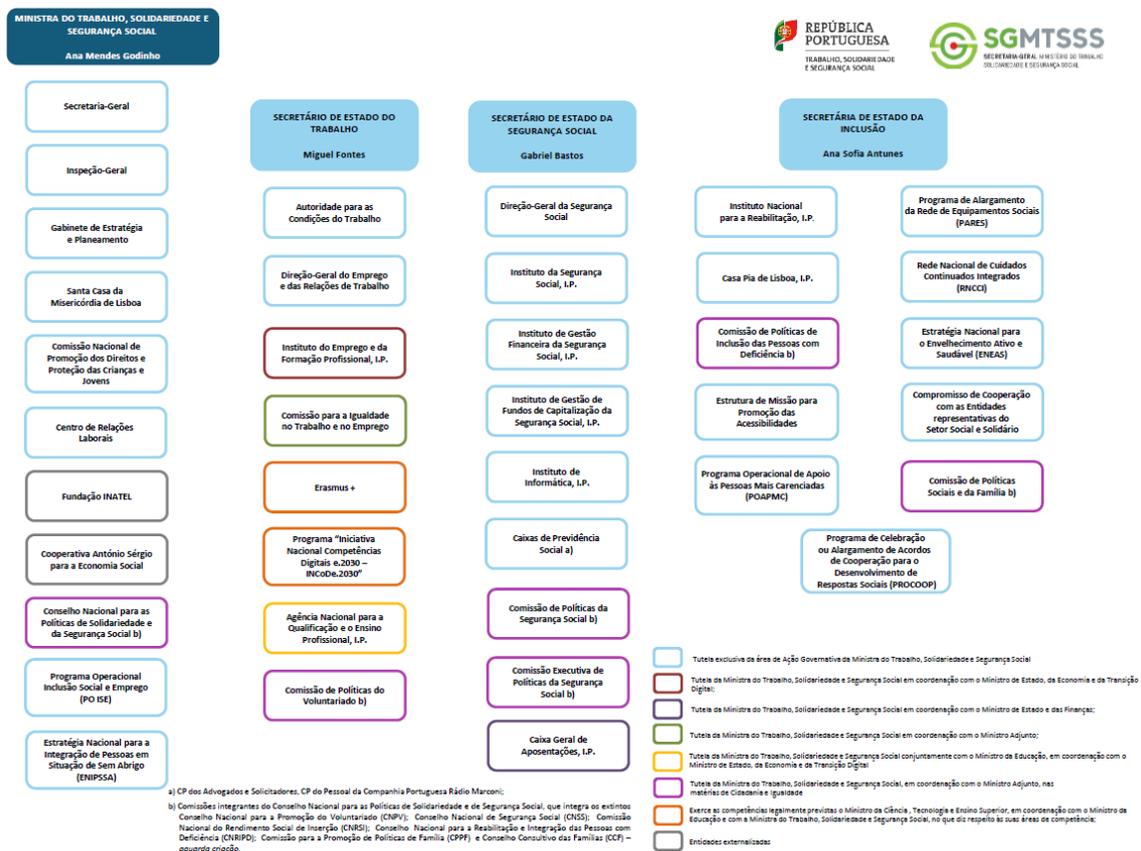


Figura 1 - Organograma do MTSSS

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

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

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

1.2. Identidade Institucional

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



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

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

Esta Política é suportada em seis princípios:

Princípios	
<p>Criar valor para as Partes Interessadas</p>	<p>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.</p>

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

Tabela 1 - Política do Sistema Integrado de Gestão

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

- O conselho diretivo;

- O fiscal único;
- O conselho consultivo.

O conselho diretivo

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

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

Para efeito de exercício das funções de gestão institucional o Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P. através da Deliberação n.º 169/2021, publicada no DR n.º 32/2021, Série II, de 16 de fevereiro de 2021, determinou a atribuição dos pelouros nos membros do Conselho Diretivo, da forma que se representa abaixo.

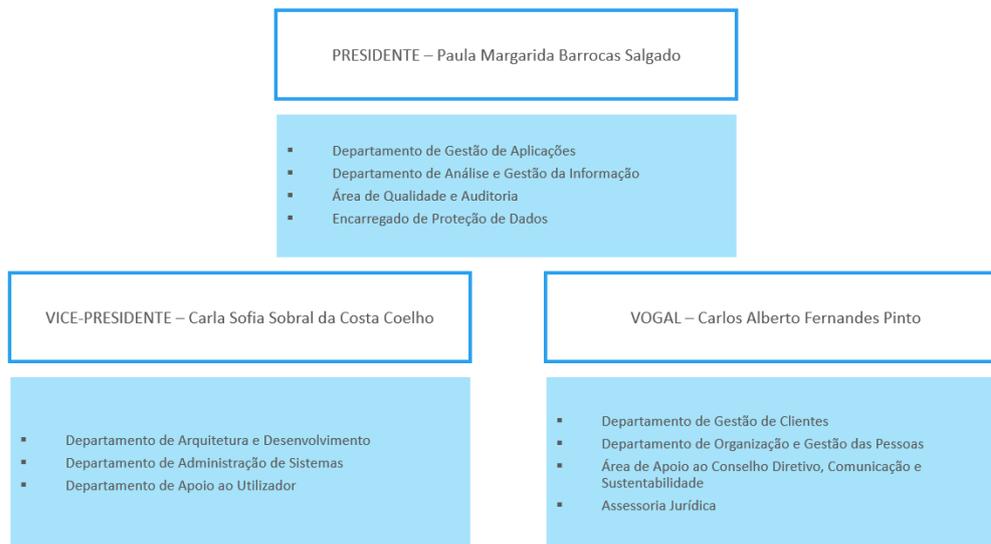


Figura 3 – Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P.

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

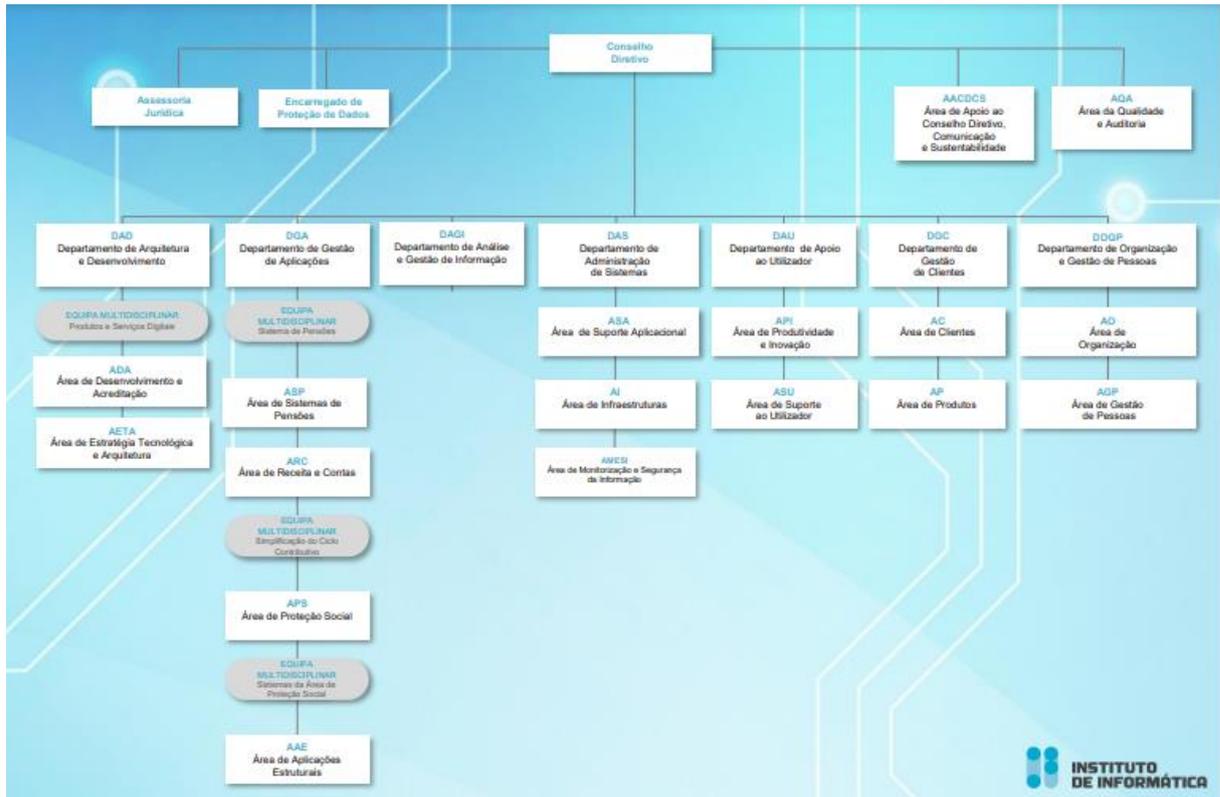


Figura 4 - Organograma do Instituto Informática, I.P.

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

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

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:



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

1.3.Stakeholders

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



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

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

Organismos e Entidades sob tutela e superintendência da Ministra do MTSS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretaria – Geral; ▪ Inspeção – Geral; ▪ Gabinete de Estratégia e Planeamento; ▪ Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; ▪ Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens; ▪ Centro de Relações Laborais; ▪ Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE); ▪ Autoridade para as Condições de Trabalho; ▪ Direção – Geral do Emprego e das Relações de Trabalho; ▪ Direção Geral da Segurança Social; ▪ Instituto da Segurança Social, I.P.; ▪ Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.; ▪ Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.; ▪ Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.; ▪ Casa Pia de Lisboa, I.P.; ▪ 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</i></p>

Organismos e Entidades sob tutela e superintendência da Ministra do MTSSS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC); ▪ Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.; ▪ Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego; ▪ Cooperativa António Sérgio para a Economia Social; ▪ Caixa Geral de Aposentações, I.P.; ▪ Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. ▪ Coordenação Nacional da Garantia para a Infância ▪ Pessoas 2030 - Programa Temático Demografia, Qualificações e Inclusão 	<p>ISS, IP, IGFSS, IP e IGFSSS, IP, no que respeita à</p> <p>EXPETATIVAS:</p> <p>disponibilização de serviços, ao suporte aos utilizadores, à disponibilização de conteúdos pedagógicos e formativos, à gestão da infraestrutura e comunicações, à disponibilização de dados de suporte à decisão.</p>

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

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

Outros Organismos da Administração Pública	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA; ▪ Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM. ▪ Administração Central do Sistema de Saúde; ▪ Agência para a Modernização Administrativa; ▪ Agência para o Desenvolvimento e Coesão; ▪ Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM, ▪ Autoridade de Gestão do Programa Operacional de Capital Humano; ▪ Autoridade Tributária e Aduaneira; ▪ Centro de Gestão da Rede informática do Governo; ▪ Direção-Geral da Administração e do Emprego Público; ▪ Direção Geral das Autarquias Locais; ▪ Direção Geral de Energia e Geologia; ▪ Direção Geral de Estatísticas da Educação e da Ciência; ▪ Direção Geral do Orçamento; ▪ Direção Regional da Energia (DREn); ▪ Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego; ▪ Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres; ▪ Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública; ▪ Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais; ▪ Inspeção Geral das Finanças; ▪ Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.; ▪ Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I.P.; ▪ Instituto de Ação Social das Forças Armadas; ▪ Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.; ▪ Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P (ADSE) – Instituto Público de Gestão Participada; 	<p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidade dos sistemas • Utilização de serviços partilhados disponibilizados • Rigor <p><i>As relações com estes parceiros têm o seu foco na operacionalização de processos de interoperabilidade de dados, simplificando a relação das empresas e cidadãos com o Sistema de Informação da Segurança Social, e simplificando a relação entre os vários organismos da AP, promovendo ainda a qualidade dos dados do sistema e a partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.</i></p>

Outros Organismos da Administração Pública

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

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

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

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

Quanto aos **stakeholders externos**, potencialmente todos os cidadãos e empresas que se relacionam de alguma forma com o Sistema de Informação da Segurança Social, destacamos:

Cidadãos e Empresas

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

EXPECTATIVAS:

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

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

Importa também realçar que o Instituto de Informática participa em vários Grupos Trabalho de carácter distinto, nomeadamente **Grupos de Trabalho Interministerial, Grupos de Trabalho Multidisciplinar**, no âmbito da **área da Segurança da Informação** e no âmbito da **Sustentabilidade**, bem como em vários **Fóruns Internacionais**, em particular ao nível da coordenação dos sistemas de segurança social.

1.4. Serviços

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



Figura 7 - Macro Serviços do Instituto Informática, I.P.

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



Suporte Técnico

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



Comunicações

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

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



Infraestrutura e Postos de Trabalho

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



Desenvolvimento, Manutenção de Aplicações

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



Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação

Serviços de formação, que incluem a concepção 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.

1.5. 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 um **Plano de Integridade e Transparência (PIT)**, que 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.

O Plano de Integridade e Transparência do Instituto de Informática é revisto periodicamente.

Neste âmbito, no ano de 2023, de acordo com o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), procedeu-se à **reavaliação anual dos riscos** identificados em 2022, contemplando-se a quantificação do grau de implementação das medidas de mitigação identificadas, bem como o prazo de previsão da sua plena implementação.

Por via da execução de projetos no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, resultou a necessidade de ajustamento de alguns aspetos do sistema preventivo e repressivo, determinando uma nova revisão a ter lugar no início do ano de 2024, designadamente:

- aditamento de novas obrigações ao Código de Ética e Conduta do Instituto;
- alteração dos mecanismos de identificação, análise e classificação dos riscos;
- adoção de ferramenta de autoavaliação dos riscos desenvolvida pela Comissão Europeia;
- reavaliar os riscos analisados no âmbito do PIT, por forma a considerar riscos específicos no âmbito dos processos de seleção de candidatos, execução e verificação de operações, verificação de pagamentos, e adjudicação por ajuste direto;
- designar uma equipa segregada de avaliação de risco de fraude.

No âmbito da sua missão e também enquanto Beneficiário Direto, responsável pela implementação física e financeira de Investimentos financiados pelo Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), o Instituto de Informática definiu também durante o ano de 2023 a **Política Antifraude**, com o objetivo de reforçar uma cultura dissuasora de atividades fraudulentas, de promoção, prevenção e deteção de fraudes e delitos conexos. Nesta política são descritos os Princípios Gerais, Responsabilidades, os procedimentos para Comunicação de Fraude e as formas de atuação relativamente à implementação de Medidas Antifraude, reforçando-se que o II, I.P mantém uma política de “tolerância zero” para com a fraude e a corrupção, bem como o conflito de interesses e o duplo financiamento, e dispõe procedimentos internos concebidos para prevenir e detetar, na medida do possível, as fraudes e, caso se verifiquem, corrigir o seu impacto.

Adicionalmente, e decorrente do controlo interno dos projetos PRR, elaborou-se também:

- a **especificação de Auditorias Internas ao Sistema de Controlo Interno no âmbito do PRR**, tendo-se realizado 1 auditoria interna à aplicação da lista de verificação 19 da EMRP - verificação do risco de conflito de interesses;
- a **especificação da Utilização da ferramenta *Arachne***, no âmbito da mitigação de riscos de ocorrência de situações de conflitos de interesse, fraude, corrupção e duplo financiamento.

Em Aprovação



2

AVALIAÇÃO FINAL

2. 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 2023, 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.

2.1. Desempenho Estratégico

A missão, visão e valores do Instituto de Informática, bem como os seus objetivos estratégicos e operacionais são identificados em sede de planeamento estratégico, em consonância com as grandes linhas de orientação estratégica pública definidas pelo Governo e com o Plano de Recuperação e Resiliência.

Nestes termos apresenta-se, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, 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 do Instituto de Informática (PEII), Plano de Atividades e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

Atualmente o Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSS (PESI) e o Plano Estratégico de Segurança (PES) encontram-se em revisão, pelo que, a respetiva monitorização será apresentada nos Relatórios seguintes.

2.1.1. Plano de Recuperação e Resiliência

No ano de 2023 foram **42** os projetos que contribuirão para a execução da **Transição Digital da Segurança Social**, distribuídos pelos 4 eixos, conforme se apresenta no gráfico seguinte:

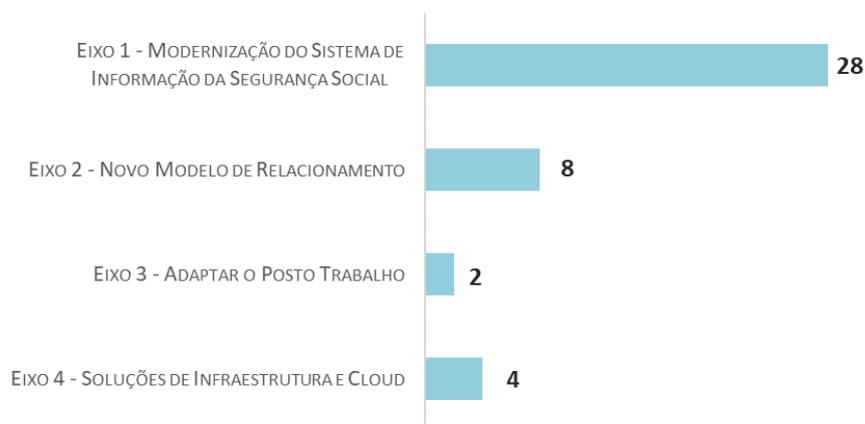


Figura 8 – Distribuição dos Projetos PRR por Eixo de Intervenção - 2023

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 2023, 28 Projetos, tendo sido dado como concluído 1 desses projetos:

- SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores (aguarda parecer da CNPD para entrar em exploração).

Destes 28 projetos, 18 apresentaram resultados efetivos para os seus potenciais beneficiários.

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

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Implementar serviços 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:

- **Projeto concluído:**
Processo para cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores.

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/TCO: **25.000**

Entregas efetivas:

- Criação de novo sistema Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural:
- Gestão Contribuições;
 - Execuções Fiscais;
 - Sistema Integrado Dívida;
 - Sistema Informação Financeira Segurança Social;
 - Subsistema de Identificação e Qualificação;
 - Subsistema Gestão Remunerações;
 - Subsistema Conta Integrada;
 - Subsistema Apuramento Situação e Certificação Documentos;
 - Subsistema desemprego; processos de interoperabilidade;
 - Subsídio por suspensão de atividade.

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:
 - Pensões Sociais
 - Prestações por morte (pedido online);
- Alargamento do deferimento automático pedidos de pensão velhice.

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, que será utilizado pelos serviços da Segurança Social, pelas autarquias e pelos parceiros. Pretende-se substituir os sistemas atuais, evoluir e melhorar os seus processos, fazendo face à nova realidade de transferência de competências da área da ação social para os municípios, tal como previsto na descentralização dos serviços do Estado.

Potenciais beneficiários:

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

Entregas efetivas:

- Consulta de rendimentos de Agregado Familiar de um Processo Familiar na PTSS;
- Nova Funcionalidade para obtenção de informação de apoios económicos para pagamento.

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:

Cidadãos:
Cerca de **30.000**
candidatos a penhora
Utilizadores internos:
240

Entregas efetivas:

- Entrega da totalidade das funcionalidades envolvendo as penhoras coercivas a prestações para o subsistema SICC (Sistema Integrado de Conta Corrente);
- Fluxos de integração com SEF no âmbito de penhoras coercivas à AT.

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 novos serviços de interoperabilidade, para consumo pelas Entidades empregadoras:

- Serviço Justiça - Filiação;
- Serviços cultura IGAC;
- Serviço com as finanças AT(Recibos)
- Serviço PSI – empresas;
- Serviços com a saúde: Benefícios Adicionais de Saúde Csl,PF e GRP; faturação; medicamento;
- Serviço com Administração Interna (CEE);

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:

- Etapa 1 -VIR:
 - Consulta das interações de relacionamento 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, para os utilizadores institucionais;
- Etapa 2:
 - ML Pesquisa Inteligente de FAQs;
 - Apresentação da Entidade no Card de Relacionamento na VIR);
 - Gestão Matriz Única);
 - e-Clic, em conjunto com a Visão Cliente;
 - Gestão de Atividades e os impactos da Matriz em V360 e GAC;
 - Representantes e Representados.

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;
- 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
Utilizadores Internos

Entregas efetivas:

- FASE 1-Dossier ATT, Dossier Criança, Solicitação, Fluxo de Trabalho;
- Alteração de serviços e evolução para multimódulo.

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*.

Entregas efetivas:

- Canal Débitos Diretos:
 - Funcionalidades de consulta e alteração em mobile e na PTSS;
 - Listar próximas cobranças, inativação mandato;
 - Componente adesão;
 - Consulta devoluções e revogações.

Atribuição Automática 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**

Entregas efetivas:

- Agenda do Trabalho Digno: Alterações subsídios exclusivos do Pai;
- Subsídio Parental–Nova percentagem cálculo;
- Agenda do Trabalho Digno – Autodeclarações de Doença.

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**

Entregas efetivas:

- Subsídio desemprego subsequente (Fase 1, Fase 2 e Fase 3);
- Subsídio desemprego parcial (Fase 1).

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

Entregas efetivas:

- Bloco 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)

Entregas efetivas:

- Funcionalidade simulação de complemento à pensão, registo de adesão e consulta- Fase 1.

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).

Entregas efetivas:

- Gestão de Suspensões de contrato de trabalho;
- Serviço digital que permite eliminar última alteração ao contrato de trabalho;
- Criação *batch* para o cálculo de contribuição;
- Serviço *online* Domésticas;
- Regimes especiais (carris e lanifícios);
- Serviço digital de Documento Pagamento;
- Cálculo de remuneração com períodos de inatividade (suspensão, impedimento e óbito);
- Comunicar vínculo com indicação do enquadramento;
- Incentivos à contratação;
- Criação *batch* para o cálculo de remuneração do ano e ajustes dos dias de inatividade
- Comunicar vínculo com indicação do enquadramento.

Citação eletrônica em cobrança coerciva

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Desenvolver novos serviços integrados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), especificamente para o Sistema de Execuções Fiscais (SEF), no âmbito dos processos de negócio relacionados com citações e notificações aos executados, substituindo os processos atuais baseados em citações e notificações postais, por novos processos baseados em notificações e citações eletrónicas através da plataforma informática disponibilizada no sítio eletrónico da Segurança Social (vulgo PTSS ou SSD), relevando igualmente a desmaterialização destes processos.

Dotar o Sistema de Execuções Fiscais, de novas funcionalidades que permitam efetuar as citações e notificações aos executados por via eletrónica (na PTSS/SSD), a receção em SEF da informação de leitura/receção das mesmas (para os devidos efeitos no sistema), assim como permitir a consulta do detalhe específico de cada citação e notificação na PTSS/SSD, por parte do executado.

Potenciais beneficiários:

275.000
cidadãos/empresas
(ano)

Entregas efetivas:

- Notificações eletrónicas de deferimento do plano prestacional com critérios alargados;
- Citações eletrónicas de dívida em execução fiscal;
- Notificações eletrónicas de incumprimento.

Atribuição automática de Abono Pré-Natal

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Permitir a atribuição oficiosa do Abono de Família Pré-Natal. Com recurso à informação existente na Segurança Social e a informação obtida noutros organismos da Administração Pública, será possível à Segurança Social atuar de forma pró-ativa junto do cidadão. Simplificar o processo de atribuição e aumentar a transparência do processo para o cidadão através da disponibilização de informação mais clara e abrangente.

Potenciais beneficiários:

Cidadãos: 63.447

Entregas efetivas:

- Gestão do pedido Pré-Natal:
- Inclusão do Certificado de Gravidez;
 - Manutenção do pedido do Pré-Natal Automático.

Agregados e Relações Familiares- Declaração de situação familiar

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Implementar na PTSS a gestão da declaração de situação familiar para retenção do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS).

Permitir maior agilidade de resposta ao cidadão que solicita apoios sociais.

Implementar *Web service* para o IIEFP poder registar declaração de situação familiar no âmbito do desemprego.

Potenciais beneficiários:

Nº Beneficiários
Prestações de
Desemprego – **183.938**

Nº Beneficiários
Prestações de Doença –
214.323

Nº Beneficiários
Prestações de
Assistência a
Descendentes – **47.293**

Nº Pensionistas –
2.395.885

Nº Beneficiários de
Fundo de Garantia
Salarial – **318.718**

Nº Beneficiários Apoio
Judiciário – **2.807**

Entregas efetivas:

- Disponibilização funcionalidades gestão declaração situação familiar ao cidadão e funcionário;
- Serviços aplicacionais a disponibilizar aos subsistemas da situação familiar e cálculo valor retenção IRS e Taxa;
- Serviço para comunicação situação familiar pelo IIEFP.

Gestão Utilizadores e Segurança

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAD

Breve descrição/ âmbito:

O projeto GUS “Gestão de Utilizadores e Segurança” tem como objetivo reforçar os mecanismos e instrumentos de segurança (PTSS e SISS), garantindo conformidade com o RGPD. No âmbito do projeto, estão previstas as seguintes iniciativas:

- Implementação do módulo de Gestão de Utilizadores e Acessos no PTSS para os organismos do Ministério e para as empresas e entidades públicas de outros Ministérios;
- Implementação do módulo de Gestão de Equipas para associação de utilizadores a equipas no PTSS;
- Implementação de soluções complementares de autenticação através de dados biométricos e MFA;
- Implementações para atender aos requisitos que forem identificados nas iniciativas Gestão de Identidades e Acessos e Segurança Social + Próxima;
- Implementações para atender aos requisitos de evolução e alargamento de utilização da solução de Autenticação Central;
- Implementação das evoluções funcionais, técnicas e tecnológicas para reforçar mecanismos de auditoria, logging, monitorização e alarmística em produção.

Potenciais beneficiários:

Aproximadamente **17.000** contas de utilizadores funcionário dos organismos do Ministério que irão beneficiar-se diretamente das novas funcionalidades da gestão de utilizadores, tais como: ativação de contas e recuperação de palavras-passe no PTSS;

1.187.414 contas de entidades empregadoras e **7.578.768** contas de cidadão que irão beneficiar-se de melhorias no processo de autenticação, proporcionando maior segurança nos acessos a Segurança Social Direta (PTSS), como a autenticação com dados biométricos e MFA.

Entregas efetivas:

- Novo módulo de gestão utilizadores;
- Encriptação e nova política palavra-passe.

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 2023:

- Definição da estratégia de usabilidade e da arquitetura da informação e design visual da PTSS. Arquitetura da informação e design visual da PTSS;
- Análise de requisitos: PTSS- Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade;
- Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social e revisão das regras usabilidade.

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 2023:

- Concluída fase 1 – Visão;

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 perspetiva 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 2023:

- Concluída fase de conceção

Atribuição Automática 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**

Ponto de situação 2023:

- Em fase de testes finais

Análise de dívida automática

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Implementar a articulação automática com Justiça para a citação eletrônica de credores, em particular, para automatização da análise de dívida ao abrigo da citação eletrônica de credores permitindo uma resposta mais automatizada por parte dos parceiros à justiça.

Potenciais beneficiários:

Até **500** utilizadores do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS).

Ponto de situação 2023:

- Finalizada a visão macro para a fase 1 do projeto

Dependência

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Implementar um novo subsistema para dar resposta à proteção social nas situações de dependência, que operacionalize o Complemento por Dependência e o Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa, decorrente da estratégia de desenvolvimento e disponibilização de serviços digitais de nova geração, centrados na resposta às reais necessidades de cidadãos, e na simplificação do seu relacionamento com a Segurança Social. O novo subsistema deverá estar integrado no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS).

Potenciais beneficiários:

25.000

Ponto de situação 2023:

- Elaboração de documento de visão para integração do complemento de dependência e subsídio de assistência a 3ª pessoa.

Visão COOP – Gestão de Vagas

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Desenvolver um sistema que permita gerir as vagas de todas as respostas sociais centralizando esta informação e tornando-a acessível, visível e atualizada, aos outros sistemas que com ele interagem bem como aos utilizadores: ISS / Instituições / outros utilizadores.

Numa primeira fase ficou definido como prioridade a gestão de vagas de creches.

Potenciais beneficiários:

Utilizadores internos da Segurança Social: **2.400**

Ponto de situação 2023:

- Levantamento de Requisitos;

Visão COOP – Procoop

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Permitir efetuar a gestão de programas de celebração ou alargamento de acordos de cooperação para o desenvolvimento de respostas sociais de forma mais célere e desmaterializada, permitindo que todo o fluxo de tratamento da candidatura, desde o seu registo até à celebração do acordo propriamente dito, fique registado e tratado através deste projeto. Toda a informação necessária ao tratamento da candidatura ficará centralizada e disponível para o seu tratamento e consulta.

Potenciais beneficiários:

Utilizadores internos da
Segurança Social: 2.400
Entidades: 4.300
Total= **6.700**

Ponto de situação 2023:

- Definição do âmbito do projeto.

Visão COOP – Monitorização e acompanhamento de execução

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DGA

Breve descrição/ âmbito:

Desenvolver um novo sistema de informação no âmbito da Visão Coop que deve permitir a gestão pela área de cooperação do ciclo de vida dos contratos celebrados com as Entidades para atender às necessidades de respostas sociais.

Registo de todo o acompanhamento realizado pelo ISS às Entidades no âmbito dos Acordos e Protocolos. Possibilidade de validação e arquivo de documentação, emissão e arquivo de propostas de decisão, pareceres ou contratos, renovação de protocolos, suspensão e cessação dos acordos e protocolos, notificação a Entidades e às várias áreas do ISS quanto à necessidade de intervenção no processo, consulta e monitorização da execução orçamental do acordo ou protocolo.

Potenciais beneficiários:

Utilizadores internos da
Segurança Social: 2.400
Entidades: 4.300
Total= **6.700**

Ponto de situação 2023:

- 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 2023, 8 Projetos, tendo sido dado como concluído 1 desses projetos:

- Portais informativos – Garantia para a Infância;

Estes 8 projetos 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"> • Projeto concluído: Disponibilização do Portal Informativo da Coordenação Nacional da Garantia para a Infância com informação para o público.

Comunicações Unificadas		
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU		
<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
<p>Atualizar as soluções existentes, implementar novas funcionalidades e alargar a solução cliente de voz em utilizadores com necessidade de mobilidade.</p> <p>Assegurar o alargamento da solução <i>Wi-fi</i> nos edifícios do MTSSS.</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação dos <i>AccessPoints</i> (330): Conclusão da Fase II e Fase III.

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;
- Entrada em produção da Solução SASE (secure Access Service edge);
- Instalação da Solução Onedrive "On prem".

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

Entregas efetivas:

- Distribuição do Licenciamento do Software de edição de formulários e tratamento de imagem, multimédia e edição documentos em formato PDF;
- Entrega e instalação dos equipamentos da solução de contact center nos *Data Centers* do Instituto de Informática.

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)

Entregas efetivas:

- Entrada em exploração da Solução PAM (*Privileged Access Management*);
- Instalação em todos os postos de trabalho da componente "Privileged Endpoint Manager da Solução PAM".
- Foi elaborado e entregue o documento de visão, para a componente de Gestão de Identidades e Acessos

Automação de Processos

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

Breve descrição/ âmbito:

Permitir a consolidação e exploração de solução tecnológica de RPA (*Robotic Process Automation*), de forma a automatizar novos processos de negócio, e implementar ferramentas de *process mining* e *task mining* para suportar a análise de processos de negócio, com vista a uma posterior automatização.

Potenciais beneficiários:

438 utilizadores internos
1.060.464 cidadãos e ou empresas

Ponto de Situação 2023:

- Assegurada a consolidação e exploração das soluções tecnológicas de RPA:
- Implementados 24 processos de negócio;
 - Em desenvolvimento: 9 processos de negócio.

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

No âmbito do Eixo 3 foram considerados no ano 2023, 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.

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"> • Upgrade da Estação Padrão Linux; • Disponibilização da nova versão do software de acessibilidade JAWS.

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 2023, 4 Projetos. Todos os 4 projetos 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>
<p>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>	<p>15.000 utilizadores internos 10.095.510 Cidadãos 700.000 Empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição e Upgrade 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>
<p>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>	<p>15.000 utilizadores internos 10.095.510 Cidadãos 700.000 Empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reforço e atualização da tecnologia de suporte para controlo e proteção de Email; • <i>Kickoff</i> técnico da solução <i>double factor authentication</i> - Cisco DUO.
Monitorização e Alarmística		
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAS		
<u>Breve descrição/ âmbito:</u>	<u>Potenciais beneficiários:</u>	<u>Entregas efetivas:</u>
<p>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.</p>	<p>15.000 utilizadores internos 10.095.510 Cidadãos 700.000 Empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização de monitorização para as Base de Dados que passaram para Exadata; • Definição Estratégica da Monitorização e Observabilidade do CCO (Centro de Controlo de Operações).

Soluções Cloud

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: DAU

Breve descrição/ âmbito:

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.

Potenciais beneficiários:

11.000
utilizadores internos
Todos os Cidadãos /Empresas
(atendimento por videoconferência)
utilizadores internos, cidadãos e ou empresas

Entregas efetivas:

- Disponibilização de Licenças Project;
- Implementação do MFA para toda a rede do MTSSS;
- Disponibilização da funcionalidade de *self service password reset* nos postos de trabalho;
- Disponibilização da aplicação *Viva Engage*;
- Disponibilização das novas Licenças Microsoft 365, nomeadamente de segurança no *Tenant* para todos os utilizadores.

2.1.2. Plano Estratégico do Instituto de Informática

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

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

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

Tabela 5 – Objetivos estratégicos

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 2023	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>	60%	125%
IE 1.2 Reforço da oferta de serviços digitais de elevado valor público	Nº de novos serviços em produção na PTSS	68	107%
IE 1.3 Reforço da Interoperabilidade na Administração Pública e com o setor empresarial	Nº de novos serviços de interoperabilidade em produção	8	125%
IE 1.4 Alargamento da utilização de soluções tecnológicas inteligentes	Nº de processos com aplicação de soluções inteligentes	6	125%
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	75%	103%

OBJETIVO ESTRATÉGICO / INICIATIVA ESTRATÉGICA	INDICADOR ESTRATÉGICO	META 2023	DESEMPENHO FACE À META
IE 2.2 Atualização e evolução da Segurança Social Direta	N.º de iniciativas de transformação digital implementadas	4	25%
IE 2.3 Modernização das soluções de atendimento	N.º de iniciativas de modernização das soluções de atendimento implementadas	3	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)	75%	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	6	100%
IE 3.2 Reforço das soluções de Monitorização e Alarmística	% de incidentes de indisponibilidade detetados pelo CCO	75%	0%
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	100%	100%
IE 3.4 Adoção do Sistema de Conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar - NP 4552	Fase do projeto	Obter Certificação NP4552	100%
IE 3.5 <i>Workplace Strategy</i>	% de execução da iniciativa <i>Workplace Strategy</i>	60%	50%
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	100%	100%
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	80%	100%
IE 4.5 Capacitação dos recursos humanos no âmbito da Transição Digital da Segurança Social	Nº de iniciativas de inovação implementadas	6	83%

Figura 9 – Concretização dos indicadores estratégicos - PEII 2023

Considerando o horizonte temporal de 2023, e por referência às metas definidas para o ano de 2023, a 31.12.2023 o desempenho global do **Plano Estratégico** do Instituto de Informática, foi de 86,0%.

86,0%

**Desempenho Global PEII
2023**

Conforme representado abaixo, o **Objetivo Estratégico 1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema**, foi o que apresentou os melhores resultados, com uma execução de 121%, seguindo-se o **Objetivo Estratégico 4 – Capacitar o Capital Humano para a Transição Digital**, com 97%.

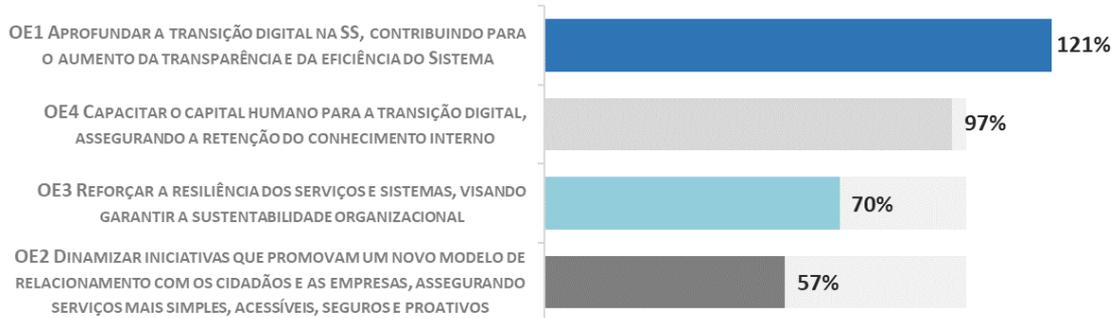


Figura 10 – Concretização dos Objetivos Estratégicos do PEII 2023

Considerando o horizonte temporal de 2022-2024, e por referência às metas definidas para o ano final de vigência do PEII, 2024, o desempenho global do **Plano Estratégico** do Instituto de Informática, a 31.12.2023, foi de 69,7%.

69,7%
Desempenho Global PEII
2022-2024

Conforme representado abaixo, o **Objetivo Estratégico 1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema** e o **Objetivo Estratégico 4 – Capacitar o Capital Humano para a Transição Digital** foram os que apresentaram os melhores resultados, ambos com 89%.

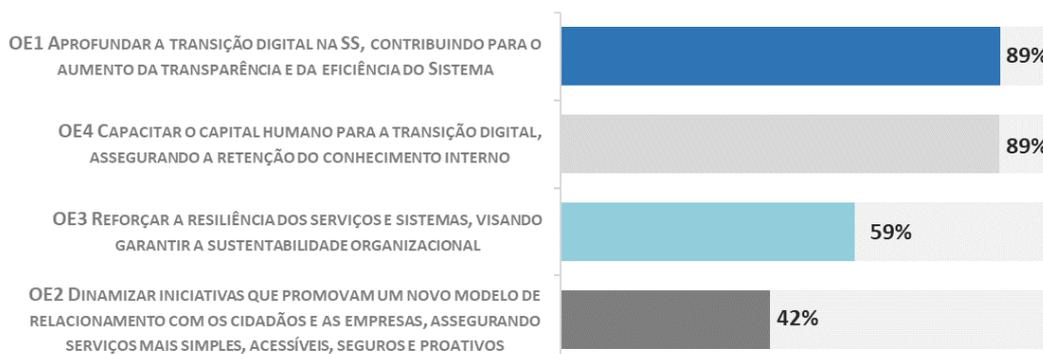


Figura 11 – Concretização dos Objetivos Estratégicos do PEII 2022-2024

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

Para concretização dos 4 objetivos estratégicos do Instituto, foram definidos 13 objetivos operacionais, enquadrados nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, com a seguinte distribuição:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema	O.O.1 – Reforçar a oferta de serviços digitais da Segurança Social. O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços. O.O.4 – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	Eficácia (Permite aferir impacto e resultados alcançados)
O.E.2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.	O.O.5 – Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social	Eficiência (Permite avaliar a relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados)
O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.	O.O.6 – Consolidar a Arquitetura Técnica. O.O.7 – Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. O.O.8 – Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade OB9 . Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG O.O.10 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores. O.O.11 – Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.	Qualidade (Permite avaliar o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores)
O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.	O.O.12 – Promover o desenvolvimento de competências.	
O.E.5 - Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do MTSSS.	O.O.13 - Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.	

Figura 12 - 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).

Para realização dos 5 objetivos estratégicos do Instituto de Informática, foram definidos 13 objetivos operacionais, enquadrados nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

Para a sua concretização, definiu-se um conjunto de indicadores (18) e respetivas metas, tendo-se verificado que 10 destes indicadores (55%) 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	125,0%
OO 2 Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.	Ind.2 Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade	100,0%
OO 3 Assegurar a disponibilidade dos serviços.	Ind.3 Disponibilidade média dos serviços	100,0%
	Ind.4 Tempo médio de reposição dos serviços online	58,4%
OO 4 Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	Ind.5 Percentagem de execução medidas SIMPLEX atribuídas ao II	148,2%
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	123,3%
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	100,0%
OO 7 Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação	Ind.8 Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	138,3%
	Ind.9 Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	84,7%
OO 8 Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade	Ind.10 Percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	131,7%
Qualidade		
OO 9 Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG	Ind.11 Desempenho global da cadeia de valor	123,6%
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	133,3%
	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	100,0%
OO 11 Melhorar a satisfação dos organismos parceiros	Ind.14 Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	100,0%
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	112,6%
	Ind.16 Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	100,0%

OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	DESEMPENHO FACE À META
OE 5 Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do MTSSS.		
OO 13 Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.	Ind.17 Taxa de trabalhadores(as) inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS	153,9%
	Ind.18 Taxa de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS	234,7%

Figura 13 - Concretização dos Indicadores do QUAR 2023

Dos 13 objetivos propostos pelo Instituto de Informática, 9 foram superados, 3 foram cumpridos e 1 não foi atingido.



Figura 14 - 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), tendo o resultado alcançado sido superior à meta definida. Para este resultado contribuiu a evolução das iniciativas operacionais: Emissão centralizada de ofícios de rendas, no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF) e Penhora em cobrança coerciva à AT. A superação destas iniciativas, bem como o cumprimento das restantes iniciativas operacionais resultaram na superação do objetivo.

- Foi superada a meta respeitante ao **reforço dos processos de interoperabilidade de dados** (objetivo 2).
- 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, maio, agosto, novembro e dezembro situações não previstas que geraram indisponibilidades ao nível dos sistemas EESSI, CESD, aplicação PaaS – SGMTSS, PREVPAP, SESS e CPCJ. Para resolução destas situações foram definidas e implementadas ações corretivas, nomeadamente correções ao nível da manutenção dos sistemas. Acresce ainda a ocorrência de uma falha no Datacenter principal (em junho), à qual somos alheios, que afetou toda a infraestrutura (HW e SW) do Instituto de Informática. Para resolução desta situação foi necessário recuperar sequencialmente os ambientes, serviços e aplicações, tendo-se priorizado os ambientes de Produção.
- 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 da iniciativa operacional Processos de interoperabilidades - medidas simplex (tendo sido implementados 3 processos de interoperabilidade, ao invés dos 2 inicialmente previstos) e a evolução da iniciativa Gestão do Relacionamento - Visão 360º, no âmbito da qual se implementou a etapa 2 e deu-se início à etapa 3 deste projeto, tendo-se realizado um conjunto de atividades adicionais, superando-se as expectativas, face ao plano inicial.
- 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).
- Ao nível da **consolidação da arquitetura técnica** (objetivo 6) foi igualmente superada a meta fixada.
- 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). Para o resultado alcançado contribuiu a evolução das iniciativas operacionais Estratégica de Monitorização e Observabilidade e

Monitorização de serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO. No entanto, não foi possível cumprir a meta definida para as iniciativas de **segurança da informação e proteção de dados** (indicador 9), tendo ficado aquém dos resultados fixados as iniciativas: Exercícios de Cibersegurança (em 2023 participámos apenas num exercício de cibersegurança - CiberPerseu 2023. O segundo exercício previsto seria um exercício interno que não ocorreu por ausência de SOC); Implementar soluções para cumprimento do RGPD (foram iniciados trabalhos de preparação da infraestrutura base, no entanto, devido a constrangimentos relacionados com dependências técnicas não foi possível avançar ao ritmo pretendido. A iniciativa mantém-se em 2024 de modo a permitir a sua conclusão); Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais (o entregável previsto nesta iniciativa foi disponibilizado ao responsável da iniciativa, mas não foi formalmente aprovado, pelo que a iniciativa ficou abaixo da meta definida) e Simulações de Engenharia Social (o cumprimento desta iniciativa estava dependente de um processo aquisitivo que ficou deserto por nenhuma das soluções apresentadas dar resposta face aos requisitos do Caderno de Encargos.

- Foi superada a meta respeitante à **dinamização de iniciativas de produtividade e mobilidade** (objetivo 8), tendo o resultado alcançado sido superior à meta definida. Para este resultado contribuiu a evolução das iniciativas Atualização do parque informático, Gestão de acessos e Soluções de mobilidade.
- A consolidação dos processos internos do Instituto de Informática, refletiu-se no **aumento do desempenho global da cadeia de valor** (objetivo 9), tendo-se superado a meta prevista.
- A **Taxa de satisfação dos trabalhadores** foi de 95%, 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 (indicador 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 4.0, 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 superada a meta estabelecida para a **percentagem de trabalhadores do II com formação anual (90%)** e cumpridas as expectativas ao nível da **satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas (87%)**, resultando na superação do objetivo 12.
- A aposta no desenvolvimento e qualificação do capital humano do Instituto de Informática evidencia-se ainda na superação da meta referente ao **aumento do nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações** (objetivo 13). Neste âmbito, superaram-se as expectativas nas duas dimensões identificadas: **percentagem de trabalhadores(as) inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS** (indicador 17) e **percentagem de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS** (indicador 20).

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.

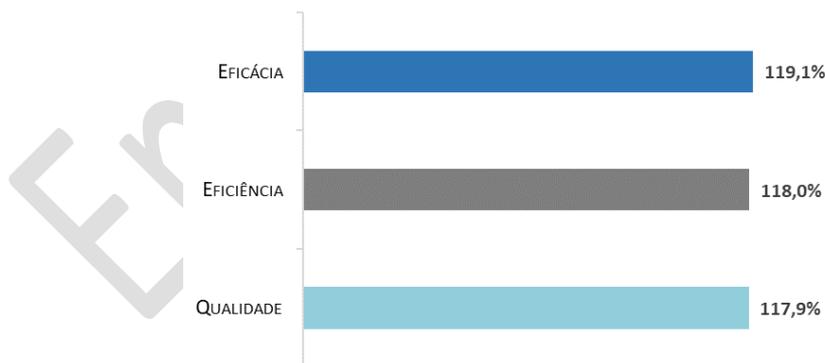


Figura 15 - Desempenho das áreas de Avaliação do QUAR 2023

Assim, o desempenho global do QUAR do Instituto de Informática no ano de 2023 foi de **118,3%**.

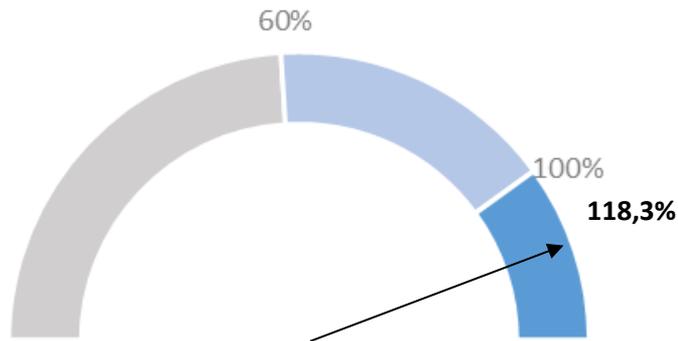


Figura 16 - Desempenho Global do QUAR em 2023

Os dados comparativos dos últimos 8 anos (2016 a 2023), 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.

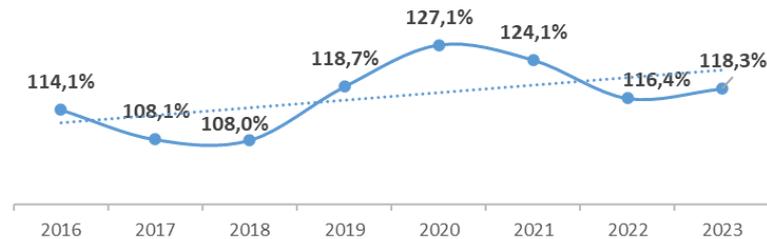


Figura 17 - Evolução do Desempenho Global do QUAR entre 2016-2023

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 96,3%.

96,3%
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.

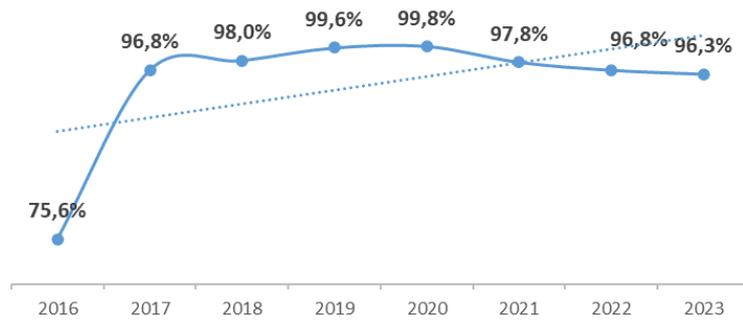


Figura 18 - Evolução da Execução do Plano de Atividades entre 2016-2023

2.1.4. Menção proposta

Com base na avaliação de desempenho no âmbito do SIADAP1 e do respetivo QUAR 2023, 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

2.1.5. 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 2023, traduziu um conjunto de 4 medidas para a área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, visando o compromisso de continuar a percorrer um caminho de simplificação, mantendo sempre o foco na modernização do estado e no reforço da sua capacidade de atuação às necessidades de cada momento, tendo como foco principal o aumento da qualidade de vida daqueles a quem se destinam estas medidas: as pessoas e as empresas.

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.

Na totalidade, no seu Plano de Atividades de 2023, o Instituto considerou 4 iniciativas preconizadas pela estratégia de modernização da Administração Pública.

Neste sentido, o Instituto de Informática implementou, durante o ano de 2023, 3 medidas e encontra-se parcialmente concluída 1 medida, conforme se apresenta na tabela abaixo:

4
**Medidas Simplex
implementadas**

Medida	Descrição	Simplex	
1. 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
2. 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.	●	Concluída
3. Certificados de reforma +simples	Permitir a adesão online ao regime público de capitalização, disponibilizando um simulador do valor estimado do complemento de reforma a auferir em função dos certificados de reforma subscritos.	●	Concluída

Medida	Descrição	Simplex	
4. Visão 360º Segurança Social	Serviço digital unificado, omnicanal e inteligente, providenciando uma visão integrada de negócio e do relacionamento entre os cidadãos/empresas e a Segurança Social. Até ao final de 2023 serão apresentadas as funcionalidades de pesquisa inteligente de perguntas frequentes, gestão de atividades, canal <i>on-line</i> para registo de contactos pelos cidadãos e empresas, pesquisa de atividades, assistente de triagem de pedidos e visão integrada de negócio, com recurso a machine learning a partir de linguagem natural.	●	Parcialmente concluída

Figura 19 - Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa por estado de implementação

Apesar de concluídas, as medidas relativas ao certificado de gravidez e certificados de reforma, aguardam a publicação de legislação, para disponibilização aos cidadãos na SSD.

2.1.6. 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 2023, 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 2023 poderá ser consultado no ponto 5.2 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 2023 foi marcado pela disponibilização de mais um conjunto de serviços públicos digitais na Plataforma de Serviços da Segurança Social, que são transformadores no relacionamento entre a Segurança Social e os cidadãos e as empresas, nas mais diversas áreas de atuação.

Na área das **prestações sociais**, foi dada continuidade à estratégia de reforço dos serviços digitais, designadamente através da concretização da 1ª fase dos projetos inseridos no PRR:

- Atribuição automática de Parentalidade;
- Atribuição automática do Abono de Família;
- Atribuição automática do Abono Pré-natal;
- Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte;
- Fundo de Garantia Salarial (desmaterialização da gestão da prestação);

- Novo Sistema de Desemprego (implementação das funcionalidades classificadas como 3ª prioridade).

Neste âmbito foi disponibilizado também o registo do **regresso antecipado ao trabalho**, do trabalhador a receber prestações de doença ou parentalidade, com o imediato reflexo no pagamento das prestações.

Concretizou-se ainda a 2ª fase da **regulamentação do estatuto do cuidador informal**, tendo-se disponibilizado novas funcionalidades na PTSS, como as suspensões e cessações no estatuto e subsídio, o registo do pedido de reavaliação no subsídio a pedido do cuidador e o recálculo do subsídio a partir de uma nova data, a pedido do cuidador.

Ao nível das **pensões**, deu-se continuidade à disponibilização de novas funcionalidades no âmbito do alargamento da **Pensão na Hora**, nomeadamente, novos critérios para Deferimento Automático de Pensões, respeitantes aos pagamentos por centralizador.

Foi ainda implementado um **novo módulo de gestão do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS)** e, ao nível dos **agregados e relações familiares**, a possibilidade da gestão da **declaração de situação familiar** para retenção do IRS, permitindo melhorar e simplificar a gestão de prestações sociais.

Também na área da ação social, deu-se continuidade ao processo do novo sistema de informação de suporte à atividade da **ação social e cooperação**. Na esfera da ação social, procedeu-se ao levantamento de requisitos, desenvolvimento e testes de funcionalidades (registo, pesquisa e consulta), desenho de ecrãs, elaboração de documentação, entre outros, tendo sido disponibilizada uma funcionalidade para as autarquias obterem informação de apoios económicos para pagamento. No âmbito da cooperação, efetuou-se o levantamento de requisitos para a implementação da primeira fase do novo sistema de gestão de vagas, de acordo com a visão definida pelo parceiro para a área de cooperação, no âmbito da gratuidade das creches.

Dando continuidade à estratégia de **disponibilizações de serviços digitais tendo por base as necessidades dos cidadãos e empresas**, entrou em produção um **novo serviço para Consulta de Recebimentos na Conta Integrada**.

Ao nível do **ciclo contributivo** foi dada sequência à estratégia de simplificação e desmaterialização de processos. Neste contexto, assumem especial destaque os projetos:

- **Simplificação do Ciclo Contributivo - 1ª prioridade**, estando agora disponíveis as funcionalidades para obtenção de documento de pagamento para os agentes económicos, desmaterializando-se assim um conjunto de comunicações obrigatórias;
- **Evolução da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores**, com um conjunto de novos serviços ao nível da gestão das taxas especiais e dos trabalhadores por conta de outrem (Novo serviço digital para Gestão de Suspensões de contrato de trabalho; Transferência de Trabalhador de Local de trabalho, Serviço Doméstico e Novo serviço PSI para Comunicar vínculos com enquadramento).

Na **área de arrecadação de receita**, concretizaram-se diversos projetos com vista a potenciar a arrecadação de receita, destacando-se os seguintes:

- **Citação eletrónica em cobrança coerciva**: tendo entrado em exploração a emissão da citação e notificação de deferimento de plano prestacional, de forma eletrónica, no âmbito da cobrança coerciva. No mesmo âmbito, implementaram-se as notificações de incumprimento de planos prestacionais.
- **Penhora em cobrança coerciva a prestações**: tendo sido implementada, no Módulo Integrado de Penhoras, uma funcionalidade que permite a emissão de penhora a prestações no Sistema Integrado de Conta Corrente.
- **SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores**: foi implementado na PTSS um novo suporte digital que permite à caixa de previdência dos advogados e solicitadores efetuar a cobrança coerciva, garantindo a reengenharia de todo o processo de negócio.
- **Emissão centralizada de ofícios de rendas, no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social**, de forma a ser possível emitir os ofícios relativos a Rendas de forma massiva e centralizada. Neste âmbito foram implementadas e entregues para acreditação, funcionalidades que representam 30% do novo sistema.

A operacionalização do regime de proteção social prevista no novo **Estatuto dos Artistas**, assumiu também em 2023 um papel central na atividade do Instituto de Informática, com a continuação da criação de componentes para a sua gestão. A este nível concretizaram-se várias iniciativas relacionadas com: Gestão de Contribuições, Apuramento de Obrigação Contributiva, Recibos e Faturas Eletrónicas, Sistema Integrado de Dívida, Sistema de Execuções Fiscais e Sistema de Informação Financeira da Segurança Social.

Salienta-se ainda a operacionalização das iniciativas de melhorias evolutivas no **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**.

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.

Neste contexto, foram desenvolvidos os serviços de interoperabilidade acordados com o Ministério da Saúde, cobrindo as várias necessidades identificadas, designadamente, ao nível dos **Benefícios Adicionais da Saúde (CSI e GPR)**, da **Faturação da Participação devida pela Segurança Social (RNCCI)** e do **certificado de gravidez (PF)**.

Com o Ministério da Justiça, no âmbito do **Fundo de Garantia Salarial**, iniciaram-se também os trabalhos ao nível da análise das especificações e fluxo de comunicação, com o objetivo de disponibilização do serviço obtenção de processos judiciais.

Ao nível das **convenções internacionais de Segurança Social** foram, em 2023, desenvolvidos os trabalhos para dar resposta à iniciativa **Troca de informação pensões internacionais**, tendo-se implementado um processo com a França, continuado a operacionalização com a Alemanha e também com a Espanha. Esta iniciativa tem como finalidade criarem-se as condições para a troca regular de informação relativa a óbitos e valores pagos de pensões, perspetivando-se o alargamento a outros países da EU.

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.

Em 2023 deu-se continuidade à iniciativa **monitorização dos serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO**, visando a implementação e manutenção evolutiva da monitorização e alarmística, relativa ao universo de serviços constantes do Catálogo de Serviços, no âmbito das funções do Centro de Controlo de Operações (CCO).

Paralelamente, e contribuindo também diretamente para este objetivo, 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.

O desafio para 2023 assentou no desenvolvimento das medidas já referidas no capítulo anterior (capítulo 2.1.5), designadamente:

- **Medicamentos compartilhados na hora**, permitindo neste momento a comparticipação dos medicamentos dos beneficiários de CSI no ato da compra na farmácia, deixando de ser necessário o pedido de reembolso no respetivo centro de saúde.

- **e-Certificado da Gravidez**, tendo sido implementada a verificação automática da condição especial de atribuição do abono de família pré-natal, através da ligação entre Segurança Social e a Saúde, eliminando a necessidade de entrega de formulário em papel.
- **Certificados de reforma +simples**, com a implementação e entrega para acreditação as funcionalidades de Readesão, Registo Adesão, Consulta Adesão 1ª Fase e Simulação da Adesão, no âmbito do Novo regime Público de Capitalização, prevendo-se novos serviços digitais em todo o ciclo de negócio (desde o processo de adesão até ao fornecimento de toda a informação detalhada aos cidadãos aderentes).
- **Visão 360º Segurança Social**, tendo-se dado continuidade à implementação de um sistema de gestão de relacionamento 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. Em 2023 concretizou-se a etapa 2 referente à gestão de Atividades e deu-se início à etapa 3 (componente Visão Integrada do Negócio), com os trabalhos de preparação para a implementação da Carreira Contributiva e Conta Corrente e para início da Lista de Processos Ativos e Pendentes.

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, deu-se continuidade à iniciativa **Portais Informativos**, tendo sido desenvolvidos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de ouro de Acessibilidade e Usabilidade dos portais: Portal da Secretaria-Geral; Portal da Inspeção Geral; Portal do Catálogo

de Produtos - INR; Portal Informativo do GEP; Portal da CNPDPCJ; Portal Informativo da Segurança Social. Esta iniciativa permitiu efetuar também o upgrade da versão do *Google Analytics* em todos os portais e deu-se resposta a vários pedidos acordados com os parceiros.

Ainda ao nível dos Portais, destaca-se a entrada em exploração da **2ª fase do Portal GPI - Garantia para a Infância**, com a totalidade dos campos correspondentes a Área Intervenção, GPIs Locais, FAQ e Formulário de Contacto e, também, o enriquecimento do **Portal Informativo (PTin)** com **novos dados estatísticos**.

Salienta-se, também, o desenvolvimento dos trabalhos para concretização das iniciativas: **Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN**, através da qual se pretende desenvolver e disponibilizar uma solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN e **Novo Canal de Pagamento MBWay**, que visa o desenvolvimento de uma solução que permita recebimentos de valores devidos à Segurança Social. Foram efetuadas diversas reuniões de trabalho para avaliação das soluções e fluxo entre aplicações, bem como efetuada a análise de requisitos técnicos.

No decorrer do ano de 2023 deu-se ainda continuidade a um conjunto de iniciativas que visam promover a atualização e evolução dos canais de interação com Cidadãos e Empresas. Tendo em vista a evolução do novo Centro de Contacto da Segurança Social e a implementação de agentes de atendimento virtuais, operacionalizaram-se a iniciativas **Soluções de Atendimento - Virtual agent, Chat Bot e voice IVR, Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail)** e **Soluções de Atendimento e Desmaterialização**.

Neste contexto, em 2023, procedeu-se à **evolução do SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento**, em diversas vertentes (Pedidos dos clientes - SMS de cancelamento; Notificações por entidade e introdução de 1 dado de identificação; Refatorização da *sigApp* com novas *api's*; Integração com GMU, Registo de Atividade e Representante/representado; Replicação de dados para a AMA; Automatização de deploys). Foram também operacionalizados os trabalhos para definição da estratégia mobile e **implementação de um novo serviço "Atualização de contactos"**, a disponibilizar **na App Segurança Social + Próxima**.

O foco de ação do Instituto de Informática centrou-se também na iniciativa **evolução da arquitetura de informação design visual de toda a oferta digital da Segurança Social**, tendo sido iniciado o estudo e proposta de evolução estrutural da experiência digital da Segurança Social Direta, da App Segurança Social + Próxima e do Portal Informativo da Segurança Social.

Neste âmbito concluiu-se a Fase de "Setup inicial e Planeamento" e a Fase de "Research", encontrando-se em curso a Fase de "Idear e Definir".

Em paralelo, foi dado início também à iniciativa **evolução da estratégia ao nível da experiência do utilizador** no processo de desenvolvimento de sistema de informação, no âmbito do Plano de Transição Digital na Segurança Social, tendo-se concluído a Fase de "Evolução e Maturidade" e iniciados os trabalhos correspondentes à Fase "Plano estratégico".

Tendo em vista a melhoria dos canais de comunicação externa, o Instituto de Informática, em articulação com os outros organismos da Segurança Social, participou na conceção e **operacionalização da Newsletter mensal da Segurança Social**, procurando a coerência e harmonização dos conteúdos a comunicar com os cidadãos e empresas. No âmbito desta iniciativa procedeu-se à elaboração do *Layout* e publicação das primeiras newsletters.

Por fim, ainda, e no que respeita a comunicação com os parceiros, salienta-se a realização das "**Manhãs de Usabilidade**", tendo sido dinamizadas 6 sessões de esclarecimento, envolvendo os organismos parceiros dos Instituto de Informática, e os nossos colaboradores.

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 destacamos a operacionalização das 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:

- Conclusão da **Migração das Base Dados para nova Infraestrutura**;
- Continuação da **Evolução da arquitetura**;
- **Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando-a com FraM**;
- **Identificação e definição da estratégia de integração de sistemas legacy**;

- **Otimização do processo de gestão de capacidade da infraestrutura;**
- **Migração do canal de Débitos Diretos;**
- **Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados;**
- **Renovação de *proxy* do II;**
- **Renovação de *storage Tier1*;**
- **Continuação do *Upgrade de bases de dados Oracle*.**

Ao nível da arquitetura de segurança, deram-se os primeiros passos para **definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática**, com a finalidade de se identificar, adquirir, instalar e configurar os componentes de infraestrutura necessários para suporte à Arquitetura de Segurança definida. Foram definidos os requisitos e identificadas as iniciativas a realizar, para responder aos mesmos.

Salienta-se ainda a realização de diversas **melhorias tecnológicas e funcionais**, implementadas ao nível dos Sistemas **SIGA, GUS e MICAP**.

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 a 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 2023, foi elaborado o documento de avaliação da situação atual e definição da estratégia a implementar, no âmbito da iniciativa **Estratégica de Monitorização e Observabilidade**, tendo em vista garantir uma maior disponibilidade dos sistemas.

No que concerne a 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, efetuou-se a **análise de requisitos para certificação com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança**, tendo sido também elaborado um relatório para apresentar a situação atual de *compliance*.

Por forma a garantir as melhores práticas de segurança, foi também realizada a iniciativa **Melhoria das medidas de Autenticação**, tendo-se procedido à implementação efetiva de autenticação forte para dar suporte à RCM.

Na esfera da **implementação de soluções para cumprimento do RGPD**, destaca-se a concretização das seguintes iniciativas:

- **Implementação de uma solução de proteção da AD**, com a finalidade de garantir a salvaguarda de configurações e informação das AD's, imutabilidade, monitorização de alterações, proteção contra ataques e rastreabilidade mais forte;
- **Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais**, tendo-se iniciado os trabalhos com a elaboração do documento para definição da estratégia e modelo de operacionalização de soluções de prevenção e deteção de fuga de dados pessoais

Importa igualmente destacar a continuidade das **sessões de sensibilização em matéria de segurança da informação no MTSSS**, tendo em 2023 sido realizadas 4 sessões presenciais e 2 sessões em formato *webinar*. Salienta-se ainda a coordenação e participação do Instituto de Informática em **exercícios de cibersegurança**, nomeadamente no exercício CiberPerseu 2023.

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 deu-se continuidade às soluções de produtividade, colaboração e segurança no posto de trabalho, através de novas ferramentas e soluções disponíveis aos colaboradores do MTSSS, o que se materializou através da concretização de iniciativas como:

- Implementação de **Soluções de mobilidade**. Dando continuidade à implementação da solução SASE para mais utilizadores e organismos a nível nacional;
- **Operacionalização do Microsoft 365 no MTSSS**. Realizaram-se sessões de engenharia M365, *Intune* e *Exchange Online*. Foram configurados os *workspaces* de *powerApps*,

procedeu-se à instalação da nova versão do *Company Communicatore* e deu-se continuidade à ativação do arquivo de email e distribuição do M365 Apps para o MTSSS.

Destaca-se também o **projeto *Edge Computing***, tendo-se iniciado as atividades da **3ª fase**, com vista ao reforço da solução VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*) e da solução de *Edge*, bem como a implementação de uma nova solução de *File system*.

Salienta-se ainda a iniciativa para acompanhamento do processo de implementação das ferramentas que materializam a estratégia de **gestão de acessos** definida para o II, I.P. e para o MTSSS. Neste contexto foram realizadas diversas ações de divulgação da solução de PAM (*Privileged Access Management*) e otimização do módulo de *endpoint privilege management* (gestão acessos privilegiados nos postos de trabalho), tendo em vista a sua disseminação pelas equipas do II, I.P, com a finalidade de operacionalizar a solução. Foi também definido o Procedimento de Gestão de Acessos e da Infraestrutura de suporte a implementar, tendo-se realizado diversas sessões de trabalho e reuniões técnicas para decisão e atualização da informação necessária à execução do projeto, com o objetivo de se implementar uma solução de IAM (*Identity Access Management*).

Por fim, deu-se continuidade à **atualização do parque informático**, através da aquisição e instalação de equipamentos informáticos (desktops, portáteis, impressoras, scanners e outros), contribuindo para a atualização do parque tecnológico do MTSSS.

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 **Implementação do Programa de Auditorias**, salientando-se a **preparação do processo de**

renovação da certificação do Sistema Integrado de Gestão, no âmbito das três normas internacionais de referência (ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1).

Paralelamente, destaca-se o **Acompanhamento dos objetivos do Sistema Integrado de Gestão (SIG) e do Sistema de Gestão de Segurança da Informação**, em que se concretizou:

- O reforço do processo de melhoria contínua, com a implementação de 68% das ações corretivas de prioridade 1 (correspondendo a 35 de 51 ações);
- O reforço do processo de integração de novos recursos nas equipas de projeto, através da operacionalização de um procedimento neste âmbito, tendo sido revistos, aprovados e implementados os processos e procedimentos necessários à concretização deste objetivo;
- A análise do contexto interno e externo e gestão dos riscos associados, através da implementação de 66,7% das ações associadas a riscos com nível de classificação alto ou muito alto, identificadas no Plano Tratamento Riscos 2023.

Salienta-se ainda neste contexto, a iniciativa **identificação e análise de ferramentas de base tecnológica para suportar processo gestão risco/metodologia**, tendo sido identificadas e analisadas 2 ferramentas de base tecnológica para suportar processo gestão de risco/metodologia. Foram também elaborados os requisitos funcionais para a ferramenta a adquirir futuramente pelo II, I.P. prevendo-se ainda a realização de Prova de Conceito (PoC) para verificar a resposta a esses requisitos.

Destaca-se a concretização de iniciativas que permitem também a simplificação e a desmaterialização de processos internos, contribuindo para a melhoria do Sistema Integrado de Gestão, como sejam a **Elaboração de proposta de dashboard para os Instrumentos de Gestão** e a **Elaboração de proposta de disponibilização de Indicadores operacionais na intranet**, a disponibilizar na intranet, de forma desmaterializada.

Por fim salienta-se a **Elaboração de instrumentos de apoio à gestão e acompanhamento de projetos PRR**, tendo sido elaborados instrumentos de apoio aos gestores de projeto e apresentados de forma desmaterializada na intranet: Dashboards - Monitorização Projetos PRR, Cadernos Conformidade Projetos PRR, Manual de Controlo Interno, Elaboração dos documentos modelo: mecanismos de verificação dos Marcos e Metas, Compilação de todos os Riscos Associados aos projetos PRR.

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 2023 assumiu particular relevância a **preparação do processo de concessão da Certificação do Sistema de Gestão de Conciliação**, de acordo com a NP4552, tendo-se procedido à revisão e aceitação de toda a documentação do SGC e preparado e acompanhado a auditoria externa, que ocorreu em duas fases e foi concluída sem nenhuma não conformidade. Esta iniciativa resultou na **obtenção da certificação para o Instituto de Informática**, no final do ano.

Com a finalidade prevenir os riscos psicossociais no local de trabalho, deu-se também continuidade à definição da **Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais**, com a elaboração do plano de prevenção e controlo dos riscos psicossociais e implementação das medidas: Ciclo de 5 workshops referentes a saúde mental, Yoga/pilates na sala matrix e o Clube do Livro.

Destaca-se ainda, a **dinamização de iniciativas de Envolvimento Institucional**, com a realização de diversas ações como:

- Campanha para recolha de bens para refugiados ucranianos;
- Campanha de recolha de tampas “Tampinhas a favor do Rodrigo”;
- Ação de envolvimento Dirigentes;
- Ação de envolvimento institucional no âmbito do 24º aniversário do II, I.P.;
- Campanha de Doação de Sangue;
- Lançamento do Piing - Rede Social institucional interna.

As ações referidas (incluídas ou não no contexto do trabalho), favorecem a criação de laços entre as pessoas, permitem valorizar o respeito entre si, favorecendo um bom ambiente organizacional.

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.

Para o ano de 2023 realizaram-se diversas iniciativas que visam reforçar a proximidade com os nossos parceiros, tirando partido das soluções de produtividade disponíveis.

De destacar, a **nova plataforma de formação à distância**, para oferta formativa de *e-learning* do Instituto. Com esta iniciativa, iniciou-se o processo de migração dos cursos de formação *e-learning* para uma nova plataforma de formação à distância.

Foi ainda dada continuidade à estratégia de reforço do acompanhamento mais próximo dos parceiros, através da concretização das seguintes iniciativas:

- **Gestão Documental - Alargamento de novas funcionalidades aos parceiros do MTSSS**, tendo-se procedido ao alargamento de 1 nova funcionalidade - Assinatura Digital no fluxo de Circulação de Documento com Decisão – ao IGFSS e realizado os trabalhos para a implementação do smartDOCS na CNPDPCJ;
- **Implementação do tratamento de dados pessoais/sensíveis nos Pedidos de Serviços de Parceiros**, com a definição de um plano de comunicação junto dos parceiros. Foram envolvidos o ISS, o IGFSS, o ISSM, o ISSA e o IGFCSS.

Para a concretização deste objetivo operacional contribui ainda a iniciativa **Modelo de Gestão da Mudança**, que visa a conceção de um processo de Gestão da Mudança, a aplicar na implementação de projetos aplicativos. Procedeu-se à elaboração do documento que descreve o Modelo de Gestão da Mudança do Instituto de Informática, I.P.

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.

A destacar, a iniciativa de **reavaliação do regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.**, tendo-se efetuado a avaliação dos resultados do atual regime de trabalho em vigor no II,I.P. através da análise dos dados do inquérito de satisfação dos colaboradores na ótica da revisão do regime de organização do trabalho em vigor, o que resultou na proposta de alteração do regime misto de organização do trabalho, para 2 dias presenciais e 3 dias de teletrabalho para a generalidade dos trabalhadores.

A **implementação do plano de formação anual 2023**, 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 119 das 121 ações de formação planeadas (com uma taxa de execução de 98%). Nestas ações foram envolvidos 90% 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 obteve uma satisfação média de 87,2%.

O.O.13 – Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.

Este objetivo operacional decorre da Resolução do Conselho de Ministros n.º 32/2019, de 14 de fevereiro, que aprova o Programa Qualifica AP e define os objetivos específicos do Programa. Neste âmbito, foram **identificados os trabalhadores e trabalhadoras do Instituto de Informática, com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional**, tendo sido garantido o seu **encaminhamento** para o Centro Qualifica AP do MTSSS, com vista à melhoria do seu nível de qualificações e, simultaneamente, contribuir para o seu desenvolvimento pessoal e social.

2.1.7. Concretização de Outras Iniciativas/Projetos Relevantes Não Previstas no Plano Inicial

A par do desenvolvimento e implementação das atividades/iniciativas previstas no Plano de Atividades, foram ainda realizadas outras iniciativas ou projetos decorrentes de necessidades identificadas ao longo do ano pelos nossos principais *stakeholders*, sem as quais não seria possível cumprir com a missão do Instituto de Informática, e que de forma resumida apresentamos por grandes áreas de atividade.

Arquitetura, Entregas, Suporte e Desenvolvimento

- **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. Investigação, desenvolvimento e monitorização em diversos âmbitos. Apoio às equipas de projeto e aos parceiros de negócio. Desenvolvimento de conteúdos de Ajuda.** Destacam-se as intervenções no âmbito de:
 - Portais Informativos; SIGA; Lime Survey (Inquéritos); GIDENT; Base de Dados; Testes e Acreditação de Software; Centralização de Impressão Massiva de Outputs; Ambientes; Automação; Soluções de Arquitetura e de Suporte às Aplicações; Ferramentas de Integração Contínua; SISS (WebSISS); GCC; PCIRPC 2.0;
 - Gestão de Fundos de Compensação;
 - Assessoria Técnica aos Tribunais;
 - Processos de Interoperabilidade;
 - Aplicações Legacy;
 - Plataforma Segurança Social (PTSS)

Gestão de Informação

- Apoio à Renda; Apoio Extraordinário Efeitos Inflação; Apoio às Famílias do POAMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas);
- Implementação de **processo de deferimento automático** no âmbito da Gratuitidade Creches e enriquecimento da app;
- Alteração ao processo NIM (núcleo de informação e monitorização do IGFSS);
- Enriquecimento do *Dashboard* dados Ucrânia;
- **Alterações Datamarts** – SAF, SVI, GADI, SIP, PF, ECI, COOP, FGS, COOP, RSI, GR, MICAAP;
- Processos para Apuramento de Obrigação Contributiva (AOC) – disponibilização de dados ao subsistema AOC para atribuição de isenções/reduções de taxa contributivas associadas a medidas/incentivos IEFP;
- **Análises/Estimativas**, em diversos âmbitos: ACT precaridade/fiscalização/notificação/monitorização; Sustentabilidade SS; Potenciais CSI; Recálculo CSI; IEFP/OCDE (dados GR, DES e QGEN/Contratos);
- **Operacionalização de protocolos:** com a Autoridade Tributária, no âmbito do Complemento Garantia Infância; com a Direção-Geral da Educação, para efeitos de auditoria da comissão europeia no âmbito do Abono de Família para Bolseiros do Ensino Superior;

Gestão de Informação

- **Desenvolvimento Indicadores PRR;**
- **Processos de Auditorias:** IGMTSSS; ISS; Tribunal de Contas; IGF; IGF Madeira
- **Reclamações Dívida Trabalhadores Independentes SSD** - processo mensal desenvolvido para o ISS.

Administração de Sistemas e Segurança da Informação

- **Atualização tecnológica e manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações. Intervenções de gestão das infraestruturas para assegurar a administração e monitorização dos sistemas. Suporte a bases de dados e a servidores aplicativos.** Salientam-se as intervenções ao nível:
 - Bases de dados;
 - Da centralização da gestão de dados (SAP);
 - Gestão aplicacional;
 - Supervisão;
 - Migrações

Apoio ao Utilizador

- **Migração file shares para uma solução centralizada;**
- **Redefinição da estrutura de pastas pessoais;**
- **Migração de soluções das AD's;**
- **Múltiplas atividades de mitigação, reestruturação, atualização e recuperação em resultado do incidente de segurança;**
- **Implementação de um servidor de licenças.**

Gestão Aplicacional

- **Manutenção corretiva e evolutiva das aplicações/subsistemas** - foram realizados diversos procedimentos/intervenções com a finalidade de **manter as aplicações/subsistemas em pleno funcionamento** e garantir que todas as suas funções são desempenhadas de forma eficaz;
- **Evoluções** não previstas no plano de atividades, mas que se revelaram de elevada complexidade e grande impacto nos subsistemas, destacando-se a **implementação de alterações, novos serviços e funcionalidades, processamento de medidas e processos decorrentes da legislação em vigor, entre outros.** Destacam-se as intervenções no âmbito de: Gestão de Valores de Referência (GVR), Identificação (ID), Agregados e relações familiares (ARF), Registo de IPSS, Contraordenações (CO), Fundo de Garantia Salarial (FGS), Gestão de Contribuições (GC), Medida e Redução Contributiva (MRC), 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 (SIF), Complemento Solidário de Idosos (CSI), Cooperação (COOP), Desemprego (DES), Prestações Familiares (PF), Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural (SAA), Carregamento e

Gestão Aplicacional

Disponibilização de Movimentos (CDM), Estatuto do Cuidador Informal (ECI), Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT), Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) e Pensões;

- **Alterações técnicas com significativo impacto transversal**

Organização e Gestão de Pessoas

- Concretização de 12 **mobilidades intercarreiras**;
- Lista de **transição** para as novas **carreiras de informática**;
- **Operacionalização** da medida especial do **acelerador de carreiras**;
- Realização de 5 **workshops** relativos ao tema da **saúde mental**.

Gestão de Clientes

- Iniciativa Natal Solidário;
- Participação no workshop DC4EU;
- Definição de estratégia e monitorização da implementação da acessibilidade nos portais do MTSS;
- Participação na Comissão Mista Portugal-Brasil.

Qualidade e Auditoria

- Elaboração de documento com especificação de melhorias a implementar no Sistema Gestão do Instituto Informática (sgii);
- Avaliação da Eficácia dos Controlos de Segurança de Informação;
- Análise de requisitos para certificação no âmbito do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança;
- Resposta a pedidos de informação no âmbito de projetos cofinanciados;
- Elaboração de procedimento para registo e avaliação tratamento dados pessoais;
- Preparação de workshop estratégico;
- Validação procedimento acolhimento e integração;
- Validação procedimento gestão vulnerabilidades;
- Participação no Projeto Gestão Acessos;
- Monitorização e reporte das medidas CTIC;
- Monitorização e reporte das medidas simplex;
- Monitorização e reporte de indicadores de resultados quantitativos dos projetos PRR;
- Resposta a pedidos de informação da Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP);
- Análise da documentação e Orientações produzidas pela EMRP e Comissão Europeia e identificação das melhorias a implementar ao nível do SIG e do Sistema Controlo Interno (análise de 10 documentos);
- Proposta de estrutura a considerar no Manual do Sistema de Controlo Interno e elaboração dos fluxogramas;

Qualidade e Auditoria

- Elaboração da especificação de utilização da ferramenta Arachne e realização de teste ao módulo ex-ante. Elaboração de modelos a considerar para efetuar a análise dos resultados;
- Elaboração de especificação de auditorias ao Sistema Controlo Interno;
- Realização de auditoria interna ao Sistema Controlo Interno – Risco de Conflito de Interesses
- Elaboração de Política Antifraude;
- Elaboração de modelo e aplicação de mecanismos de verificação do cumprimento de marcos/metapas do Programa PRR;
- Elaboração de Dashboard do Programa/Projetos PRR.

Em Aprovação

2.2. 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, 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 20 - 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.

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.

No âmbito do Sistema Integrado de Gestão, e no que respeita ao **Programa anual de Auditorias**, durante o ano de 2023, realizaram-se **6 ações**, de um total de 7 ações previstas (85,7%). Para além das auditorias que em seguida identificamos, estava prevista a realização de uma auditoria externa à Arquitetura Global de Referência, iniciativa que foi cancelada devido a dependência de aquisição de bens ou serviços.

85,7%

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 bem como ao descrito na documentação do Sistema Integrado Gestão (processos, procedimentos, instruções trabalho, planos, manuais, etc) 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 2022.
- 1 auditoria externa, de **renovação de Certificação do Sistema Integrado de Gestão**, nas normas NP EN ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade), ISO/IEC 20000-1:2018 (Gestão de Serviços) 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 (NP4552:2022). Esta auditoria teve também como objetivo avaliar o nível de implementação dos processos, eficácia do processo de gestão e a adequabilidade do

Sistema à realidade do Instituto de Informática I.P., tendo em vista a candidatura para a obtenção da certificação.

- 1 auditora externa (fase 1 e fase 2), de **concessão da Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação**, na norma NP 4552: 2022.
- 1 auditoria interna, a projetos inscritos no Plano de Recuperação e Resiliência, com o objetivo de verificar o **Sistema de Controlo Interno**.
- 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 Configurações e no Processo de Gestão de Configurações.

Em face das auditorias/avaliações realizadas durante o ano de 2023, o Sistema Integrado de Gestão do Instituto de Informática, encontra-se reconhecido/certificado:

EMPRESA CERTIFICADA



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



Segundo a norma NP 4552 (Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal): obteve concessão de 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:

- Os mecanismos e plataformas de comunicação interna;
- O pioneirismo na implementação de novos conceitos;
- O recurso a *dashboards* informativos para monitorização (ex. acompanhamento dos projetos PRR, monitorização da Cadeia de Valor, acompanhamento dos simulacros PCN em tempo real);
- A avaliação da eficácia dos controlos internos e dos controlos do Anexo A do referencial de Segurança da Informação;
- As aplicações e a metodologia de gestão de entregas.

No âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação foram também destacados os seguintes pontos fortes:

- A robustez, rigor e conformidade dos procedimentos implementados;
- O envolvimento e motivação das equipas AQA e AGP na implementação deste referencial;
- A liderança e visão do Conselho Diretivo na adoção desta temática como assunto estratégico.

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.

Em 2023, o SIG aumentou o número de certificações, tendo mantido as 3 certificações (no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, do Sistema Gestão Serviços TI e do Sistema Gestão Segurança da Informação), tendo obtido também a concessão de certificação no Sistema Gestão da Conciliação.

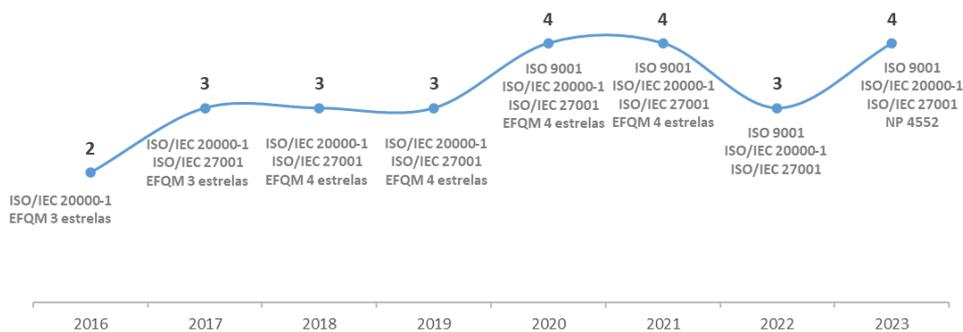


Figura 21 - Evolução do número de certificações/Reconhecimentos ativa(o)s entre 2016-2023

Avaliando os resultados do Sistema Integrado de Gestão como um todo, concluímos que foram globalmente atingidas as metas propostas para o ano de 2023, considerando os subsistemas que o compõem, a execução do plano global do SIG, o cumprimento dos objetivos do SIG, os resultados apresentados ao nível do desempenho dos processos da cadeia de valor, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Serviços, a manutenção da certificação do

92,0%

Execução do Plano Global do SIG

50,0%

Cumprimento dos Objetivos do SIG

Sistema de Gestão de Segurança da Informação e a obtenção da certificação no Sistema de Gestão da Conciliação.

A execução do plano global do SIG tem vindo a melhorar, mantendo, desde 2018, valores de execução acima de 80%. Em 2023 regista-se um aumento de 2 pontos percentuais face ao ano de 2022, 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.

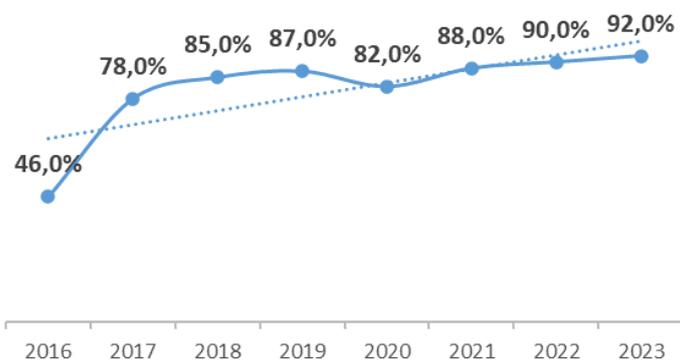


Figura 22 - Evolução da Execução do Plano Global do SIG entre 2016-2023

2.3. 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 2023, o inquérito de **satisfação com os serviços prestados** pelo Instituto, foi aplicado a 22 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, suporte técnico, gestão de infraestrutura, comunicações e desenvolvimento e manutenção de *software*.

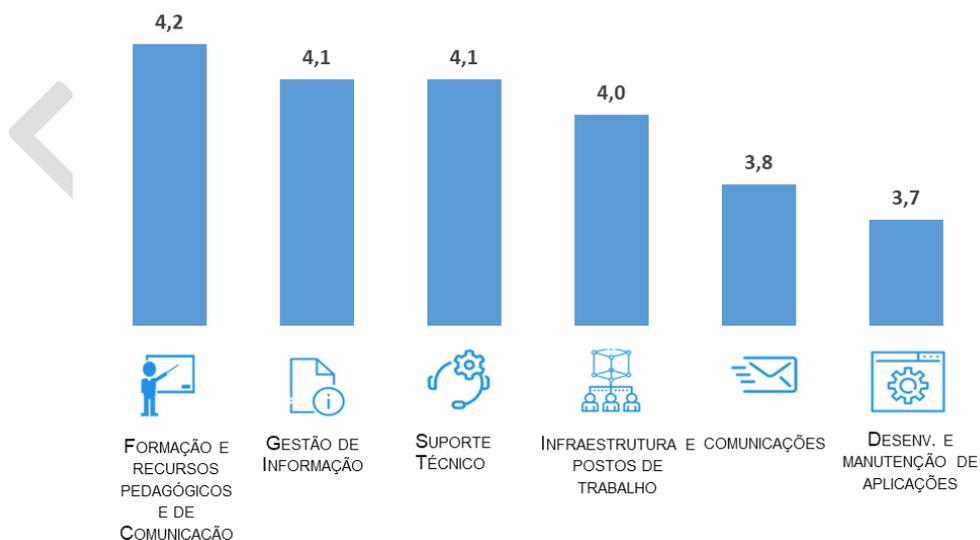


Figura 23 - Satisfação dos Parceiros com os macro serviços prestados 2023

O índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados foi de 4,0 (numa escala de 1 a 5).

4,0

Índice de satisfação dos parceiros

Este resultado melhorou significativamente no último ano, contrariando a tendência de estabilidade verificada nos 7 anos anteriores (2016 a 2022), conforme se demonstra na figura abaixo.

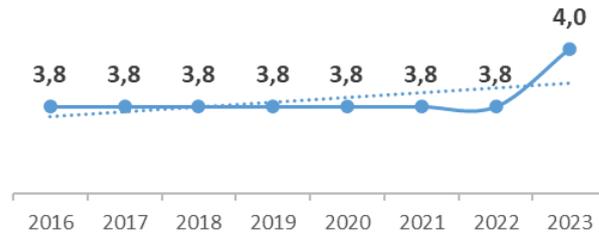


Figura 24 - Evolução do índice de satisfação dos parceiros entre 2016-2023

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

2.3.1. Suporte Técnico

O macro serviço **Suporte Técnico**, visa garantir a existência de serviços de primeira e segunda linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação. A este nível, foram registados ao longo do ano **28.360** Incidentes e **96.640** Pedidos de Serviço, com uma taxa de resolução média mensal de **87,8%**.

Incidentes e Pedidos de Serviço	
28.360	96.640
Incidentes Registados	Pedidos de Serviço Registados
91,6%	84,0%
Incidentes Resolvidos	Pedidos de Serviço Resolvidos

Comparando com o ano anterior (2022), a percentagem de incidentes resolvidos aumentou, verificando-se uma melhoria de 4,8 pontos percentuais em 2023.

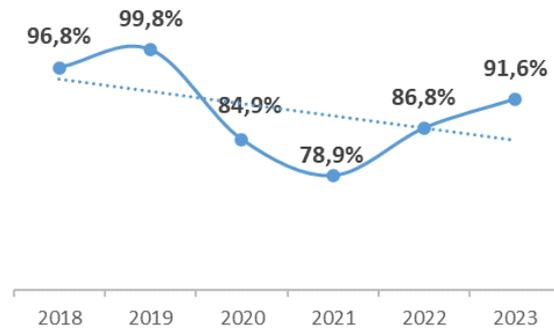


Figura 25 - Evolução da taxa de resolução de incidentes entre 2018-2023

O número de incidentes registados foi inferior, correspondendo a menos 6.843 incidentes registados no último ano.

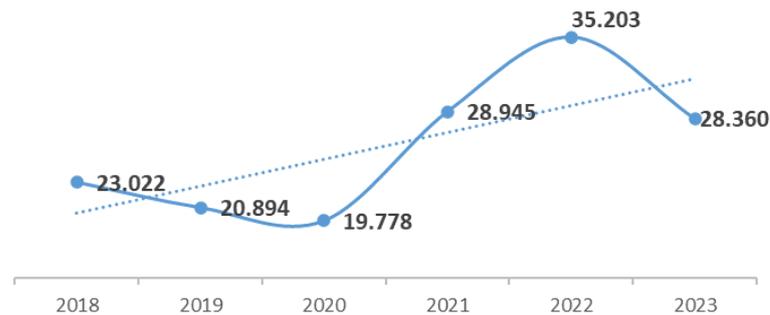


Figura 26 - Evolução do número de incidentes registados entre 2018-2023

Relativamente à percentagem de pedidos de serviço resolvidos, verificou-se também um ligeiro aumento, por comparação com o ano anterior (2022), correspondendo a cerca de 1,6 pontos percentuais, conforme se verifica no gráfico seguinte.

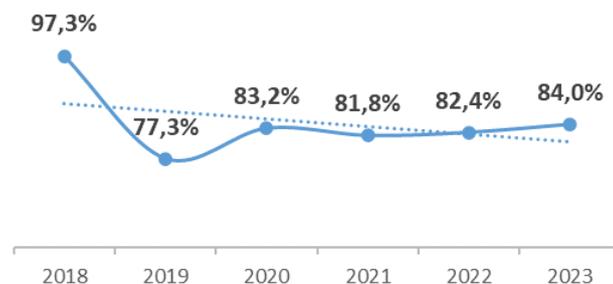


Figura 27 - Evolução da taxa de resolução de pedidos de serviço entre 2018-2023

Também o número de número de pedidos de serviço registados foi maior, correspondendo a mais 4.769 pedidos de serviço do que no ano de 2022.

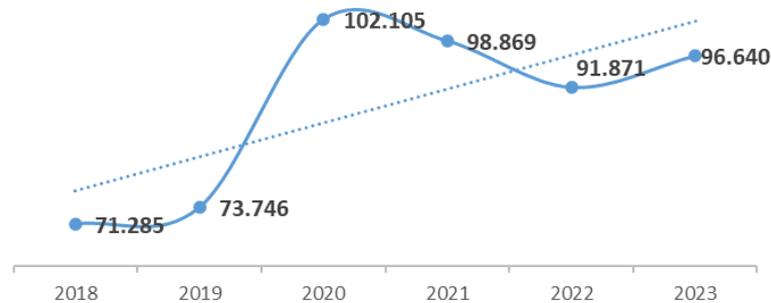


Figura 28 - Evolução do número de pedidos de serviço registados entre 2018-2023

Este macro serviço engloba o serviço de **apoio técnico ao utilizador**, no âmbito do qual foram, em 2023, registados **14.547** 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.

2.3.2. 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 2023, foram geridos nos *datacenter* **2.580** servidores, correspondendo a um volume de dados em bases de dados **de 594 TB**.

2.580
Servidores geridos nos
datacenter

Ao nível dos equipamentos, foram geridos pelo Instituto **2.914** equipamentos entre *Routers, Switchs, Access Points e Firewalls*.

2.914
Equipamentos de
comunicações geridos

Nos últimos três anos (2021 a 2023) aumentou consideravelmente o número de servidores geridos nos *datacenter* do Instituto de Informática. Em 2023 foram geridos mais 605 servidores do que no ano de 2020.

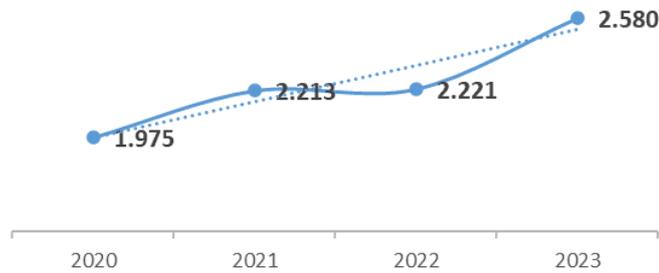


Figura 29 - Evolução do número de servidores geridos nos datacenter 2020-2023

No que respeita ao volume de dados em bases de dados, verifica-se, em 2023, um decréscimo do volume de dados em cerca de 174 TB, por comparação com o ano de 2022.

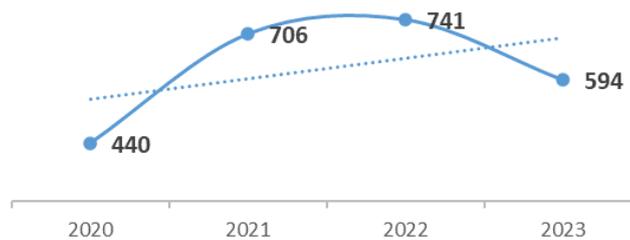


Figura 30 - Evolução do volume de dados (Terabytes) em bases de dados - 2020-2023

2.3.3. 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 2023 um conjunto de processos aquisitivos para **renovação do parque informático**, tendo em vista a atualização de **3.545 Postos de Trabalho**, com mais de 5 anos.

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 **52%** atualizados com as últimas versões da Plataforma Windows 11 e **48%** com a plataforma Windows 10. Foram ainda revistas e atualizadas as aplicações disponíveis na *Store*, totalizando **240 Aplicações** para instalação em *self-service*.

48%

Postos de trabalho com Windows 10

52%

Postos de trabalho com Windows 11

240

Aplicações disponíveis na Store

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 2023, **11.500** utilizadores ativos.

11.500

Utilizadores Microsoft 365

Neste âmbito salienta-se ainda a disponibilização de **ajudas técnicas e software de acessibilidade para utilizadores com necessidades especiais**, tendo sido beneficiários deste serviço, **32 utilizadores**, ao longo do ano 2023.

32

Utilizadores da Solução de acessibilidade

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. Neste contexto, durante o ano de 2023 foram executados um total de **24 processos de automação**.

24

Processos de automação

2.3.4. 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 Inspeciva**, que suportam as atividades que a Segurança Social desenvolve na sua ação inspetiva e contraordenacional, importa referir que foram abertos **11.644** processos relativos a contraordenações, **28.140** processos referentes à gestão de ilícitos criminais e **6.522** processos relativos ao sistema de apoio à fiscalização.

11.644

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	
81.878 Processos Ativos CNPCJ	4.595 Beneficiários SAPA
602.148 Processos Familiares Ativos	3.547 Contas de IPSS entregues
152.411 Declarações de frequência submetidas	49 Pedidos comparticipação RNCCI
14.311 Acordos de Cooperação ativos	46.864 Processos apoio judiciário
623 Candidaturas PROCOOP apresentadas	143.663 Processos geridos pelo SIATT (Sistema Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais)

No âmbito das aplicações de **Caracterização de Entidades**, em 2023 foram entregues **8.198.681** Declarações de Remuneração, das quais 96% 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.

7.851.459

Declarações de remuneração sem erros

No último ano, e conforme se apresenta na figura seguinte, registaram-se mais 731.768 declarações de remunerações sem erros, do que em 2022.

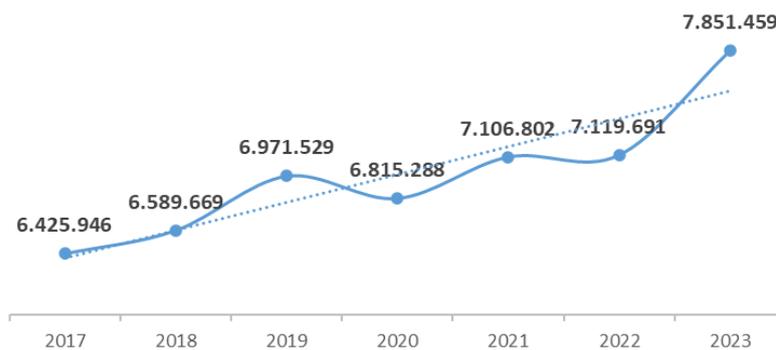


Figura 31 - Evolução do número de Declarações de Remuneração sem erros entre 2017-2023

No âmbito dos Trabalhadores Independentes, foram submetidas na Segurança Social Direta **461.334** declarações trimestrais.

Ao nível das medidas de apoio à criação de emprego, foram registados **40.644** processos de pedidos de incentivo ao emprego.

A 31.12.2023 estavam ativos **3.507.306** agregados familiares, dos quais **604.712** foram atualizados em 2023. 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 **8.352** processos do Fundo de Garantia Salarial.

10.595

Aderentes Regime Publico Capitalização

Os aderentes ativos no Regime Público de Capitalização foram **10.595** para o ano de 2023.

Paralelamente, no âmbito do Fundo de Compensação para o Trabalho, foi registada a admissão de **364.828** vínculos e a cessação de **576.608** 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 **29.319.096.568 €**.

Pensões e Prestações sociais	
30.016.732 N.º Pensões Processadas	20.645.506.989 € Valor Pensões Processadas (inclui atualizações extraordinárias + complementos mínimos)
55.667.401 N.º Prestações Sociais Processadas	8.673.589.579 € Valor Prestações Sociais Processadas

A análise comparativa dos últimos seis anos (2018-2023) 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 7.568.008 processamentos de pensões e prestações sociais, do que em 2022.

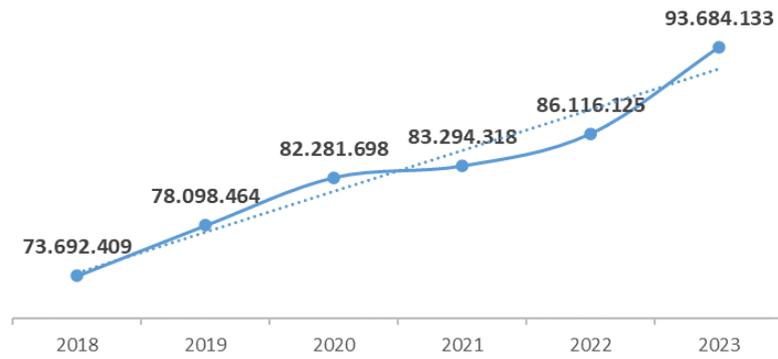


Figura 32 - Evolução do número de Pensões e Prestações Sociais Processadas entre 2018-2023

Em paralelo, regista-se também um aumento nos montantes globais processados, verificando-se um acréscimo de 4.113.116.742€ nos pagamentos de pensões e prestações sociais efetuados em 2023, por comparação com o ano transato (2022).

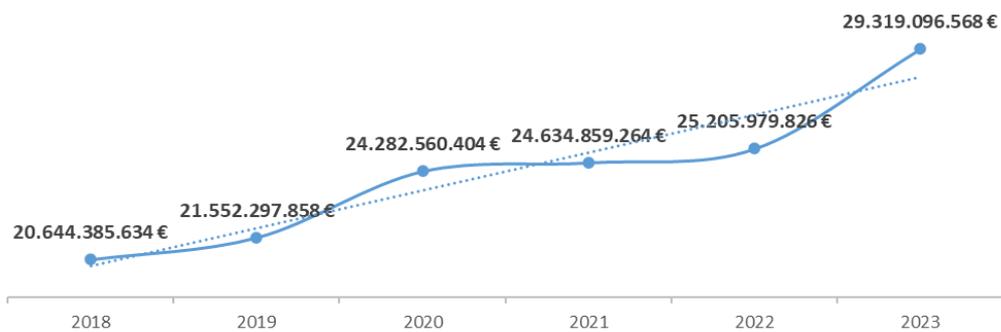


Figura 33 - Evolução dos valores de Pensões e Prestações Sociais Processadas entre 2018-2023

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

N.º de pedidos submetidos	
64.622 Reembolso das despesas de funeral	2.189 Reembolso das despesas de funeral via SSD
212.312 Abono de família e abono pré-natal	77.157 Abono de família e abono pré-natal via SSD
816.205 Parentalidade	222.609 Parentalidade via SSD

N.º de pedidos submetidos	
55.112 Prestação social para a inclusão	14.913 Prestação social para a inclusão via SSD
52.137 Pensões de invalidez	7.357 Pensões de invalidez via SSD
143.810 Pensões de velhice	48.543 Pensões de velhice via SSD
50.402 Pensões de velhice atribuídos automaticamente	4.085 Subsídio por suspensão da atividade cultural via SSD
11.878 Estatuto de cuidador informal	2.907 Estatuto de cuidador informal via SSD
13.835 Pensões sociais	4.124 Pensões sociais via SSD
212.082 Prestações compensatórias	149.076 Prestações compensatórias via SSD
6.618 Pensões de sobrevivência	97 Pensões de sobrevivência via SSD
32.507 Subsídio Social Desemprego subsequente	9.193 Subsídio Social Desemprego subsequente 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 2023:

Pagamento e Receita	
382.986 Acordos ativos no SEF	2.524.307 Declarações ASCD emitidas

Pagamento e Receita

1.824.542 Consultas à posição atual	11.087.021 Documentos pagamento
179.765 Contribuintes com dívida participada	3.745.281 Declarações de situação contributiva
1.336.472 Consultas de dívidas e processos pelo SEFWEB	388.407 Consultas de pagamentos realizados pelo SEFWEB
576.475 DUC emitidos através de SEFWEB	96.489 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 2023, foram gerados pelo Sistema de Informação Financeiro **37.181.502** 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 2023 foram gerados pelo *Smartdocs*, no Instituto de Informática, **17.190** documentos.

17.190

 Documentos gerados pelo
Smartdocs

No âmbito da atividade do Instituto de Informática foram gerados através do CIMO-PDF (Formato Portátil de Documento), **3.901.823** 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 de *storage*, 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 2023, foram registados **21.154.381** atendimentos presenciais através do siga e efetuados **7.196.387** atendimentos presenciais pelo IGFSS e ISS, dos quais **1.249.168** foram visitas por marcação prévia. Foram, ainda, registados **73.326** atendimentos por vídeo, realizados pelo IGFSS e pelo ISS.

1.249.168

Visitas por marcação prévia

73.326

Atendimentos por vídeo

Em 2023 o **número de visitas realizadas por marcação prévia** diminuiu ligeiramente, tendo-se registado um decréscimo de menos **504.937**, por comparação com o ano anterior (2022).

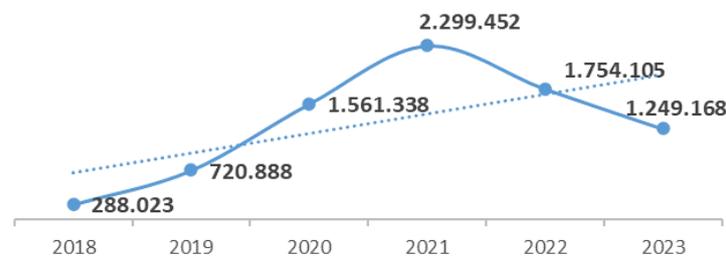


Figura 34 - Evolução nº de visitas por marcação prévia entre 2018-2023

Neste âmbito, encontra-se também a solução de *Contact Center*. Durante o ano de 2023 estiveram em funcionamento **11** operações de *Contact Center*, que servem os nossos parceiros ISS, IGFSS, IEPF, SGMSTSS e ISSA, e no âmbito das quais se registaram **3.398.204** operações de atendimentos (entre chamadas atendidas e emails respondidos).

11

Operações *Contact Center*

3.398.204

Operações de atendimento

Ao nível das chamadas geridas pelos *Contact Center* instalados na infraestrutura do Instituto de Informática, registou-se um total de **2.730.631** chamadas atendidas.

2.730.631

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 **672.153** conversações com o assistente virtual (Clarisse), durante o ano de 2023.

672.153

Acessos ao *Chatbot*

Em 2023, no que respeita aos **Acordos Internacionais**, foram emitidos **730.428** pedidos de Cartão Europeu de Seguro de Doença e efetuados **85.615** pedidos de destacamento de trabalhadores. Foram também realizadas, ao nível do Projeto EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*) **1.351.812** transações.

85.615

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 2023, registaram-se **49.814.831** acessos de visitantes ao Portal Informativo da Segurança Social, dos quais **22.146.787**, correspondem a visitantes únicos.

49.814.831

Acessos ao Portal Informativo da SS

Comparativamente com o ano anterior (2022), o **número de acessos ao portal informativo da Segurança Social** aumentou significativamente, tendo-se registado mais **22.701.970** visitas.

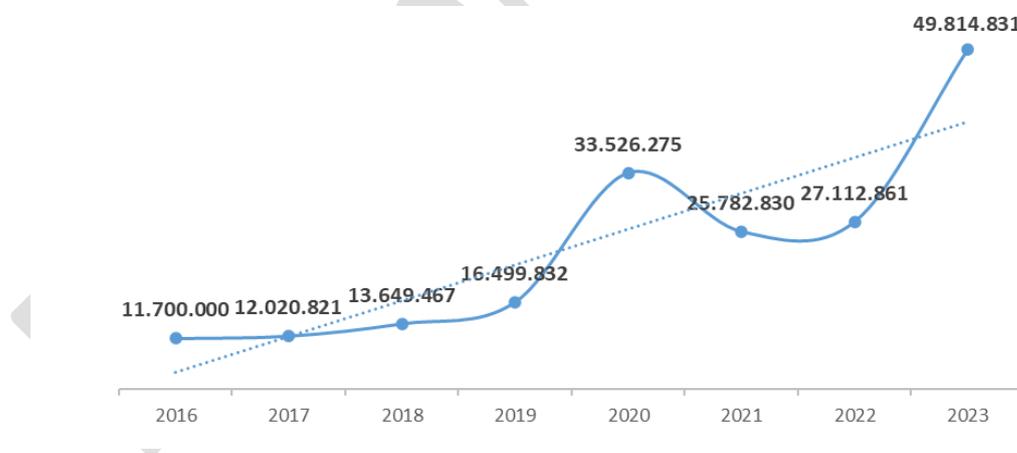


Figura 35 - Evolução nº de visitas ao portal informativo da segurança social entre 2016-2023

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

42

Novos serviços em produção na PTSS

eventos de vida dos cidadãos e empresas. Neste sentido, foram disponibilizados durante o ano de 2023, **42 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, durante o ano de 2023, foram disponibilizadas, **104** novas funcionalidades na Segurança Social Direta.

104

Novas funcionalidades na SSD

154.715.336

Acessos à Segurança Social Direta

No final do ano, estavam registadas na Segurança Social Direta **7.625.904** Pessoas Singulares e **861.131** Entidades Empregadoras. Destes, **674.360** constituem registos de novas Pessoas Singulares e **44.877** constituem registos de novas Entidades Empregadoras, realizados durante o ano. Verificou-se que a Segurança Social Direta teve **154.715.336** acessos durante o ano.

Neste contexto destaca-se também o número de mensagens enviadas para a caixa de mensagens da SSD, totalizando **43.796.346** registos.

Conforme se apresenta na figura seguinte, verificou-se um aumento significativo no número de novas funcionalidades disponibilizadas, tendo sido disponibilizadas mais 46 funcionalidades do que em 2022.

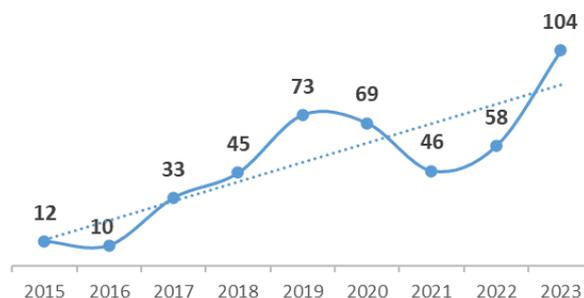


Figura 36 - Evolução do nº de novas funcionalidades disponibilizadas na SSD entre 2015-2023

Também 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 **24.035.395** acessos à SSD, do que no ano anterior.

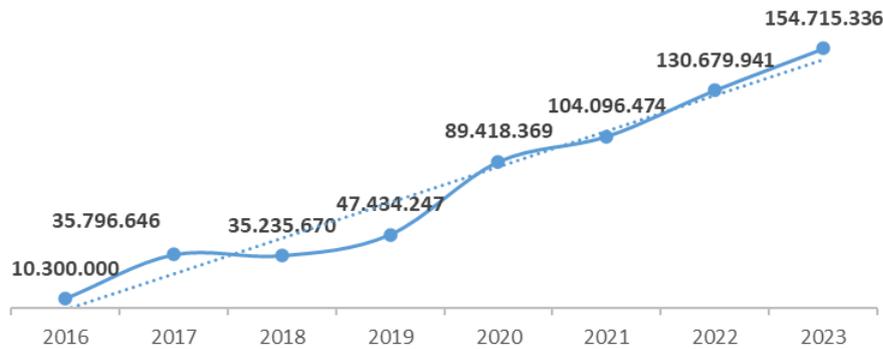


Figura 37 - Evolução do nº de acessos à SSD entre 2016-2023

No âmbito da disponibilização de serviços via *mobile*, destaca-se a **APP Segurança Social + Próxima**, encontrando-se ativos no último dia do ano, **578.501** dispositivos (considerando os dispositivos móveis instalados e que tinham sido consultados pelo menos uma vez nos últimos 30 dias).

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 2023 se registaram **53.533.159** acessos na Plataforma de Serviços de Interoperabilidade da Segurança Social, tendo-se concretizado **57.185.776** transações de interoperabilidade, reforçando assim os mecanismos de modernização e simplificação administrativa.

57.185.776

Transações de interoperabilidade

12

Novos Serviços Interoperabilidade

No total foram implementados **12** novos serviços de interoperabilidade, correspondendo a:

- **4** novos serviços de interoperabilidade, na **Plataforma de Serviços da Segurança Social**, no âmbito da **Simplificação do Ciclo Contributivo – 1ª prioridade**:
 - ✓ **Emitir Documentos de Pagamento** - permite a emissão e a obtenção do documento de pagamento. Este serviço permite representação.
 - ✓ **Consultar Documentos de Pagamento** - permite obter documentos de pagamento ainda não pagos que se encontram no prazo, juntamente com as referências de pagamento associadas. Este serviço permite representação.
 - ✓ **Consultar Comprovativos de Pagamento** - permite obter comprovativos de pagamentos feitos à Segurança Social durante um ano específico.
 - ✓ **Cancelar Documento de Pagamento** - permite cancelar um documento de pagamento específico, desde que esteja em estado de pagamento e seja elegível para cancelamento.

- **8** novos serviços adicionais, resultantes dos **processos de interoperabilidade** com diversas **Entidades**, e que contribuem para a desmaterialização e simplificação de processos:
 - ✓ **Qualificação de beneficiários, Faturação BAS e Listagem de medicamentos** – estes 3 novos serviços resultam da comunicação eletrónica de dados entre a Segurança Social e o Ministério da Saúde, cobrindo várias necessidades identificadas ao nível dos Benefícios adicionais de Saúde, respetivamente no âmbito do Complemento Solidário para Idosos (CSI) e Gestão de Riscos Profissionais (GESRIP);
 - ✓ **Certificado de Gravidez** – novo serviço resultante da troca de informação de certificados de gravidez com o Ministério da Saúde, no âmbito das Prestações Familiares;
 - ✓ **Fluxo de episódios e cálculos de cuidados continuados intensivos** – novo serviço de troca de dados com o Ministério da Saúde no âmbito Faturação da Participação devida pela Segurança Social e gestão de episódios ao nível da Rede de cuidados continuados integrados (RNCCI);

- ✓ **Pedido de nomeação a ordem de advogados** – serviço de troca de informação com a Ordem dos Advogados no âmbito do APJ (Apoio Judiciário). Permite enviar um processo de apoio judiciário no sistema da Ordem dos Advogados;
- ✓ **Cartão de cidadão estrangeiro**- novo serviço que resulta da comunicação eletrónica de dados entre a Segurança Social e as entidades Autoridade Tributária, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras e Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, através da Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e cuja finalidade é a criação automática de identificadores nas diferentes entidades. No caso da Segurança Social, a criação do Número de Identificação da Segurança Social (NISS).
- ✓ **Fluxo RINA com DLA (Determinação de Legislação Aplicável)** – nova interoperabilidade no âmbito do Intercâmbio Eletrónico de Dados de Segurança Social (EESSI). Esta interoperabilidade visa interligar toda a informação no âmbito da segurança social entre as instituições dos diferentes estados-membros, encaminhando os documentos eletrónicos (SEDs) entre estes, reduzindo a necessidade de documentos em formato físico.

Os dados respeitantes ao número de transações de interoperabilidade evidenciam, no último ano, uma variação de mais **4.869.508** transações de interoperabilidade, face ao ano de 2022. Se em 2020 os números se encontravam influenciados pelas medidas COVID (em particular medidas que obrigavam a consulta da situação contributiva), nos últimos 3 anos destaca-se também a tendência crescente, bem como o número o significativo de transações efetuadas.

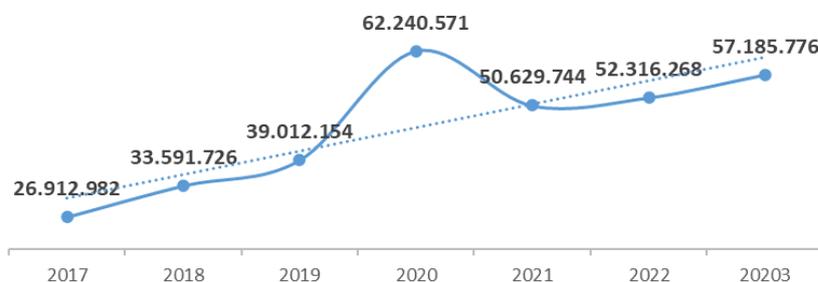


Figura 38 - Evolução do número de transações de interoperabilidade entre 2017-2023

No que respeita ao número de novos serviços de interoperabilidade disponibilizados pelo Instituto de Informática, em 2023 regista-se um ligeiro decréscimo, correspondendo a menos 4 serviços de interoperabilidade disponibilizados, por comparação com o ano anterior (2022).

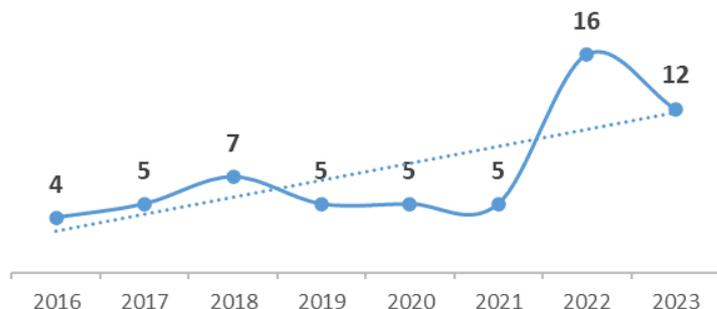


Figura 39 - Evolução do número de novos serviços de interoperabilidade entre 2017-2023

2.3.5. 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 2023, foram registados **95** pedidos de serviço, tendo o Instituto disponibilizado **182** produtos referentes a **29** Projetos/Aplicações e dirigidos a **30** Entidades.

Foram também beneficiados diretamente **14.079** formandos. A avaliação dos formandos, relativamente aos cursos desenvolvidos foi positiva, tendo-se registado um **índice médio de satisfação de 4,4** (numa escala de 1 a 5), nas modalidades de formação *e-learning* e formação presencial.

182

Produtos disponibilizados

30

Entidades abrangidas

14.079

Formandos

4,4

Satisfação com os cursos *e-learning*

4,4

Satisfação com os cursos presenciais

Durante o ano de 2023:

- Concluíram cursos de Formação **10.925** formandos;

- Inscreveram-se em cursos de formação *e-learning* **13.608** trabalhadores e todos concluíram os cursos;
- Frequentaram ações de formação presencial **471** formandos;
- Foram preparadas e ministradas **42** ações de formação presencial e criados **10** novos cursos de formação presencial;
- Foram criados **20** cursos de formação à distância (*e-learning*) e atualizados **9** cursos;
- Foram criados **111** recursos pedagógicos e de comunicação;
- Foram produzidos **31** Manuais de Apoio ao Utilizador, para suporte a aplicações e soluções;
- Foram disponibilizadas **19** Ajudas contextuais na Segurança Social Direta, para apoiar cidadãos e empresas que utilizam os serviços existentes;

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, mantendo-se desde então acima de 4,4.



Figura 40 - Evolução da Satisfação com os cursos e-learning entre 2016-2023

Nos cursos presenciais verificou-se, em 2023, uma ligeira diminuição da satisfação face ao ano anterior (correspondendo a um índice de satisfação de 4,4).

Nos últimos oito anos (2016 a 2023), o nível médio de satisfação mantém-se em 4,5.



Figura 41 - Evolução da Satisfação com os cursos presenciais entre 2016-2023

2.3.6. Gestão de Informação

O macro serviço **Gestão da Informação**, enquadra serviços no âmbito dos sistemas inteligentes de apoio à decisão, concebendo e executando projetos de produção e recolha de dados, com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão. Engloba ainda serviços de disponibilização de dados e informação, disponibilização de Estatísticas da Segurança Social, processo de qualidade dados, e difusão massiva de informação. Em termos de disponibilização de dados e informação, foi dada resposta a **3.170** pedidos, ao longo do ano 2023, tendo sido produzidos **50** relatórios no âmbito do Sistema de Estatísticas da Segurança Social e realizadas **40.948** consultas.

3.170

Respostas a pedidos de dados

50

Relatórios produzidos

Quando comparamos os registos dos últimos 7 anos, verificamos que as respostas a pedidos de dados se mantêm acima de 3.100 respostas. Em 2023 registou-se um decréscimo face ao ano anterior, correspondendo a menos 327 respostas.

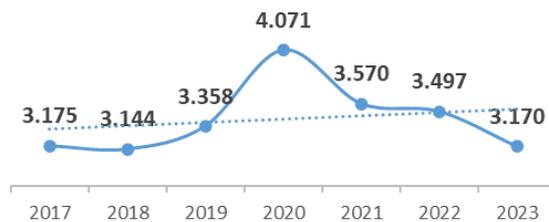


Figura 42 - Evolução do número de respostas a pedidos de dados entre 2017-2023

2.4. 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:

- **Planejar 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 2023, 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, efetuou-se a monitorização de 16 procedimentos associados à Segurança de Informação.

O resultado médio anual da cadeia de valor foi de 99,6%.

Face à meta estipulada de 93%, o resultado aferido traduz um desempenho médio da cadeia de valor de **107,1%**.

107,1%

Desempenho da Cadeia de Valor

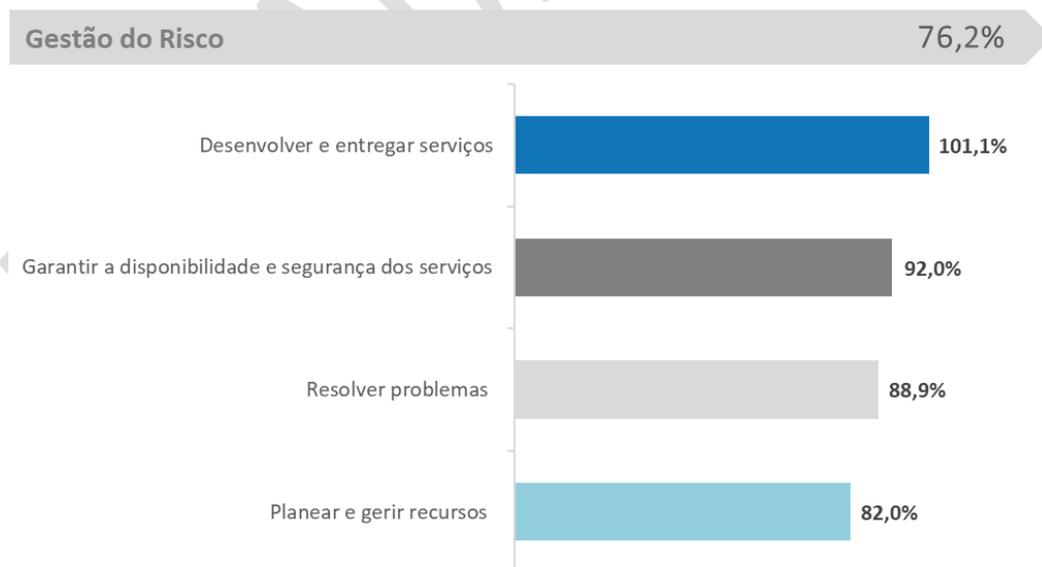


Figura 43 – Desempenho médio das macro atividades do II, I.P.

Ao nível das macro atividades identificadas verificamos que é ao nível de Desenvolver e entregar Serviços e Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços que obtivemos os melhores resultados (acima de 90%), correspondendo às atividades enquadradas no ciclo de desenvolvimento de software e manutenção dos serviços TI.

Em 2023, o resultado médio da cadeia de valor foi de 99,6%, representando uma superação de 6,6 pontos percentuais face à meta definida (93%). O valor atingido em 2023 foi ligeiramente superior ao de 2022 (em 1,8 pontos percentuais).

Verifica-se que os resultados nos últimos seis anos têm sido sistematicamente superiores às metas definidas para o efeito, refletindo um melhor resultado no desempenho e maturidade dos processos.

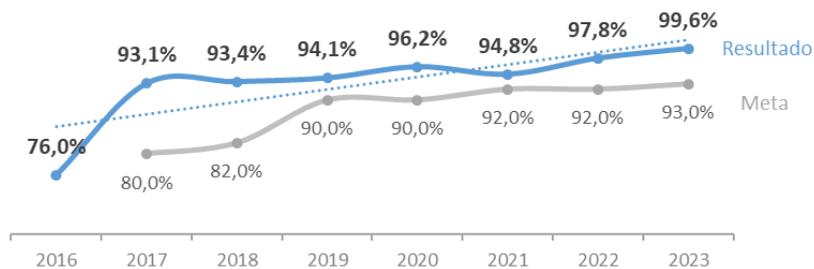


Figura 44 - Evolução do resultado médio da cadeia de valor entre 2016-2023

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

2.4.1. 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 2023 a taxa de execução do Plano Anual de Formação, que pretende

98%

Execução do Plano de Formação

aferir o número de ações de formação realizadas face às planeadas, teve um desempenho de **109,2%** apresentando uma taxa de execução de 98,3%.

Ainda no âmbito do processo de Gestão de Pessoas, foi definido o indicador **Taxa de absentismo anual inferior a 8%**. Com este indicador pretende-se avaliar a taxa de absentismo dos colaboradores, considerando o número de dias de faltas, face ao número de dias trabalháveis no ano. Apurou-se em **125,0%** o desempenho deste indicador, considerando que a taxa de absentismo anual foi de 4,1%.

4,1%

Taxa anual de absentismo

Os dados comparativos dos últimos 8 anos (2016 a 2023), traduzem que o Plano de Formação tem vindo a apresentar uma taxa de execução acima dos 96,0%, refletindo a consistência deste processo.

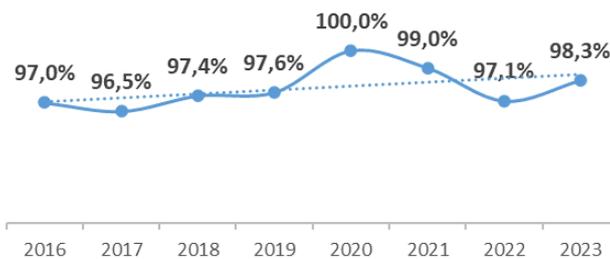


Figura 45 - Evolução da taxa de execução do Plano de Formação entre 2016-2023

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 um ligeiro aumento no número de dias de ausências dos trabalhadores face ao ano anterior (representando um aumento de 0,6% na taxa de absentismo). No entanto, o resultado alcançado é bastante favorável quando comparado com a meta de 8%, estabelecida para este indicador.



Figura 46 - Evolução da Taxa de Absentismo entre 2016-2023

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 3.2 deste Relatório), é também um indicador deste processo a **taxa de execução orçamental no âmbito do OSS (Orçamento da Segurança Social)**, através do qual se pretende aferir o cumprimento da execução do orçamento da Segurança Social disponível, considerando o orçamento executado face ao orçamento inicialmente previsto (orçamento corrigido). Em 2023, o resultado foi de 67,3%, correspondendo a um desempenho médio do indicador de **74,8%**.

67,3%

Execução Orçamental OSS

52,3%

Execução Orçamental PRR

Em paralelo, a **taxa de execução orçamental no âmbito do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência)**, é também um indicador deste processo. Com este indicador pretende-se aferir o cumprimento da execução do orçamento PRR disponível, considerando o orçamento executado face ao orçamento inicialmente previsto (orçamento corrigido). O resultado foi de 52,3%, correspondendo a um desempenho médio do indicador de **55,1%**.

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 alcançada a meta definida.

3,5

Índice satisfação
serviço fornecedores

O indicador **prazo para submissão dos contratos a fiscalização prévia do Tribunal de Contas**, que pretende aferir o n.º de dias úteis que demoram os contratos a ser submetidos à fiscalização do tribunal de contas, é também um indicador deste processo. Ao longo do ano de 2023, o tempo médio de envio dos contratos foi **9,75** dias úteis e o desempenho médio do indicador foi de 123,8%.

9,75

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 2023, foram registados no Portal Base 131 dos 133 contratos celebrados, correspondendo a uma taxa de 98,5%. O desempenho médio do indicador foi de **125,0%**.

98,5%

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 2023 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

2.4.2. 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

1,4

Dias análise prévia
pedidos de parceiros

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 924 pedidos de parceiros registados) de 1,4 dias.

No âmbito deste processo é aferido também o **grau de satisfação dos parceiros com o modelo de relacionamento** implementado pelo Instituto de Informática. Em 2023, 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 2023 o indicador **tempo médio de resposta aos pedidos**, teve um desempenho médio de **115,0%**, sendo o tempo médio de resposta de 1,9 dias.

1,9

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.

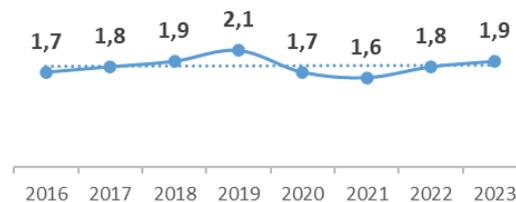


Figura 47 - Evolução do Tempo Médio de Resposta a Pedidos entre 2016-2023

O processo de Gestão de Entregas, que também contribui para esta macro atividade, tem como objetivo assegurar a gestão das entregas de serviços aplicativos, considerando as atividades de planeamento, desenho, construção, testes e *deployment*. Deste processo destaca-se o indicador **percentagem de releases**

1.050

Releases acreditadas

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 1.477 *releases* para acreditação, nos vários ambientes do ciclo de desenvolvimento, das quais 1.050 foram acreditadas, estando conforme os requisitos definidos, o que corresponde a uma média de 71,4% de *releases* acreditadas, e a um desempenho médio do indicador de **109,9%**.

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. Até final do ano 2023, foram registadas 55 entregas de emergência num universo de 1.204 entregas de implementadas, em ambiente de produção, correspondendo a 4,5%, pelo que o indicador teve um desempenho de **103,3%**.

55

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 2023 o indicador **percentagem de entregas implementadas com sucesso em produção**, tendo-se registado uma média de 94,6% de entregas implementadas com sucesso, pelo que o indicador obteve um desempenho de **103,3%**.

1.138

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 quatro anos (entre 2020 e 2023) esta tendência inverteu-se, verificando-se uma ligeira melhoria nos resultados alcançados.

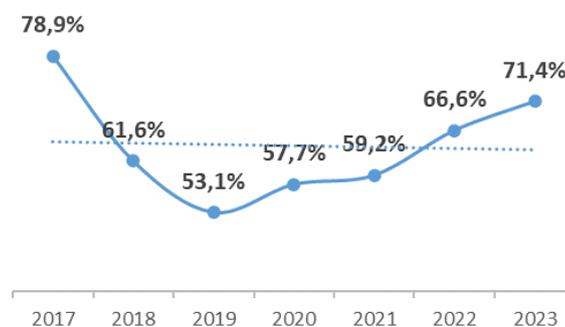


Figura 48 - Evolução da percentagem de *releases* entregues para testes que são acreditadas, entre 2017-2023

2.4.3. 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 2023 foi monitorizado o indicador **tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços do**

Catálogo, que pretende medir o número médio de minutos, que demora a repor a disponibilidade dos serviços constantes no Catálogo de Serviços, em caso de quebra/falha dos mesmos, tendo sido registado o resultado médio de 59,9 minutos. O desempenho médio mensal do indicador foi de **49,8%**.

59,9 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 do Catálogo, em cerca de 22,1 minutos (tendo passado de 37,8 minutos em 2022, para 59,9 minutos em 2023).

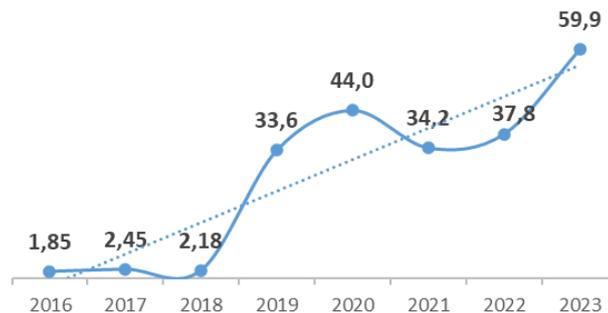


Figura 49 - Evolução do tempo médio de reposição dos serviços online entre 2016-2023

Com o objetivo de garantir a eficácia do Plano de Continuidade de Negócio, foi também apurado ao longo do ano, o desempenho do indicador **Nº de testes ao plano de continuidade**, estando prevista a realização de 1 teste por trimestre. Neste âmbito, verificou-se que a meta definida para o indicador foi superada, tendo sido realizados 10 testes ao Plano de Continuidade (PCN), i.e. mais 4 face ao planeado. O desempenho médio do indicador foi de **118,8%**.

10

Testes ao PCN

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

A disponibilidade média dos serviços, em 2023, foi de 99,3%, tendo sido monitorizados 130 serviços dos 140 existentes no

99,3%

Disponibilidade dos serviços

Catálogo de Serviços (passíveis de medição). O desempenho médio do indicador foi de **100,3%**.

Os dados comparativos, entre 2016 e 2021, permitem verificar uma tendência decrescente nos valores da disponibilidade média dos serviços, tendência esta correlacionada com a tendência de crescimento de serviços disponibilizados no canal digital. No entanto, nos últimos dois anos (2022 e 2023) esta tendência inverteu-se, verificando-se uma ligeira melhoria nos resultados alcançados.

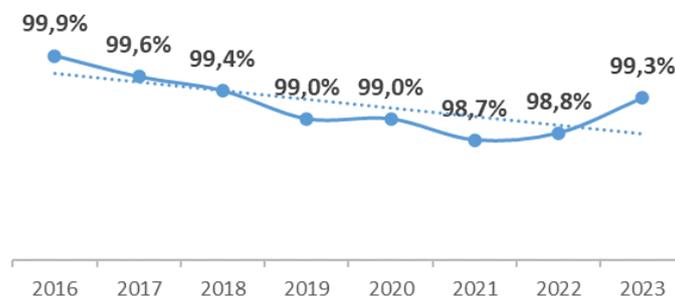


Figura 50 - Evolução da Disponibilidade média dos serviços entre 2016-2023

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 50,3%, 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%. O indicador obteve um desempenho médio de **85,3%**.

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 **96,7%**, tendo assistido às sessões de sensibilização 309 participantes.

309

Colaboradores que participaram em ações sensibilização

Para este processo foi também medido o indicador **taxa de incidentes de segurança de informação**, cujo objetivo é verificar a percentagem de incidentes classificados como incidentes de segurança, face ao número total de incidentes registados. Ao longo do ano foram registados 28.360 incidentes, dos quais 349 foram classificados como incidentes de segurança da informação, correspondendo a 1,3% do universo de incidentes registado. O desempenho médio do indicador foi de **103,9%**.

349

Incidentes de Segurança

O **Tempo médio de resolução de incidentes de segurança** é também um indicador deste processo, que visa medir o n.º médio de dias para resolução dos incidentes de segurança, sendo o limite máximo aceitável a meta de 10 dias. Em 2023, o tempo médio de resolução de incidentes de segurança foi de 6,08 dias, pelo que o indicador obteve um desempenho de **123,3%**.

6,08

Dias para resolução de 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 2023, foram executados com sucesso 30.568 *scripts*, num universo de 30.568 *scripts* solicitados, traduzindo-se numa taxa de execução de *scripts* sem erros de 100,0% e num desempenho do indicador **percentagem de pedidos de scripts executados sem erros** de **100,2%**.

30.568

Scripts executados sem erros

Para este processo foi também apurado o indicador **% de *deployments* Cliente aplicados em Produção executados sem erros**, cujo objetivo é apurar a taxa de sucesso de execução dos pedidos de *deployments* cliente face ao número total de pedidos recebidos desta tipologia. Neste âmbito, durante o ano de 2023, não houve registo de erros, tendo sido executados com sucesso 91 *deployments* cliente, no ambiente de Produção, **91** o que se traduz numa taxa de execução 100,0%. O **Deployments Cliente sem erros** desempenho médio do indicador de **100,2%**.

Entre 2016 e 2021 o número de scripts executados foi aumentando progressivamente. Embora em 2022 esta tendência se tenha invertido, verificando-se uma quebra face aos anos anteriores, em 2023 o número de scripts executados voltou a aumentar, tendo sido executados mais 5.393 scripts (comparativamente com o ano de 2022).

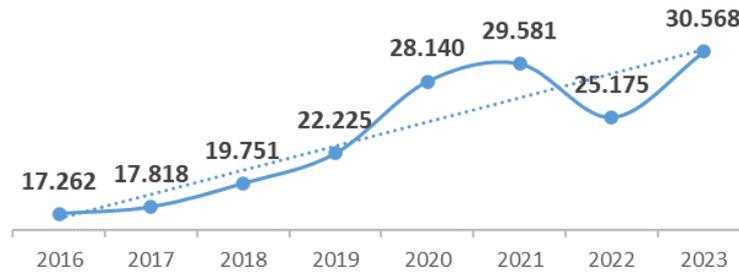


Figura 51 - Evolução dos scripts executados entre 2016-2023

Quanto ao número de processos batch executados, verifica-se, um acréscimo significativo face ao ano transato. Comparativamente com o ano anterior (2022), executaram-se mais 9.564.285 batch.

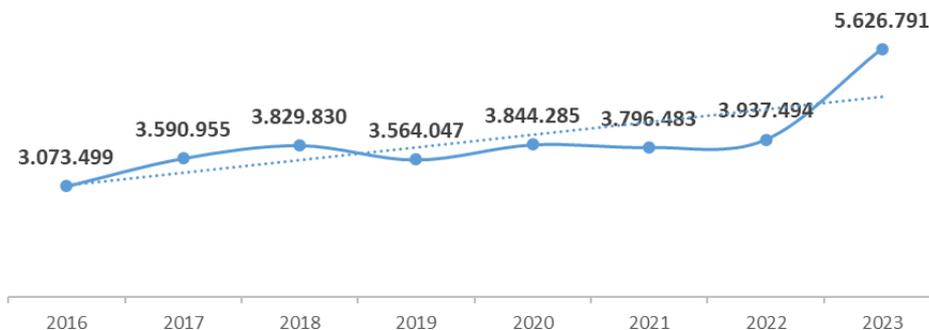


Figura 52 - Evolução dos processos *batch* executados entre 2016-2023

O Processo de Gestão de Projetos, cujo objetivo é assegurar que é seguido o modelo e as respectivas 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 2023 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 40 projetos considerados para efeito da monitorização do processo, 25 tinham o caderno de projeto devidamente preenchido, o que corresponde a uma taxa de 62,5% e a um desempenho médio do indicador de **87,7%**.

25

Projetos/Cadernos

2.4.4. 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 2023 a **avaliação da satisfação dos incidentes resolvidos** foi em média de 4,2

4,2

Índice de satisfação com a resposta a incidentes

4,7

Índice de satisfação com a resposta a pedidos de serviço

pontos (numa escala de 1 a 5), tendo-se obtido um desempenho médio de **99,8%**. Por outro lado, a **avaliação da satisfação dos pedidos de serviço resolvidos** foi em média de 4,7 pontos (na mesma escala), tendo-se obtido um desempenho médio de **113,8%**, respetivamente.

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 **109,0%**, considerando que ao longo do ano de 2023, foram reabertos 635 incidentes num universo de 28.610 incidentes resolvidos, correspondendo a 2,2% 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 0,01% de incidentes graves.

2,2%

Incidentes reabertos

20

Incidentes graves

Nos últimos seis anos (2018 a 2023), 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 seis anos em análise, em 4,6 (numa escala de 1 a 5 valores) de acordo com o que se apresenta na figura em baixo.

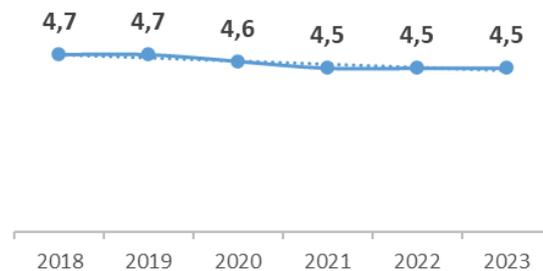


Figura 53 - Evolução da Satisfação com os incidentes e pedidos de serviço resolvidos entre 2018-2023

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 **8,9%**, dado ter registado uma taxa média de resolução de 6,3%.

15

Problemas registados

1

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 2023, o tempo de resolução do único problema resolvido foi de 13,5 dias úteis, superior à meta definida, de 10 dias. O desempenho médio do indicador foi de **65,0%**.

13,5

Dias para resolução
de problemas

2.4.5. 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 2023 foram considerados na organização os riscos relacionados com a Gestão da Segurança da Informação, Gestão de Serviços, Gestão da Qualidade, Gestão da Continuidade do Negócio e Gestão da Conciliação, 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 do Plano de Integridade e Transparência do II. No total, foram identificados no Plano de Tratamento de Riscos (PTR) 242 riscos distintos, 56 dos quais com ações para implementar.

A **percentagem de execução do Plano de Tratamento de Riscos**, cujo objetivo é aferir a taxa de ações implementadas face ao número total de ações identificadas no PTR do Instituto, associadas a riscos com nível de classificação alto e muito alto, é um indicador deste processo. No PTR, para 2023, foram identificadas 48 ações de risco alto e muito alto para mitigar os riscos definidos, tendo sido implementadas 32 das ações identificadas, o que corresponde a uma taxa de execução do Plano de Tratamento de Riscos de 66,7%. O desempenho médio do indicador foi de **76,4%**.

32

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 2023, foram mitigados 35 dos 56 riscos identificados no PTR, traduzindo-se numa taxa de riscos mitigados de **65,5%**.

35

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 2023 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.

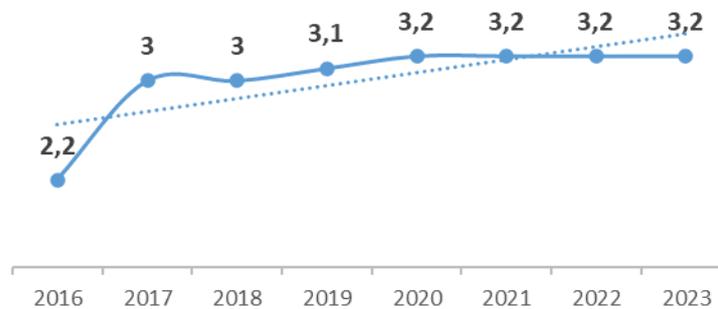


Figura 54 - Evolução da Maturidade dos Controlos Internos entre 2016-2023

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.

2.5. 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 5.3 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.

Decorrente do controlo interno dos projetos PRR, em 2023, efetuou-se a especificação da utilização da ferramenta *Arachne* no âmbito da mitigação de riscos de ocorrência de situações de conflitos de interesse, fraude, corrupção e duplo financiamento, e foi também elaborada a especificação Auditorias Internas ao Sistema de Controlo Interno no âmbito do PRR.

✓ ***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.

Existe, no Instituto de Informática, um Portefólio de Competências onde para cada função está associada uma Ficha de Função com indicação da missão, atividades, competências necessárias e níveis adequados. Acresce, ainda que a formação está também associada à função/competências e níveis de competências exigidas.

✓ ***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 II, I.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, no ano de 2023 foi efetuada a reavaliação anual dos riscos identificados em 2022, contemplando-se a quantificação do grau de implementação das medidas de mitigação identificadas, bem como o prazo de previsão da sua plena implementação.

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.

Existe ainda a Política Antifraude, definida e aprovada durante o ano de 2023, com o objetivo de reforçar uma cultura dissuasora de atividades fraudulentas, de promoção, prevenção e deteção de fraudes e delitos conexos. Nesta política são descritos os Princípios Gerais, Responsabilidades, os procedimentos para Comunicação de Fraude e as formas de atuação relativamente à implementação de Medidas Antifraude, reforçando-se que o II, I.P mantém uma política de “tolerância zero” para com a fraude e a corrupção, bem como o conflito de interesses e o duplo financiamento, e dispõe procedimentos internos concebidos para prevenir e detetar, na medida do possível, as fraudes e, caso se verifiquem, corrigir o seu impacto.

✓ ***Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas.***

A atividade do Instituto de Informática é orientada pela Política do Sistema Integrado de Gestão que é suportada em 6 princípios: Criar valor para as Partes Interessadas, Desenvolvimento das Pessoas, Comunicação, Melhoria Contínua, Processos para a Excelência e Inovação e Conformidade Legal. O princípio Desenvolvimento das pessoas estabelece que 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.

Adicionalmente, o Instituto de Informática, I.P. promove a igualdade de género e a conciliação em todas as fases de integração dos colaboradores na organização, através de medidas nos domínios das Práticas Laborais, Serviços e Benefícios e Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal, apoiando-se nos seus valores e observando os princípios Igualdade e Não Discriminação, Conciliação, Responsabilização, Transparência, Conduta Ética e Respeito pelas Partes Interessadas.

Para além da Política identificada, o Plano de Formação Anual inicia-se com o diagnóstico de necessidades de formação, que tem por base as competências, níveis de competências identificadas para cada função e os pontos/áreas de melhoria identificadas em sede de SIADAP 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.

Adicionalmente, existe um Modelo de Gestão por Competências, que pretende garantir um maior rigor nos processos de recrutamento e seleção de pessoas para a função, na gestão e no planeamento de carreira, na avaliação dos desempenhos (SIADAP) e na gestão da formação e no desenvolvimento de competências, 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. Este instrumento identifica e documenta as atividades, os conhecimentos, as ferramentas e soluções utilizadas e o perfil de competências essenciais de todas as funções, cujo alinhamento se articula e enquadra nas áreas e estruturas organizacionais do Instituto de Informática, IP

As competências adquiridas pelos colaboradores, através da formação profissional, estão disponíveis e podem ser consultadas na plataforma Portii do GESVENRH.

✓ ***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.

Está em vigor desde 2020 o **Plano de comunicação institucional em situações de crise** com o objetivo de garantir uma ação concertada entre os vários intervenientes, assegurando que estão definidos os mecanismos e as condições necessárias à gestão cuidada e eficaz da comunicação em momentos de crise. O Plano documenta o conjunto de situações e atividades essenciais e indispensáveis à ativação de procedimentos internos, capazes de atempadamente gerir a comunicação com as principais partes interessadas.

No âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal do Instituto, de referir o **Programa de Envolvimento das Partes Interessadas**, que define, para cada uma das partes interessadas identificadas: o que comunicar, quando comunicar, a quem comunicar, como comunicar e quem comunica.

Ao nível dos Projetos do Instituto, nomeadamente no documento Caderno de Projeto, consta o **Plano de comunicação** onde estão descritos os diversos itens de comunicação, responsáveis, audiência, atividade e frequência dos mesmos no ciclo de vida do Projeto.

✓ ***O serviço foi objeto de ações de auditoria.***

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 2023 realizaram-se 6 ações de auditoria. As mesmas encontram-se discriminadas no Anexo 5.3 deste documento.

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.**

✓ **90% de colaboradores do serviço frequentaram pelo menos uma ação de formação.**

✓ A percentagem de colaboradores que recebeu formação em 2023 foi de 90%, de acordo com o Relatório de Avaliação da Satisfação da Formação de 2023

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 5.3 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 concessão 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 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, 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 conflituantes devem ser segregadas para reduzir oportunidades para a modificação não autorizada ou não intencional, ou a utilização indevida dos ativos da organização. Este objetivo é alcançado atribuindo e associando responsabilidades na execução de diferentes tarefas a múltiplos colaboradores, garantindo adequadas medidas de contenção de âmbito/responsabilidade.

✓ **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.

Em 2023 foi revisto, no sentido de dar cumprimento aos normativos legais em vigor, no âmbito do Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC).

O PIT é também atualizado em função da legislação aplicável e por via do contrato estabelecido entre o Instituto de Informática e a Estrutura de Missão Recuperar Portugal, no âmbito da execução do Plano de Recuperação e Resiliência.

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/S4HANA (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), Gestão da Conciliação entre a Vida profissional, Familiar e Pessoal (NP 4552) 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.

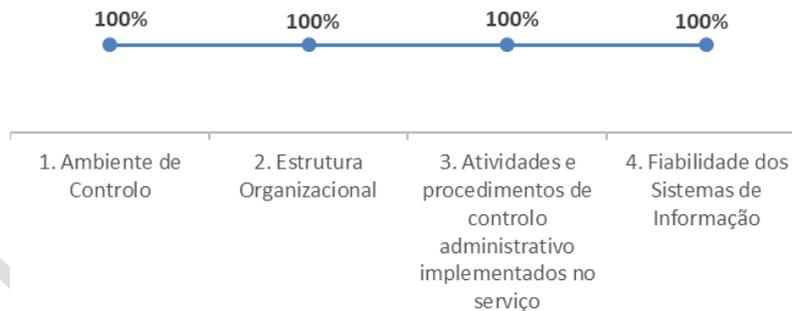


Figura 55 - Avaliação das dimensões do Sistema de Controlo Interno 2023

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

100%
SCI

2.6. 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 stakeholders, 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 2024 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. 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 CMDDB. Perspetiva-se a sua conclusão no ano de 2024.

2. 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 2024.

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 2024 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.

Implementação de Nova Metodologia de Desenvolvimento

Esta medida, endereçada no Plano Estratégico do Instituto de Informática, visa a evolução do processo de desenvolvimento, com a adoção e implementação das mais atuais e melhores práticas de mercado, em termos de metodologia, ferramentas e documentação de suporte.

A sua operacionalização compreende a definição de metodologias de gestão de projetos e de desenvolvimento de software, e conseqüente alinhamento dos processos internos, de modo a potenciar uma maior eficiência e agilidade no ciclo de vida das aplicações.

Neste contexto, definiu-se um referencial metodológico, baseado nas premissas de agilidade (metodologia de desenvolvimento ágil), que se adapta aos novos desafios da organização bem como às mudanças tecnológicas dos últimos anos. Seguidamente foram analisadas as melhores práticas internacionais e identificadas as que têm maior aderência ao contexto do Instituto de Informática, tendo-se procedido à seleção das metodologias a utilizar (Kanban e Feature Files (BDD)).

Em 2023 foi apresentada a estratégia de operacionalização destas iniciativas, bem como o cronograma de trabalhos definido, que prevê workshops, sessões de acompanhamento e suporte contínuo às equipas.

Para garantir a implementação desta mudança na organização até final de 2024, está prevista a operacionalização do plano global definido, assegurando o *coaching*, *mentoring*, apoio e todo o acompanhamento à gestão da mudança. Prevê-se ainda instalar e configurar uma ferramenta de suporte à nova metodologia, ensaiando a sua utilização com um primeiro conjunto de projetos.

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.

3. 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 concretizou-se a 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, deu-se ainda início à etapa 3, correspondente à componente Visão Integrada de Negócio (VIN), tendo-se procedido à implementação da Carreira Contributiva e Conta Corrente e iniciado a implementação da Lista de Processos Ativos e Pendentes.

Em 2024 está prevista a conclusão deste projeto, com a finalização da etapa 2 – através da implementação de *Machine Learning* para a triagem de pedidos e Pesquisa Avançada, e da etapa 3, ao nível do Registo de cartas e envelopes, Visão Integrada do Negócio, Conta Integrada e Carreira Contributiva Integrada.

4. Soluções de Atendimento e Desmaterialização

Esta medida visa a adoção de soluções de atendimento e relacionamento inovadoras, com o objetivo de modernizar os vários canais de interação da Segurança Social, com cidadãos e empresas.

A mobilidade e acessibilidade assumem hoje um papel essencial na forma como os cidadãos interagem com os serviços, pelo que é necessário apostar em soluções de atendimento mais ágeis, simplificadas, acessíveis e desmaterializadas. Neste contexto, em 2024, prevê-se desenvolver um conjunto de iniciativas que visam potenciar a redução do atendimento presencial e potenciar o atendimento digital, como sejam:

1. Soluções de atendimento e desmaterialização – compreende a desmaterialização e autenticação de assinaturas dos serviços de atendimento e a adoção de soluções de desmaterialização baseadas em Acrobat pro, Adobe CC, Indesign, entre outros;

2. Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail) – compreende a implementação da nova infraestrutura de suporte às soluções de voz e de Contact Center e, também, a implementação da nova solução de Contact Center, perspetivando-se adotar a nova solução para, pelo menos, 3 operações.
3. Soluções de Atendimento - *Virtual agent, Chat Bot e voice IVR* – compreende a implementação de soluções avançadas de atendimento, prevendo-se implementar “*virtual agent*” integrado com *ChatBot* e *voice IVR* e atender pelo menos 250.000 chamadas com esta solução.

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 aquisitivo, em 2024 dar-se-á continuidade a esta medida, prevendo-se que, até ao final do ano, o SOC se encontre em funcionamento, com implementação dos casos de uso previamente identificados. Pretende-se ainda proceder à sua capacitação na vertente de automação, orquestração e proteção integrada.

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 efetuou o diagnóstico da situação atual e identificou potenciais cenários futuros para a gestão de utilizadores, ao nível dos organismos. Em 2023 deu-se continuidade a esta medida, tendo sido concretizada a entrada em exploração da Solução PAM (*Privileged Access Management*), efetuada a instalação em todos os postos de trabalho da componente "*Privileged Endpoint Manager* da Solução PAM" e foi ainda concluído o documento de visão para o modelo de implementação da solução de gestão de identidades e acessos.

Em 2024 prevê-se a sua conclusão, perspetivando-se implementar a solução de IAM (*Identity Access Management*) e adquirir solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas.

A definição e implementação de uma solução global irá concorrer 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 - continuação

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 planeamento;
- Atender às normas internacionais e requisitos legais e regulamentares pertinentes;
- Melhorar a aprendizagem organizacional.

Em 2023, a operacionalização desta medida consistiu em identificar e analisar 2 ferramentas de base tecnológica existentes no mercado, e que respondam aos requisitos do processo de gestão do risco. Foram também elaborados os requisitos funcionais para a ferramenta a adquirir futuramente pelo II, I.P.

Em 2024 pretende-se realizar uma Prova de Conceito (PoC), para verificar a resposta aos requisitos identificados, e proceder à implementação da Ferramenta Gestão Risco e Compliance e respetiva disponibilização em ambiente de produção.

8. Elaborar o Manual de Controlo Interno

O Controlo Interno é garantido através de conjunto de políticas, procedimentos e práticas implementadas por uma organização para garantir a eficácia e eficiência das operações, a confiabilidade dos relatórios financeiros e o cumprimento dos preceitos legais e regulamentos, tendo por finalidade minimizar os riscos e assegurar que os objetivos da organização sejam alcançados de forma adequada.

Esta medida decorre da necessidade reconhecida pelo Instituto, de materializar num documento de referência, os princípios e valores orientadores da prática profissional dos seus colaboradores e órgãos, identificando de forma clara como as atividades devem ser executadas, quais são as responsabilidades dos colaboradores envolvidos e como os riscos devem ser identificados e geridos.

Neste contexto, pretende-se criar mecanismos no âmbito do Sistema de Controlo Interno e elaborar o Manual de Controlo Interno do II, I.P., com a finalidade de assegurar a proteção de seus ativos, diminuir riscos de fraudes, fazer validação contábil e promover eficiência operacional.

Neste manual são prestadas informações sobre a organização, as políticas e procedimentos internos, a segregação de funções, a gestão de riscos, a monitorização e avaliação do controlo interno.

Este documento deve ser encarado como uma referência de orientação na conduta de todos os trabalhadores, quer ao nível do relacionamento interno quer do relacionamento externo, contribuindo para uma imagem institucional de rigor, transparência, eficiência e competência.

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, deu-se continuidade a esta medida, tendo-se continuado a análise e validação dos requisitos, e procedido à implementação e avaliação de pontos pendentes com Entrega Aplicacional.

Em 2024, 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;
- Criar uma Base de dados de conhecimento sobre 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. 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 2024, concretizar 100% deste projeto.

11. Definição de estratégia de ESG do II - Sustentabilidade Ambiental, Social e de Governação

Esta medida foi identificada no âmbito da revisão do Plano Estratégico de Sistemas de Informação para o MTSSS. A mesma enquadra-se no âmbito das orientações definidas nas Grandes Opções para 2023-2026 (na Lei n.º 38/2023 de 2 de agosto), em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

A sua operacionalização consiste na definição da estratégia ESG e levantamento de requisitos para seleção da melhor ferramenta que suporte a estratégia definida e que permita a otimização dos processos/ferramentas de monitorização do desempenho social, ambiental e de governo do Instituto de Informática, I.P. com possibilidade de alargamento para o restante Ministério, promovendo um aumento da responsabilidade corporativa, minimização de riscos e criação de valor sustentável.

Em 2024 pretende-se definir a estratégia de Sustentabilidade ESG e identificar práticas, indicadores e metas, que permitam monitorizar o desempenho social, ambiental e de governação do II, I.P.

A definição da Estratégia de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, para além de ser uma responsabilidade social e ambiental, permitirá ao Instituto de informática impulsionar a inovação, e posicionar-se como organismo que promove práticas responsáveis, valorizando a ética e a transparência nos seus processos.

12. Consolidar o Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal

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. Durante o ano de 2023, procedeu-se à revisão do Sistema de modo a garantir a sua conformidade para com a versão mais recente da norma, versão de 2022, e avançou-se para o processo de certificação, tendo a mesma sido obtida no final do ano.

Em 2024 pretende-se consolidar o Sistema, através do desenvolvimento das seguintes iniciativas: a) Avaliar a possibilidade de estender as medidas de envolvimento institucional aos Trabalhadores Deslocalizados; b) Elaborar um diagnóstico do clima organizacional; c) Auscultar as partes interessadas externas sobre a sua perceção do tratamento dos temas da conciliação no II, I.P.

Pretende-se ainda rever a documentação do SGC (após análise dos resultados do inquérito de satisfação), incluindo o Programa de Conciliação, o Plano de Medidas de mitigação dos riscos psicossociais e os aspetos de conciliação e da avaliação das Partes Interessadas e, também, avaliar a pertinência de adotar ferramentas/canais de comunicação diferentes, para garantir que a mensagem é recebida e compreendida pelas partes interessadas.

A consolidação do SGC 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.

13. Reforço das equipas através do recrutamento no âmbito do Regulamento de Carreiras CIT

Esta medida, identificada no âmbito do âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação decorre da alteração da lei orgânica do Instituto de Informática, tendo sido equiparado a Entidade Pública Empresarial, no âmbito das suas atribuições de construção, gestão e operação de sistemas aplicacionais e de infraestruturas tecnológicas nas áreas de TIC dos serviços e organismos da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, para efeitos de recrutamento de trabalhadores que desempenhem funções correspondentes ao conteúdo funcional das carreiras de informática. Nessa sequência, foi elaborado o

Regulamento das Carreiras do Regime Jurídico do Contrato Individual de Trabalho do I.I., I.P. que define a organização e disciplina da relação de trabalho, o desenvolvimento profissional e a constituição das relações jurídico-laborais dos/as trabalhadores/as com Contratos Individuais de Trabalho (CIT) no Instituto de Informática.

A sua operacionalização, com impacto na valorização das carreiras permitirá o reforço das equipas, mitigando os riscos de:

- Competências técnicas insuficientes, ao nível de Desenvolvimento de Software, Testes e Qualidade;
- Dificuldade de atração e retenção dos trabalhadores, pela dificuldade de disponibilizar as condições vigentes no mercado, condições físicas de trabalho e fatores relacionados com o salário emocional como as medidas de conciliação;
- Volume de trabalho, deficiente gestão de prioridades e perceção de necessidade de trabalho suplementar como frequente ou muito frequente, resulta na emergência de estudar os riscos psicossociais para os trabalhadores.

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

14. Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais - continuação

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.

Em 2023, foi elaborado o plano de ação, tendo o mesmo sido submetido à aprovação da Tutela. Deu-se ainda início à sua implementação, tendo sido concretizadas algumas das medidas identificadas, tais como a criação do Clube do Livro, iniciativas de atividade física com disponibilização de espaços para esse efeito, e iniciativas de cariz solidário.

Em 2024 pretende-se concluir a implementação do plano de ação e proceder à respetiva Monitorização e Avaliação.

15. Ignição da Inovação

Esta medida decorre da análise de diagnóstico efetuada no âmbito do Plano Estratégico do Instituto de Informática, na medida em que a inovação se assume como *driver* do processo de transformação digital em curso na Segurança Social.

Neste contexto é essencial alavancar, estruturar e implementar um caminho tendente à implementação de um Sistema Gestão da Inovação (tendo por referência a NP 4457 – Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação), fazendo uso das capacidades já existentes e potenciando a implementação de um ecossistema de inovação.

Com este Projeto o Instituto de Informática pretende:

- realizar o Diagnóstico da situação atual:
- identificar e implementar um Plano de Ação de melhoria, de modo que o Instituto possa, em permanência, acompanhar o desenvolvimento tecnológico, responder e antecipar as necessidades das principais partes interessadas, garantindo o *know-how*, os recursos e as condições necessárias para que estas atividades sejam parte da nossa atividade diária.

Neste âmbito, em 2024 pretende-se realizar uma “Auditoria Interna” com o objetivo de, através da técnica de entrevista e análise documental, recolher a informação necessária à compreensão da situação atual. Prevê-se ainda a realização de dois eventos de inovação, com o objetivo de promover a melhoria contínua e uma cultura de Inovação.

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

2.7. 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 2023, 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 em simultâneo, 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, Claranet, Softventure, Capgemini Portugal, Link Consulting, Linkcom e Ignít People;
- Comparação com organizações públicas ou privadas certificadas na norma de referência NP 4552 no âmbito do Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal pela empresa APCER (27 entidades);
- 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, 2021 e 2022.

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.

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 2023.

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). No que concerne à informação de comparação com a certificação na NP 4552, a informação foi disponibilizada ao Instituto via correio eletrónico, pela agência de certificação APCER. Neste âmbito não foi possível recolher informação no ano de 2022, apresentando-se a informação mais atual referente a 2023.

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 5.4 (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 2022, 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 12 dias, enquanto a média global dos outros organismos evidencia um PMP de 40 dias.

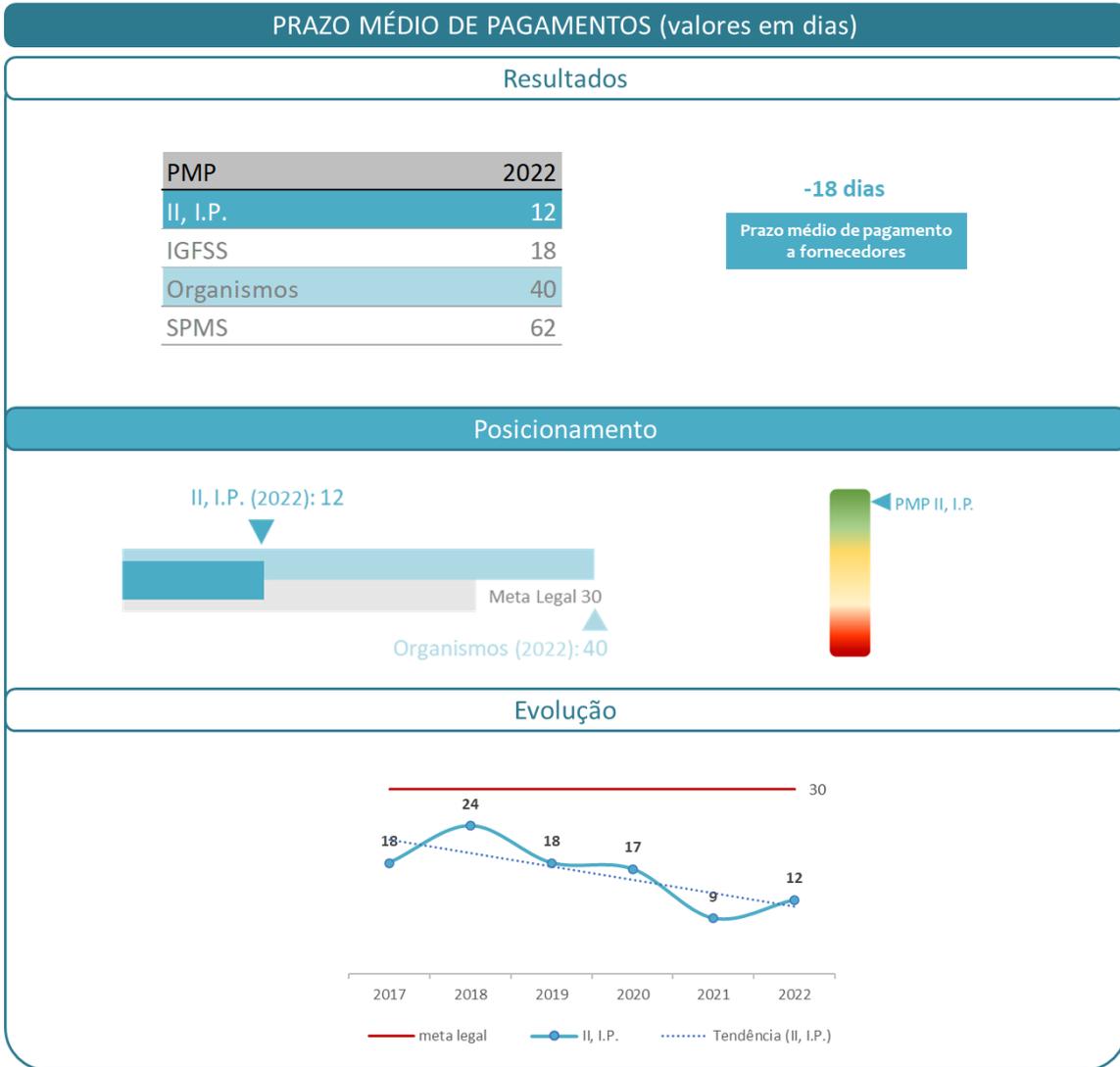


Figura 56 - Prazo médio de pagamentos

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 18 dias, face à meta estabelecida.

A informação disponível, entre 2017 e 2022, 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 16 dias.

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 2022, o Instituto apresenta um resultado acima da média do grupo (Organismos).

Para o ano de 2022, existe informação disponível relativamente a quatro organismos. Comparando os resultados, no Instituto de Informática, 81% dos colaboradores realizaram ações de formação, enquanto nos restantes organismos se obteve um resultado médio global de 78%.

De salientar que, no último ano a percentagem de colaboradores que realizaram ações de formação no Instituto de Informática aumentou, face ao ano anterior. Em comparação com a média dos outros organismos, o Instituto de Informática apresenta em 2022, mais 2% de colaboradores que participaram em ações de formação.

A informação referente ao período de 2015-2022, 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.

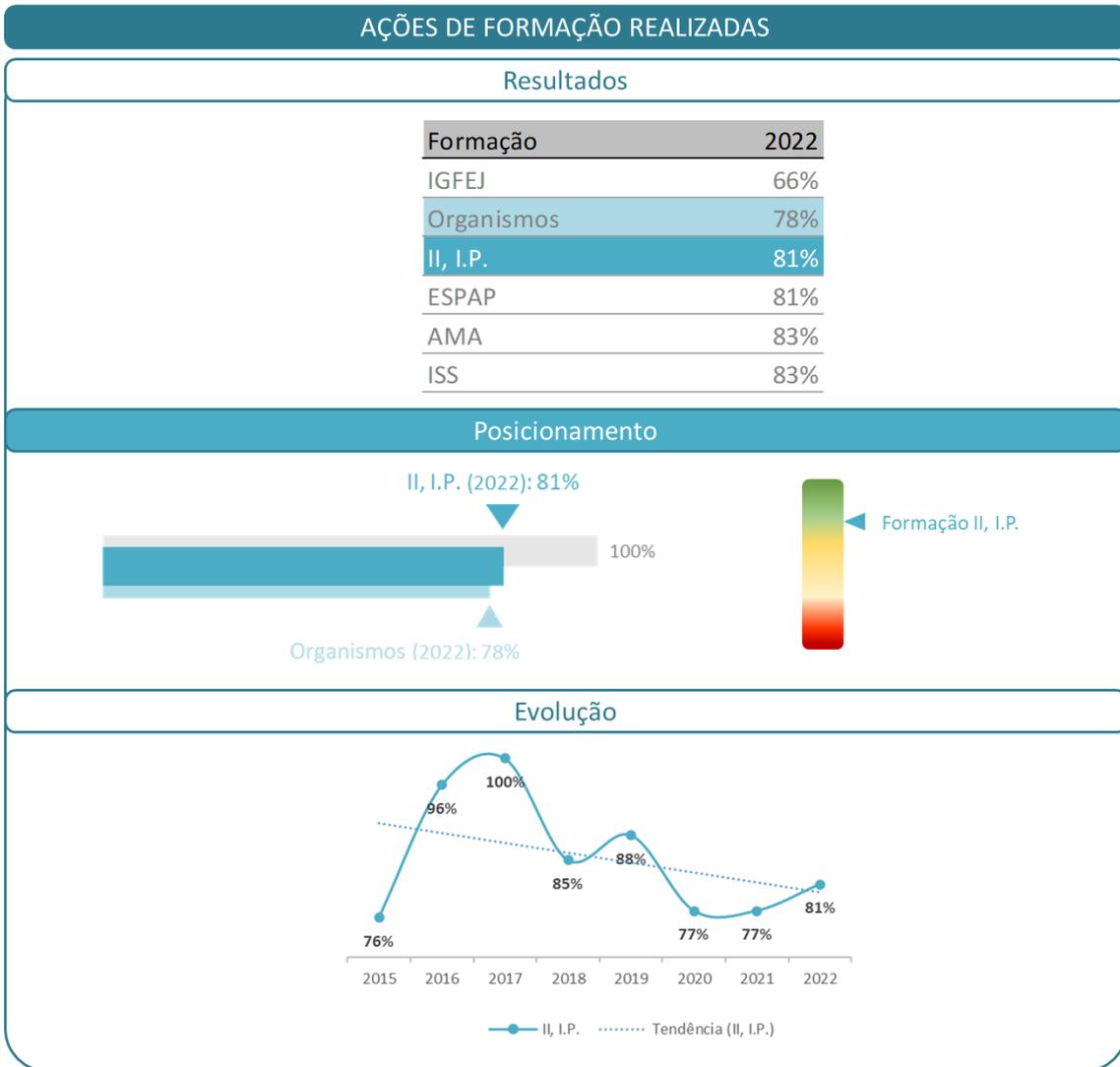


Figura 57 - Percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas

3. Taxa de absentismo

Podemos verificar, na análise efetuada de comparação com os outros organismos públicos, que no ano de 2022, o Instituto apresenta um resultado abaixo da média do grupo (Organismos).

Para o ano em análise (2022), existe informação disponível relativamente a dois outros organismos. O Instituto de Informática obteve em 2022 um resultado (3,5%) mais favorável quando comparado com a média global dos outros organismos, cujo valor se fixou em 4,3%.

Para o ano de 2022, a taxa de absentismo do Instituto de Informática, situa-se nos 3,5%, mantendo a inversão a tendência de subida desde o ano anterior.

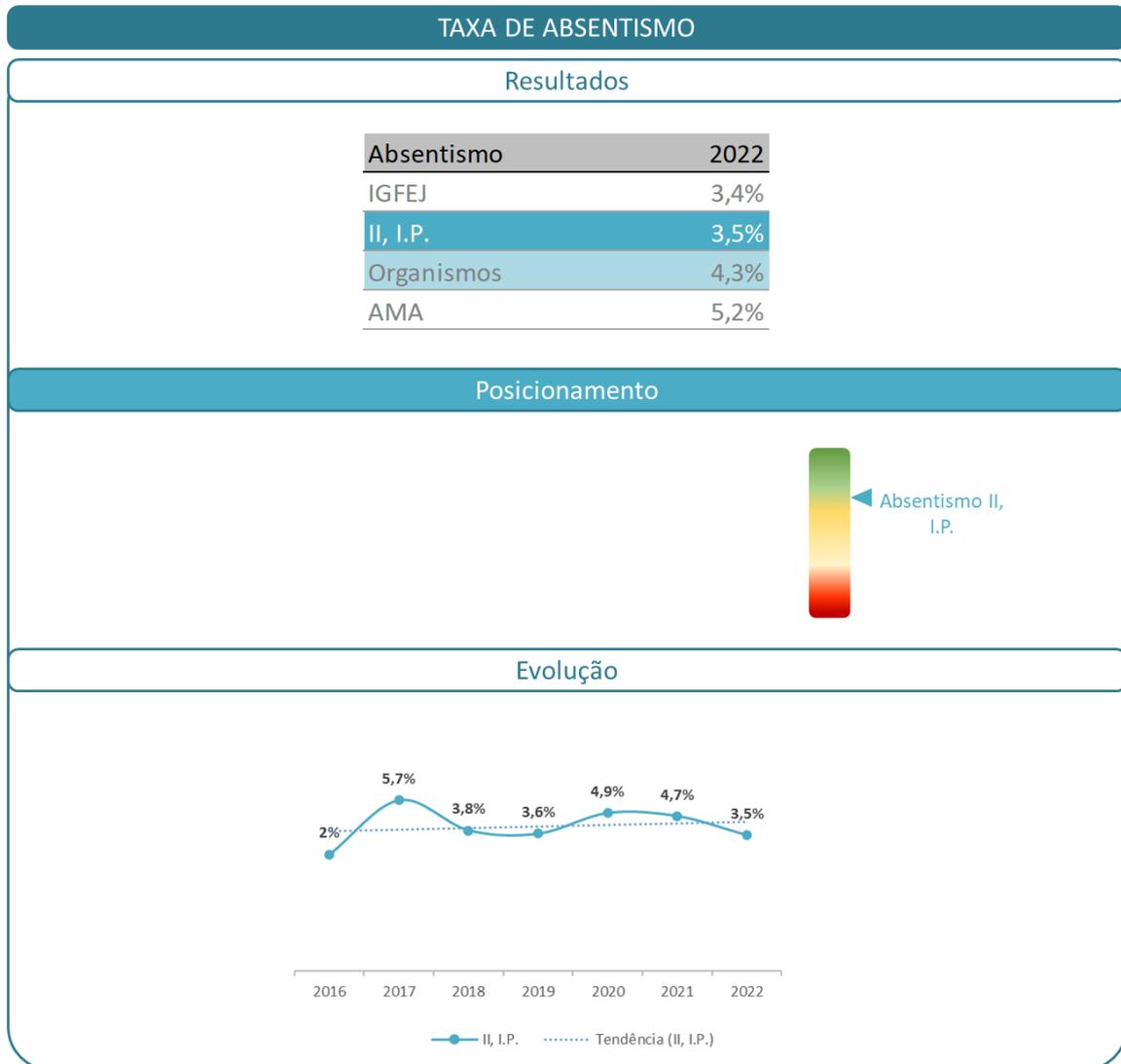


Figura 58 - Taxa de absentismo

A informação disponível, respeitante ao período de 2016 a 2022 permite concluir que a taxa de absentismo no Instituto de Informática tem sido variável, tendo-se registado em 2022 uma nova e considerável **redução da taxa de absentismo**, em cerca de **1,2 pontos percentuais** face ao ano de 2021 (passando de 4,7% em 2021, para 3,5% em 2022).

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 2022, 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 85%, enquanto nos outros organismos se obteve um resultado médio global de 72%.

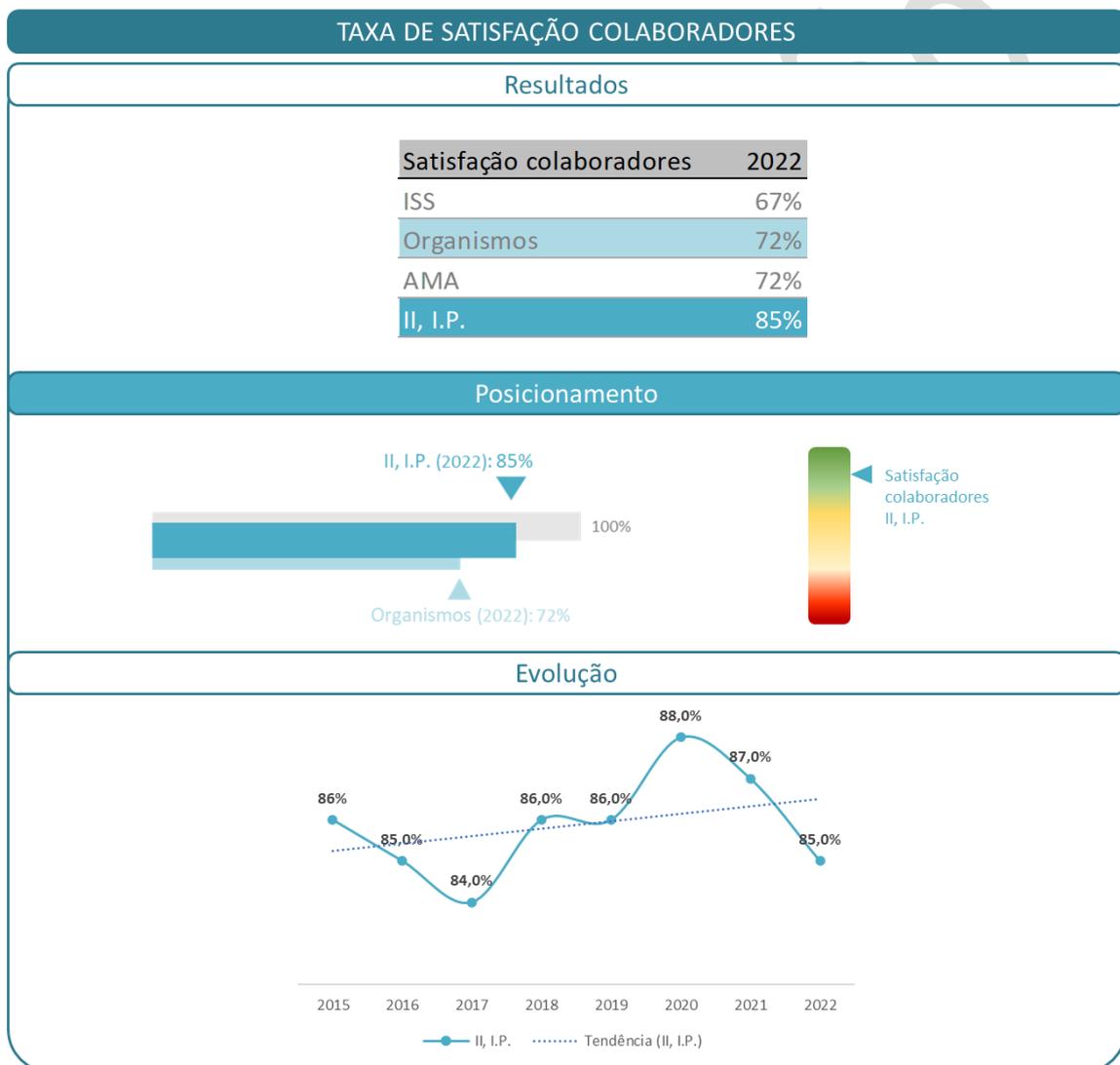


Figura 59 - Taxa de satisfação dos colaboradores

Para o ano de 2022, a satisfação dos colaboradores do Instituto de Informática, situa-se nos 85%, 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 2015-2022, permite concluir que o indicador “taxa de satisfação dos colaboradores” no Instituto de Informática se mantém estável, fixando-se o **resultado médio global** dos oito anos em análise em **86%**.

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 2022, existe informação disponível relativamente a três 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 86%.

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

A informação disponível, entre 2016 e 2022, permite concluir que o Instituto de Informática mantém **estabilidade** nos resultados obtidos relativamente ao **grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados**.

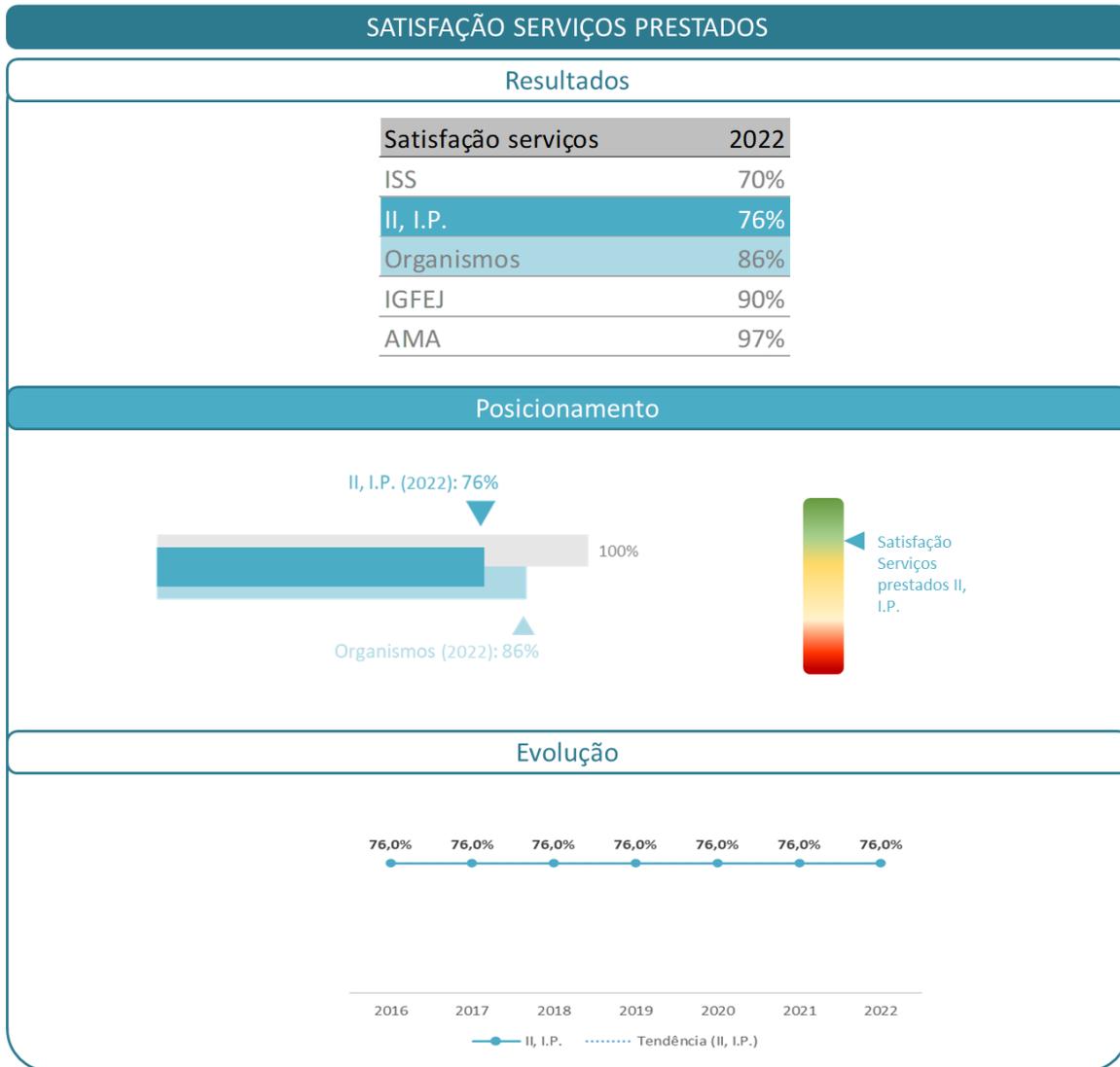


Figura 60 - Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados

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 2022, existe informação disponível relativamente a três organismos. O desempenho global do QUAR do Instituto de Informática foi de 116%, a média global do desempenho do QUAR dos outros organismos foi de 118%.

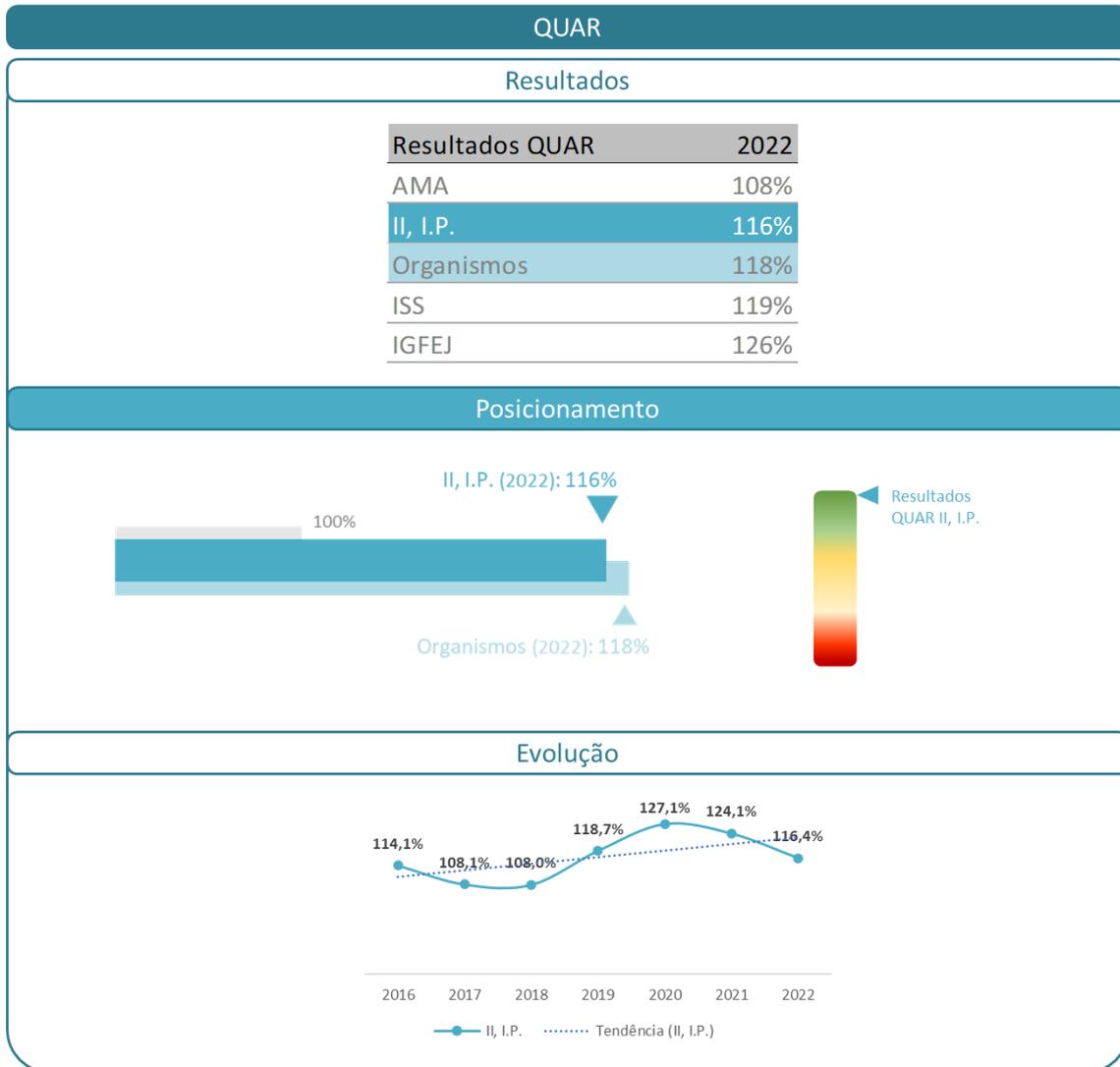


Figura 61 - Desempenho global do QUAR

O desempenho global do QUAR obtido em 2022 é convergente com a média atingida nos últimos 7 anos, apresentando o Instituto de Informática, valores acima dos 100% (116%).

Entre 2016-2022, 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%.

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

De acordo com o previsto na Lei de Orçamento de Estado 2023, artigo nº18 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.

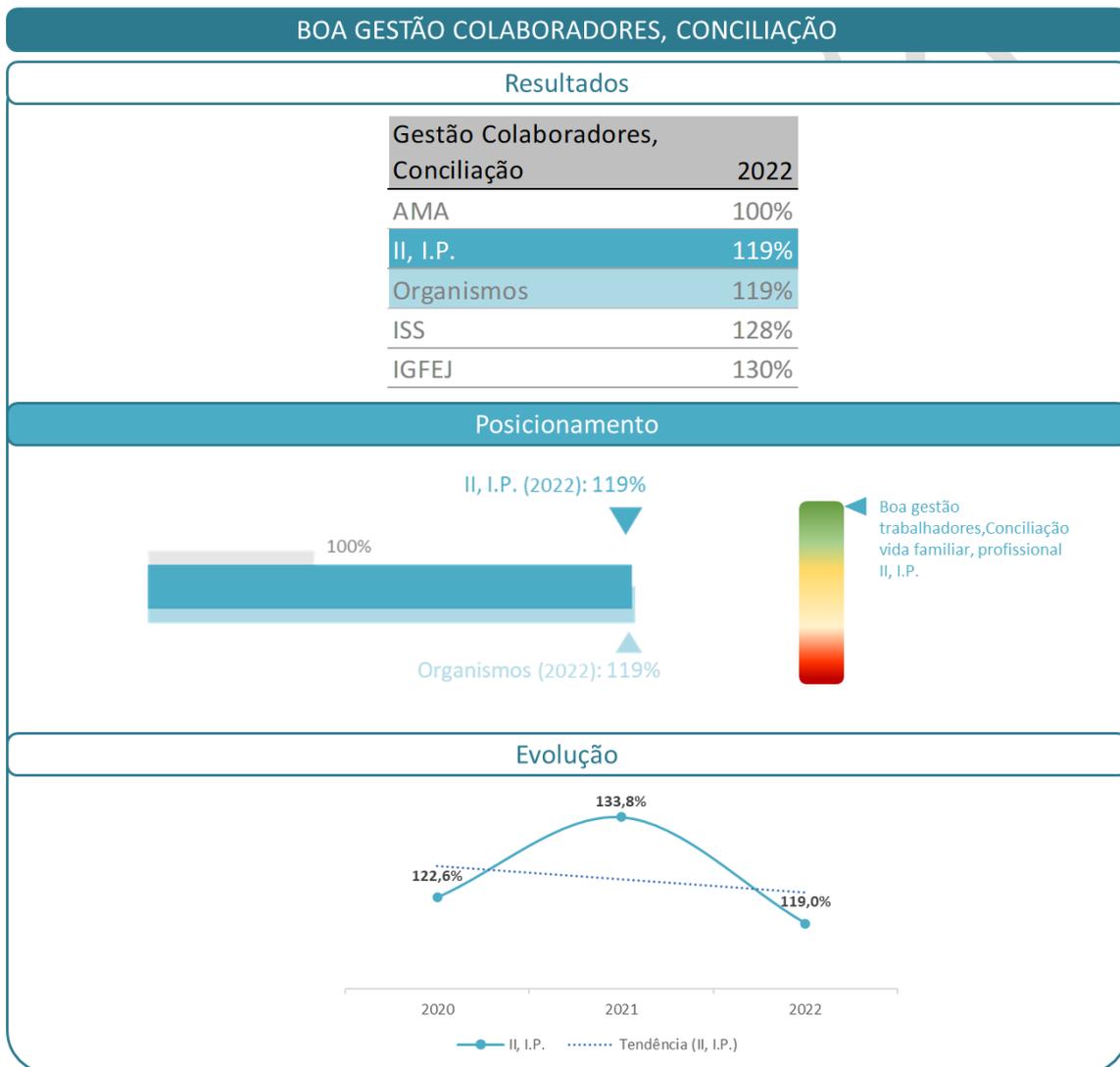


Figura 62 - Boa gestão de colaboradores e conciliação vida familiar e profissional

Para o ano de 2022, existe informação disponível relativamente a três organismos. O Instituto de Informática apresenta um desempenho de 119%.

O Instituto de Informática apresenta em 2022, valores acima dos 100% na gestão dos colaboradores e conciliação da vida familiar e profissional (119%), em linha com a média global dos restantes organismos em análise.

Na informação disponível entre 2020-2022, o Instituto apresenta resultados de superação do objetivo.

7. Implementação das medidas SIMPLEX

De acordo com o previsto na Lei de Orçamento de Estado 2023, artigo nº18 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 125% face à média dos outros organismos, que se fixa em 113%.

O Instituto de Informática apresenta em 2022, valores acima dos 100% na implementação das medidas simplex (125%), ultrapassando a média dos outros organismos públicos em cerca de 12 pontos percentuais.

Na informação disponível entre 2020-2022, o Instituto apresenta resultados de superação do objetivo.

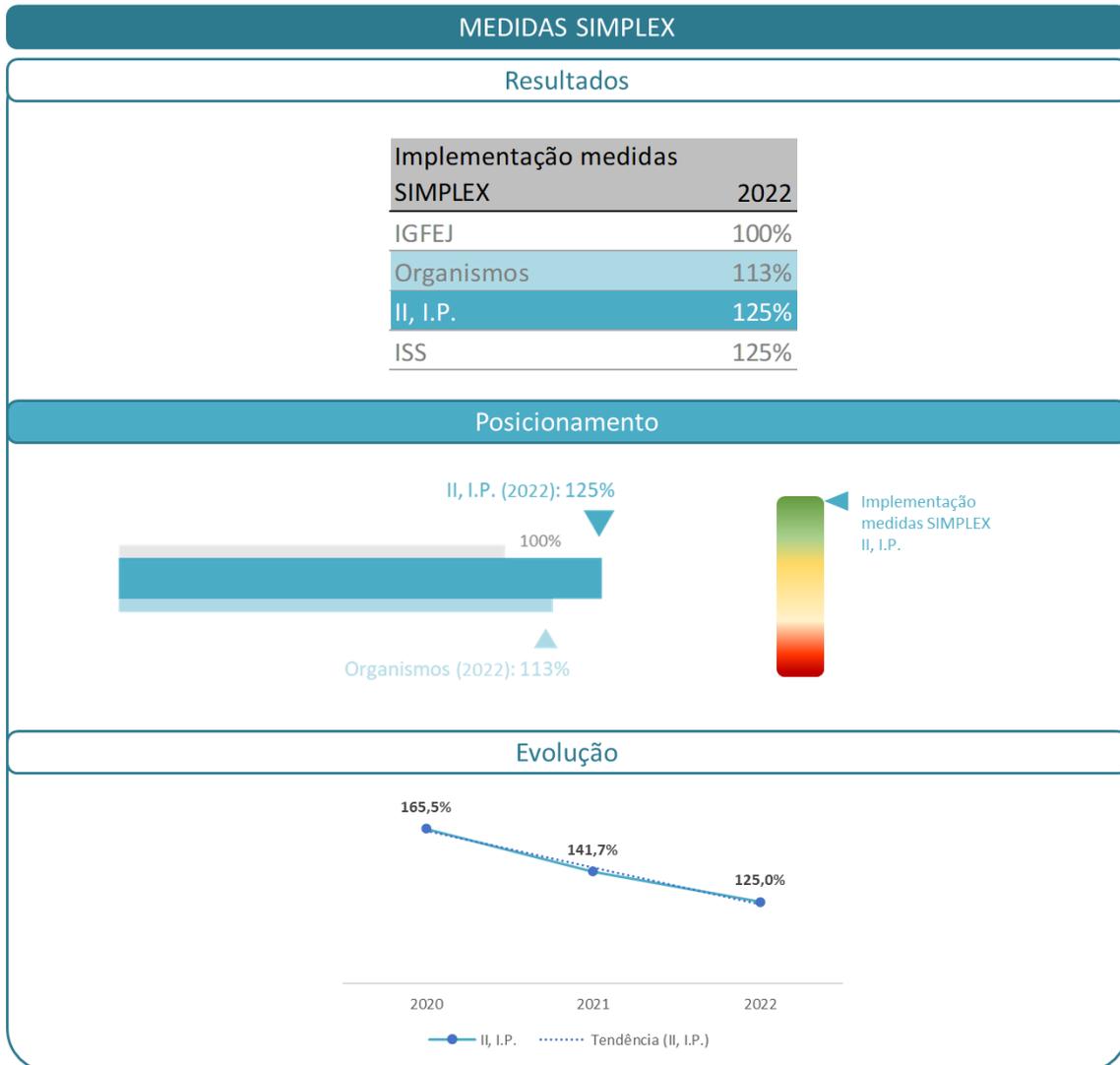


Figura 63 - Implementação das medidas SIMPLEX

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

De acordo com o previsto na Lei de Orçamento de Estado 2023, artigo nº18 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.

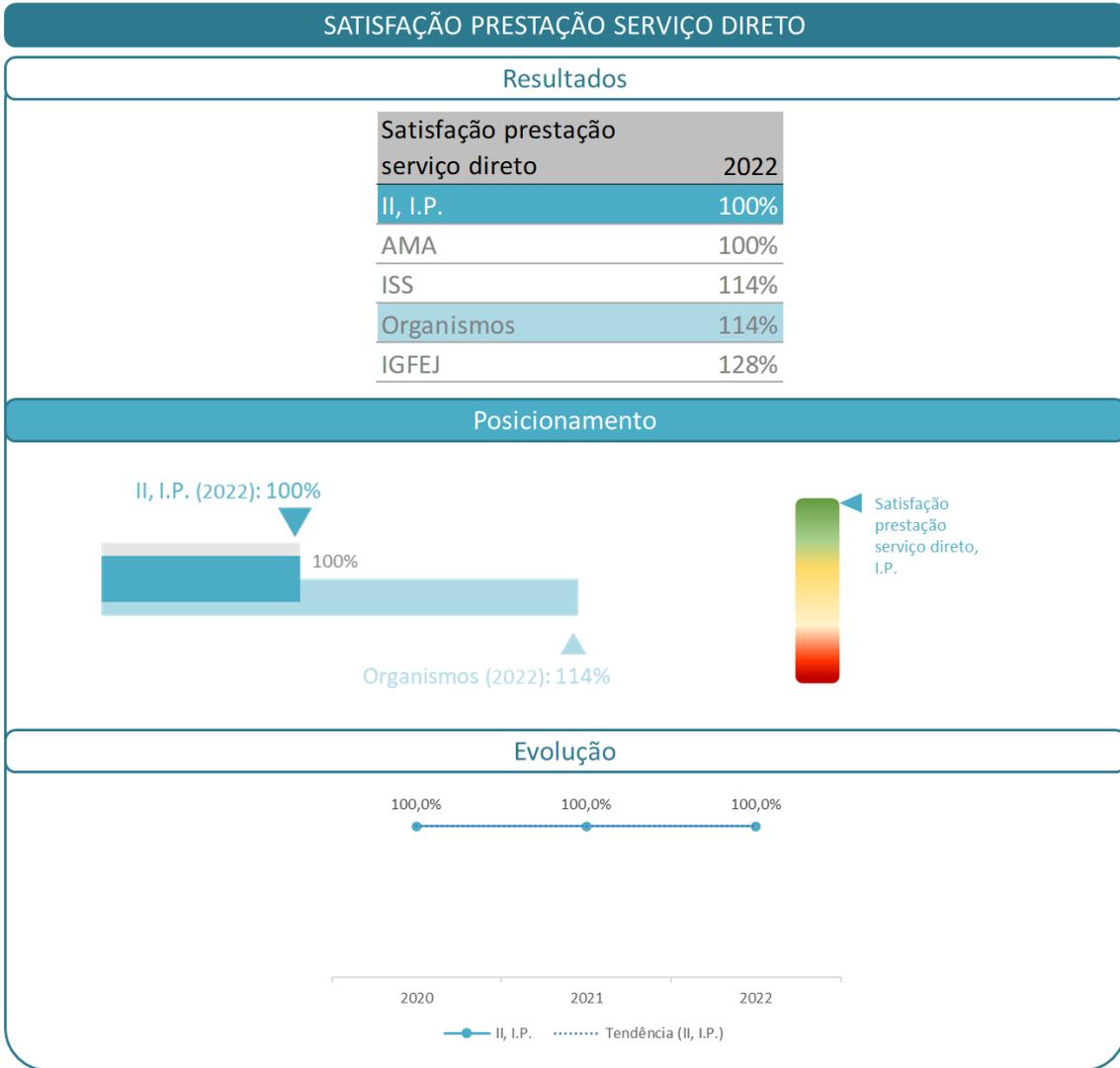


Figura 64 - Satisfação na prestação de serviço direto

O Instituto de Informática apresenta em 2022, 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 três organismos (114%).

Na informação disponível entre 2020-2022, o Instituto apresenta resultados dentro dos limites de cumprimento, não ficando abaixo de 100%.

Resultado global do benchmarking

No cômputo 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 2023, artigo nº18 alíneas), 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 tendo superado no ano de 2022 o seu resultado face aos resultados do Grupo.

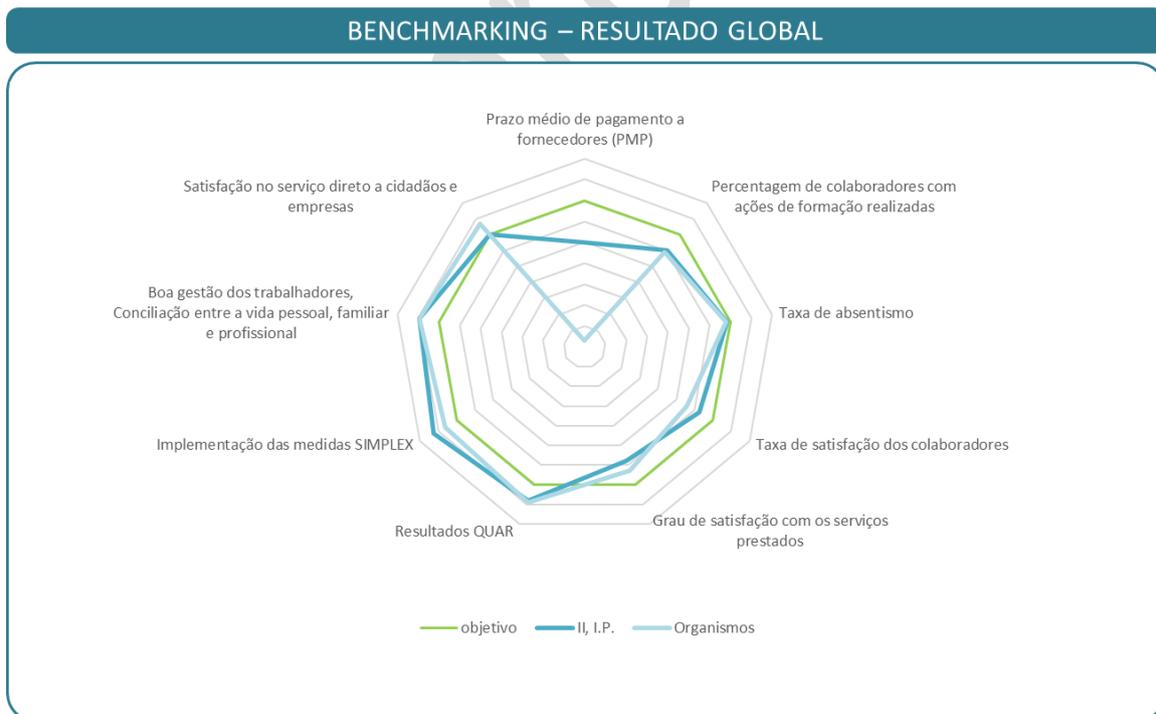


Figura 65 - Resultado global benchmarking: II, I.P. e Organismos públicos

Certificações simultâneas nas normas ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1, ISO 9001 e NP4552

A informação respeitante ao período 2015-2023 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 2023.

No ano de 2023, o Instituto de Informática obteve a certificação na NP 4552 no âmbito do Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

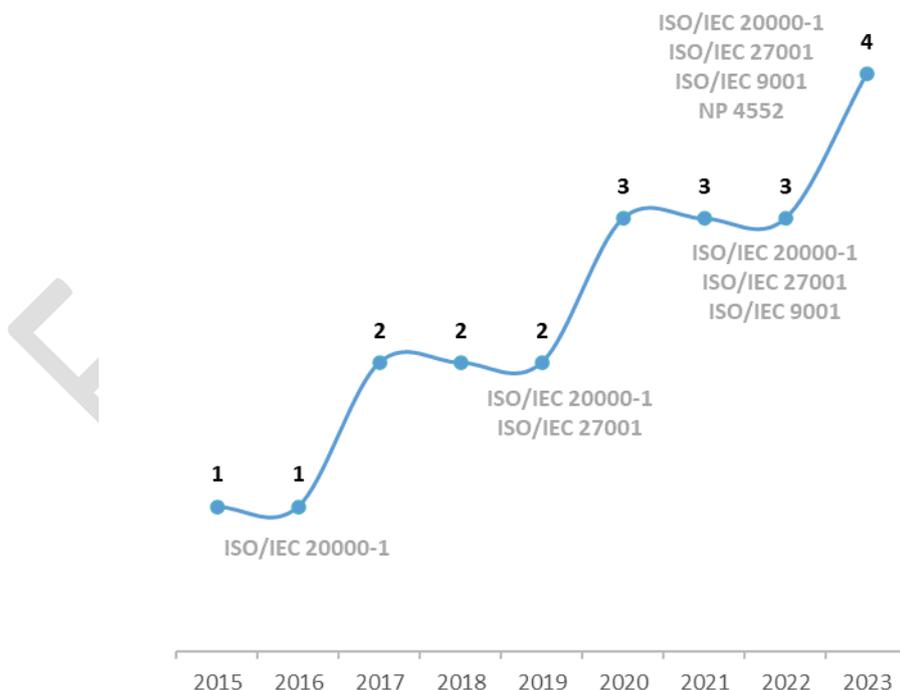


Figura 66 - Evolução do número de certificações ativas entre 2016-2023

A informação disponibilizada pela eIC permite comparar resultados para os anos de 2019, 2020, 2021 e 2023, 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 2023, a informação disponibilizada permite constatar que para além do Instituto de Informática, somente outras sete empresas (privadas) portuguesas se encontravam certificadas (pela eIC) 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
1 norma Portuguesa

Importa salientar que a análise comparativa de resultados aqui apresentada se constitui como um ponto de partida, tendo em vista a possibilidade de identificarmos **práticas de excelência** que poderão ser adaptadas à nossa realidade, de modo a melhorar continuamente os nossos níveis de desempenho.

Neste âmbito, e considerando que o Instituto de Informática tem sido impulsionador na adoção de **Boas Práticas** de Gestão na Administração Pública, destacamos **duas** iniciativas, em que o Instituto foi considerado uma referência, durante o ano de 2023:

2

Reconhecimento em
Boas Práticas de Gestão

- **1.º Prémio APDSI (Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação), na categoria Proximidade com o Cidadão e Sociedade mais inclusiva:** o Instituto de Informática obteve este reconhecimento com o projeto Atribuição automática dos Benefícios Adicionais de Saúde no âmbito do Complemento Solidário para Idosos (CSI);
- **European Enterprise Promotion Awards 2023, na categoria "Apoio à transição digital":** o Instituto de Informática obteve reconhecimento neste âmbito com o projeto Pensão na Hora, tendo sido um dos projetos vencedores.

O ano de 2023 fica ainda marcado pelo reconhecimento externo de boas práticas no Instituto de Informática, com destaque para obtenção da **certificação do nosso Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, nos termos da norma 4552:2022**, que nos posiciona uma vez mais, como um organismo de referência no seio da Administração Pública.

Em Aprovação

2.8. 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 2023, foi realizada através de um questionário, disponibilizado a todos/as os/as trabalhadores/as, entre o dia 09.01.2024 e 29.01.2023, 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.

No ano 2023 foram avaliadas e introduzidas as seguintes novas temáticas cuja aplicação visou a recolha de dados no âmbito das partes interessadas significativas do Sistema de Gestão da Conciliação:

- Medidas de conciliação e de envolvimento institucional (direcionado a trabalhadores(as) cujo posto de trabalho não se situa no Taguspark);
- Contribuição das medidas de conciliação na melhoria do desempenho das equipas (direcionado apenas aos Dirigentes);

Nestas dimensões foram obtidos resultados positivos. Em concreto quanto aos trabalhadores deslocalizados, é possível afirmar que se encontram muito satisfeitos(as), considerando que a taxa de satisfação foi de 98%. De realçar o indicador "*Frequência e facilidade de contacto com a chefia e com os colegas que trabalham na sede*" com uma taxa de satisfação de 100%.

Na auscultação especificamente dirigida aos dirigentes, que foi introduzida apenas no ano 2023, podemos afirmar que se encontram satisfeitos, considerando que a taxa de satisfação foi de 87%. O indicador que teve avaliação mais positiva por parte dos Dirigentes do Instituto foi a "*Proteção na parentalidade e na assistência à família*", com uma taxa de satisfação de 100%.

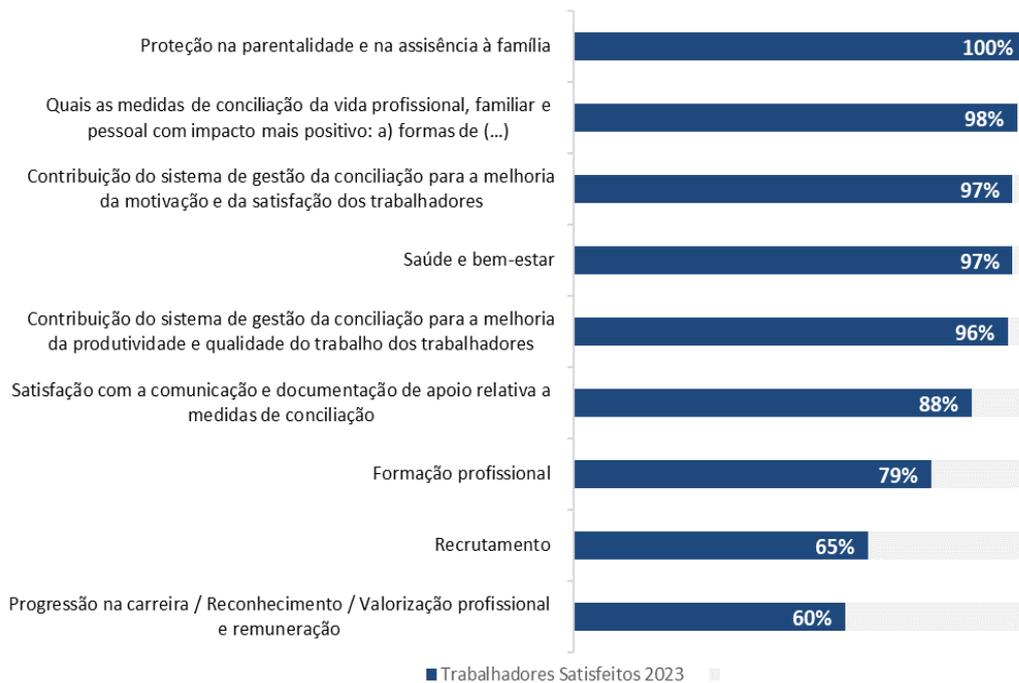


Figura 67 – Contribuição das medidas de conciliação na melhoria do desempenho das equipas (Dirigentes) - 2023

Em suma, é possível constatar que os níveis de satisfação continuam a ser muito positivos embora tenha existido uma acentuada descida na taxa de participação face ao ano 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

57%

Taxa de participação
Meta ≥ 56,2%

95%

Taxa de satisfação por dimensão
Meta ≥ 75%

94%

Taxa de motivação
Meta ≥ 89%

Relativamente ao Sistema de Gestão da Conciliação (SGC), os resultados da auscultação refletem os impactos positivos da implementação do Sistema nos índices de satisfação, sendo de salientar a

subida na análise comparativa face ao ano anterior nos indicadores “Gestão da Comunicação em Conciliação” e “Taxa de Satisfação por Dimensão”, conforme se pode verificar no gráfico infra:

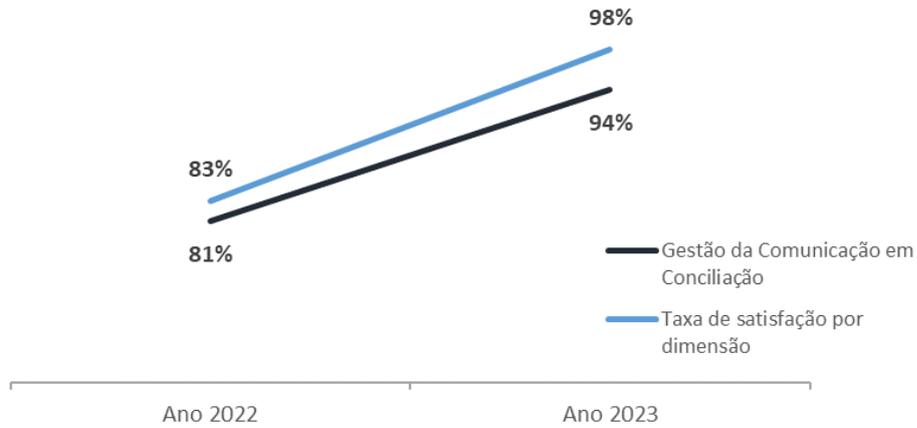


Figura 68 – Evolução da satisfação no âmbito do SGC - indicadores “Gestão da Comunicação em Conciliação” e “Taxa de satisfação por dimensão” (2022-2023)

A média global de satisfação dos trabalhadores do Instituto de Informática é elevada, mantendo-se nos últimos 8 anos acima de 84%. Em 2023, registou-se um aumento significativo da taxa de satisfação dos trabalhadores, tendo subido 10 pontos percentuais, face ao ano anterior.

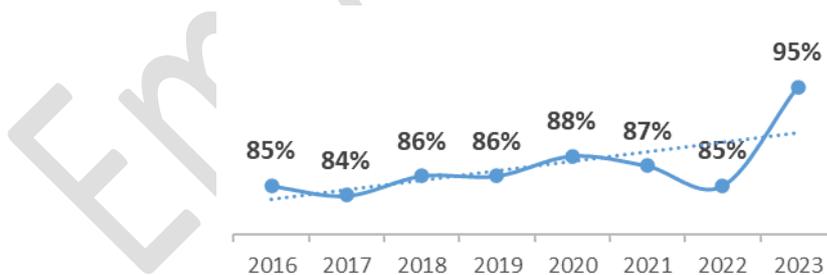


Figura 69 - Evolução da Satisfação Global dos Colaboradores (2016-2023)

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 carácter consultivo, visando também o reforço da sensibilização de todos os colaboradores do Instituto de Informática para as temáticas da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais.

Foi igualmente criada a Comissão da Qualidade. 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.



3

RECURSOS
DISPONÍVEIS

3. Recursos Disponíveis

3.1. 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 permanente investimento no recrutamento através de procedimentos de mobilidade (19) no decurso do ano 2023, manteve-se 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 também não se mostra eficaz para recrutar os profissionais com o perfil adequado às necessidades deste Instituto, uma vez que as condições, nomeadamente remuneratórias, não são atrativas face aos valores do mercado.

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 aplicativos 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.

O necessário Regulamento das carreiras do regime jurídico do contrato individual de trabalho (CIT) do II,I.P., elaborado pelo grupo de trabalho, composto pelos dirigentes das unidades orgânicas com postos de trabalho correspondente aos conteúdos funcionais a recrutar neste regime, veio, no final de 2023, a obter o parecer favorável da Tutela tendo sido ainda ouvidas as áreas governativas das Finanças e Administração Pública.

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 2023, foi marcado pela certificação do Sistema de Gestão da Conciliação, de acordo com a Norma NP 4552, obtida em outubro, após uma revisão do sistema de forma a ficar conforme com a mais recente versão da norma.

O ano de 2023 foi ainda marcado por uma forte aposta na promoção da saúde mental, através da comemoração do dia da saúde mental com um conjunto de iniciativas, das quais se destaca um conjunto de 5 workshops sobre temas de saúde mental, que tiveram uma forte adesão por parte dos colaboradores.

Ainda no âmbito do combate e prevenção dos riscos psicossociais, procedeu-se à implementação de diversas medidas do plano, tais como a criação do Clube do Livro, iniciativas de atividade física com disponibilização de espaços para esse efeito, e iniciativas de cariz solidário como o Cabaz biológico.

Por último, foi revista e aprofundada a medida mais impactante do ponto da vista da conciliação, com a aprovação da alteração do regime misto de organização do trabalho, para 2 dias presenciais e 3 dias de teletrabalho para a generalidade dos trabalhadores.

3.1.1. Gestão Previsional de Recursos Humanos

Na gestão previsional de recursos humanos, foi mantido o investimento nas 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.

Assim, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- Publicitação de **19 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 2023, por esta via, 7 trabalhadores;

- Abertura de **(2) procedimentos concursais no âmbito do PRR** para a carreira de especialista de informática (DAU, DAS);
- Abertura de **(1) procedimento concursal para dirigentes intermédios de 2.º grau** (DGA/ASP);
- **Renovação da comissão de serviço de (2) dirigentes intermédios** de 1.º grau (DAD, DAS);
- Ao longo do ano registaram-se 9 (mobilidades, regressos e CS) + 9 (no âmbito do PRR) admissões;
- Registaram-se 12 + 1 (no âmbito do PRR) saídas de trabalhadores/as;

O mapa de pessoal (MP) para o ano de 2023, com um total de **334 Postos de Trabalho Necessários** (PTN), foi aprovado superiormente, e teve em conta as necessidades dos diversos Departamentos e Áreas do Instituto.

A 31 de dezembro de 2023, o Instituto contava com **258 + 14 (PRR)¹** pessoas ao seu serviço, distribuídas pelas diferentes modalidades de vinculação.

¹ O número de postos de trabalho ocupados engloba os/as trabalhadores/as ausentes do serviço há mais de seis meses e os trabalhadores que estão em licença sem remuneração a 31 de dezembro.



RECURSOS HUMANOS

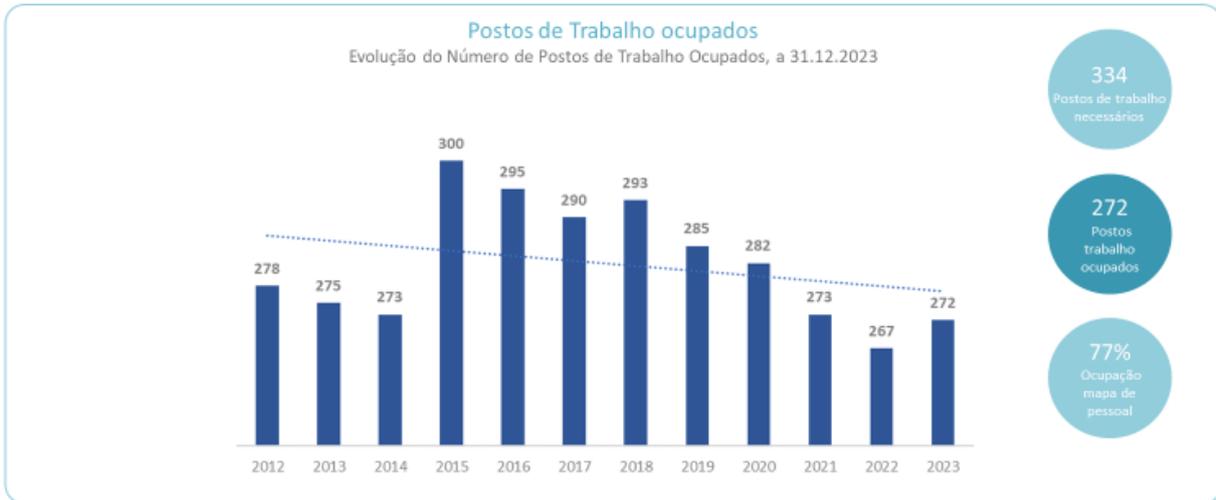


Figura 70 – Postos de Trabalho



RECURSOS HUMANOS

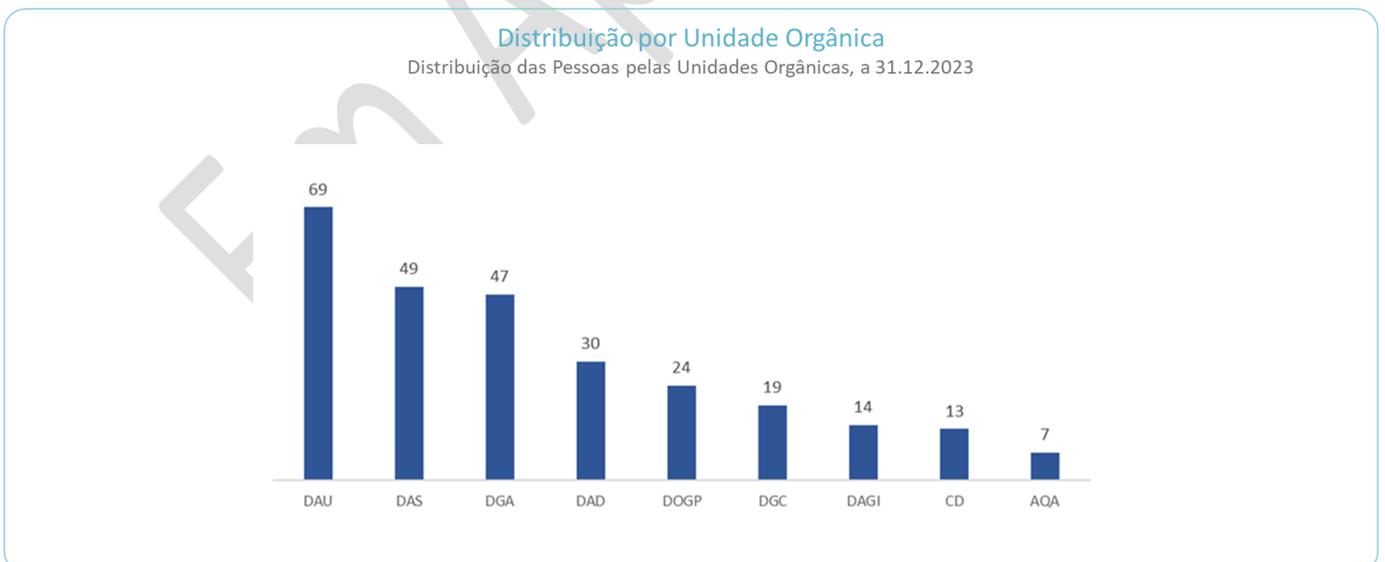


Figura 71 - Distribuição por Unidade Orgânica

3.1.2. Indicadores de Recursos Humanos

O modelo de gestão por competências está agora completamente consolidado 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, bem como a sua operacionalização na plataforma GesvenRH que permite consulta e visualização, entre a formação frequentada e as competências adquiridas pelos colaboradores.

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*.



RECURSOS HUMANOS

Competências Chave

Distribuição dos Colaboradores por funções, a 31.12.2023

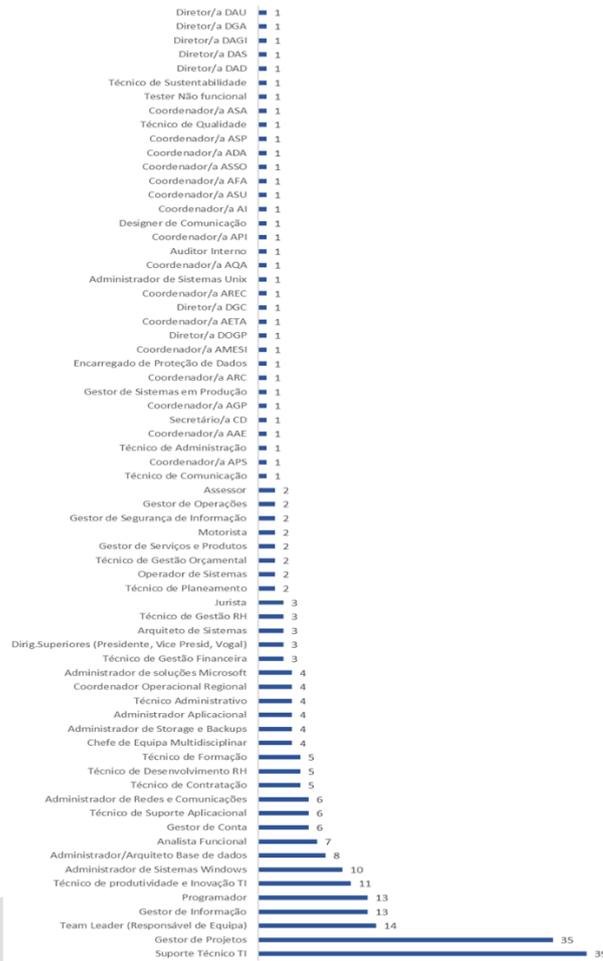


Figura 72 - Distribuição dos Colaboradores por funções

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.



RECURSOS HUMANOS

Distribuição RH Nível académico
Distribuição dos Recursos Humanos por Nível Académico

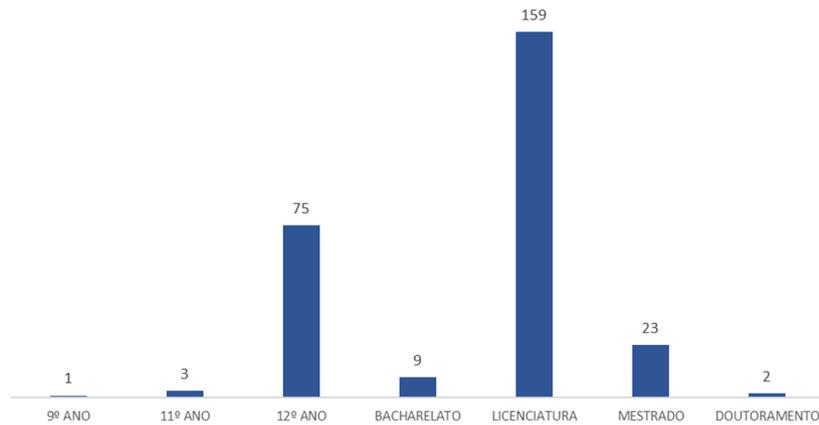


Figura 73 - Distribuição dos Recursos Humanos por Nível Académico

Em 2023, o Plano de Formação teve uma execução de aproximadamente **98%** face às ações planeadas ao longo do ano.

Foram **realizadas 119 ações de formação** das 121 planeadas.

A execução orçamental foi cerca de **96%**, com um valor de despesa global anual com a formação de **174.610.06€**.

No conjunto das ações previstas no plano de formação 2023 e das realizadas extraplano, foram registadas **861 participações** em ações de formação internas e externas, envolvendo um total de **245 trabalhadores**.



RECURSOS HUMANOS

Desenvolvimento Competências

Dados de Formação (2019-2023)

ANO	2019	2020	2021	2022	2023
Total de Efetivos	285	282	273	267	272
Total de Participantes	252	218	234	215	245
Total de Trabalhadores com Formação (%)	88%	77%	86%	81%	90%
Total de Ações de Formação	137	90	100	104	119
Total de Horas de Formação*	10.326,50	7.660,50	8.750,10	7.546,00	11.345,00
Total de Investimento	134.598,78 €	131.566,97 €	113.842,24 €	144.782,12 €	174.610,06 €
Total de Execução do Plano de Formação	98%	100%	99%	98%	98%

119
Ações formação realizadas

98%
Execução plano formação

861
Participações em ações de formação

Figura 74 - Formação

3.1.3. 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, 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.

Num universo que abrangeu **270 trabalhadores**, 37 fizeram relevar a última avaliação atribuída, nomeadamente por exercício de funções em comissão de serviço, tendo sido obtidos os seguintes resultados após a aplicação do disposto nos artigos 42º e 75º da lei 66-B/2007, de 28 de dezembro.

SIADAP 3															
Carreira	Total trabalhadores (d)	Excelente		%	Relevante (e)		%	Adequado		%	Inadequado		%	Não Avaliados (f)	%
Técnico Superior	46	1	A 1 P 0	3%	9	A 8 P 1	23%	29	A 25 P 4	74%	0	A 0 P 0		7	15%
Assistente Técnico (a)	11	0	A 0 P 0		2	A 2 P 0	22%	7	A 7 P 0	78%	0	A 0 P 0		2	18%
Especialista de Informática	54	5	A 5 P 0	10%	7	A 7 P 0	14%	37	A 36 P 1	76%	0	A 0 P 0		5	9%
Técnico de Informática (c)	30	1	A 1 P 0	3%	6	A 6 P 0	20%	23	A 23 P 0	77%	0	A 0 P 0			
Técnico-Administrativa (c)	6	0	A 0 P 0		2	A 2 P 0	33%	4	A 4 P 0	67%	0	A 0 P 0			
Apoio Técnico (c)	9	1	A 1 P 0	11%	3	A 3 P 0	33%	5	A 5 P 0	56%	0	A 0 P 0			
Técnica (c)	107	3	A 3 P 0	4%	18	A 17 P 1	21%	64	A 63 P 1	75%	0	A 0 P 0		22	21%
Assessoria / Consultoria (c)	1	0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		0	A 0 P 0		1	100%
Apoio Especializado Informática (c*)	6	1	A 1 P 0	17%	0	A 0 P 0		5	A 5 P 0	83%	0	A 0 P 0			
Total	270	12	A 12 P 0	5%	47	A 45 P 2	20%	174	A 168 P 6	75%	0	A 0 P 0		37	14%

Figura 75 - SIADAP 3 (biénio 2021-2022)

Da aplicação dos artigos 72º e 73º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, resultaram posteriormente alterações a este quadro, com o nº de relevantes a ascender a 71.

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

- 47 trabalhadores elegíveis para beneficiar de alteração do posicionamento remuneratório;
- 5 trabalhadores elegíveis para beneficiar de mudança de nível obrigatória;
- 9 trabalhadores elegíveis para beneficiar de promoção;
- 12 trabalhadores elegíveis para beneficiar de alteração do posicionamento remuneratório por opção gestonária;
- 12 trabalhadores elegíveis para atribuição de prémios de desempenho.

Para o biénio 2023/2024, com a desmaterialização de processos aprovada pelo Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P., o processo de avaliação decorre integralmente através

do portal PORTii, tendo a totalidade dos objetivos e competências sido contratualizados naquela plataforma.

Para apoio a este processo encontram-se disponíveis na Intranet do Instituto de Informática, I.P., os Manuais de Apoio SIADAP.

3.1.4. Segurança e Saúde no Trabalho

No ano 2023, decorreram diferentes atividades de Saúde e Segurança no trabalho, asseguradas, por uma entidade externa (*Workview*).

No período compreendido entre outubro e dezembro de 2023, foram realizadas **233 consultas e exames** de medicina no trabalho, distribuídos pelos trabalhadores da Sede do Instituto e pelos diversos trabalhadores deslocalizados, conforme quadro infra:

233

Consultas e exames

Posto de trabalho / Localização	N.º Consultas/Exames Realizados
Castelo Branco	2
Coimbra	6
Évora	1
Faro	2
Leiria	3
Lisboa	14
Porto	3
Portalegre	2
Portimão	1
Santarém	2
Setúbal	7
Taguspark/Sede	174
Viana do Castelo	2
Vila Real	2
Viseu	2
Total	223

Figura 76 – Número de Consultas e Exames de Medicina no Trabalho por Posto de Trabalho/Localização (2023)

No âmbito da **medicina curativa** foram realizadas consultas ao longo de 2023, totalizando 84 horas em consultas, em registo quinzenal, 3 horas /dia, em formato presencial, no edifício Sede e na modalidade online/teleconsulta para os trabalhadores deslocalizados.

No mesmo período de 2023, decorreram as visitas do Técnico de Segurança no Trabalho aos seguintes postos de trabalho:

Posto de trabalho / Localização	N.º Visitas realizadas
Edifício Sede	2
Lisboa	1
Total	3

Figura 77 – Número de visitas realizadas pelo Técnico de Segurança, por posto de Trabalho/Localização (2023)

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

- Formação de **Segurança no Trabalho** realizada em ambiente online;
- Webinar “Primeiros Socorros”.

Foram ainda realizadas outras atividades no âmbito da Segurança no Trabalho, tendo-se proporcionado aos elementos que compõem a Equipa de Emergência do II, I.P.:

- Formação de Primeiros Socorros;
- Formação de Combate a Incêndios;
- Medidas de Autoproteção;
- Realização de um Simulacro.

No que diz respeito às doenças profissionais e à ocorrência de acidentes de serviço, registaram-se duas ocorrências em 2023:

Indicador	2019		2020		2021		2022		2023	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
N.º de acidentes em serviço qualificados	2	0	0	1	0	0	1	0	2	0
N.º de participações de doenças profissionais	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 78 - Incidentes de Trabalho e Doenças Profissionais (2019-2023)

No ano de 2023 foram também dinamizadas diversas atividades no âmbito da **promoção de comportamentos saudáveis**, destacando-se as seguintes:

- Webinar “Juventude e Envelhecimento na Saúde Ocupacional”;
- Workshop - Equilíbrio Emocional e Saúde Mental;
- Workshop - Autoconsciência emocional 12 de outubro;
- Workshop - Gestão emocional;
- Workshop - Diálogo interno;
- Workshop - PNL e Gestão de Stress e Ansiedade.

3.1.5. Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional

O ano 2023 foi marcado pela certificação do **Sistema de Gestão da Conciliação** de acordo com a norma portuguesa NP 4552:2016, que constitui o culminar de uma forte aposta no bem-estar e satisfação dos colaboradores.

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 2023, de **14 horários especiais** (inclui 9 jornadas contínuas, 5 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 2023/2024) e **11 horários de teletrabalho a tempo integral** (2 por filhos < 8 anos, 2 por filhos < 3 anos, 1 por motivo de saúde e mais 6 renovações também por motivo de saúde).

Quanto ao teletrabalho, desde 1 de maio de 2023 que o Conselho Diretivo deliberou aprovar a revisão do Modelo de Organização do Trabalho no I.I.P, que consiste na prestação de um regime de trabalho misto, com dois dias de trabalho presencial e três 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.

Em Aprovação

3.2. Recursos Financeiros

3.2.1. Orçamento Inicial e Revisões Orçamentais

O orçamento inicial do Instituto de Informática, I.P. (II, I.P.) para 2023 ascendia a 113.124.008 EUR, dos quais 61.742.440 EUR (55%) são provenientes do Orçamento da Segurança Social (OSS) e 51.381.568 EUR (45%) correspondem a fundos no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

Globalmente, o orçamento inicial de 2023 repartia-se entre despesas de Administração, no montante de 40.752.577 EUR (36%) e de Capital, no montante de 72.371.431 EUR (64%).

No final do ano, o orçamento corrigido apresentava um valor global de 116.624.008 EUR, correspondendo a um aumento da dotação disponível em +3.500.000 EUR (+3,1%), cujo valor resulta da necessidade para assegurar os compromissos já assumidos pelo II, I.P., acrescido do facto, do orçamento inicialmente carregado pelo IGFSS, ter sido reduzido em -2.030.000 EUR, face ao projeto de orçamento apresentado. (Figura 79).

Considerando que o aumento pesou na vertente do OSS, ao nível das Despesas Correntes, verifica-se um reforço global de 8,6% que incidiu essencialmente no agrupamento “Aquisições de Bens e Serviços” (13,5%).

Verificou-se que foram realizadas alterações orçamentais modificativas no âmbito do OSS, afetas a todos os agrupamentos despesa.

No que respeita à vertente PRR, verificaram-se alterações modificativas entre as rubricas de Capital Software e Hardware, resultando numa redução de -7,1% na primeira em oposição ao aumento de +39,5% em Hardware, face às dotações inicialmente previstas.

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 ao IGFSS, no total de 744.146,85 EUR referentes a operações sem aplicação em despesa e D.08 - Transferências de Capital, no montante de 615.457,87 EUR, 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	28.833.921	11.918.656	40.752.577	32.333.921	11.918.656	44.252.577	3.500.000,00	8,6%
Despesas com o Pessoal	16.430.896	0	16.430.896	16.430.896	0	16.430.896	0	0,0%
Aquisição de Bens e Serviços	12.397.246	11.918.656	24.315.902	15.673.008	11.918.656	27.591.664	3.275.762	13,5%
Outras*	5.779	0	5.779	230.017	0	230.017	224.238	3880,2%
Despesas de Capital	32.908.519	39.462.912	72.371.431	32.908.519	39.462.912	72.371.431	0,00	0,0%
Aq. Bens de Capital	32.908.519	39.462.912	72.371.431	32.908.519	39.462.912	72.371.431	0	0,0%
Total**	61.742.440	51.381.568	113.124.008	65.242.440	51.381.568	116.624.008	3.500.000	3,1%

Figura 79 - Orçamento 2023 (Inicial e Corrigido)

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

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

Pela análise comparativa com o ano anterior, verificou-se uma diminuição global de -2,0% relativamente às variações do orçamento inicial e +3,1% relativamente às variações do orçamento corrigido de 2022-23, conforme consta na Figura 80.

Ao nível das dotações do OSS, verificou-se uma diminuição de -11,9% relativamente às variações do orçamento inicial e uma diminuição de -3,7% relativamente às variações do orçamento corrigido.

Quanto ao nível das dotações PRR, verificou-se um aumento de +13,2% relativamente às variações do orçamento inicial e corrigido 2022-23.

Quanto às dotações iniciais da Despesa Corrente (afeta ao fundo administração), verificou-se um acréscimo global de 8,9%, refletindo-se este aumento em PRR (40,7%). Este acréscimo resulta do aumento do investimento ao nível do PRR no âmbito das despesas de administração, correspondendo a um aumento de +3,4 milhões de euros, motivado pelo número elevado de contratos que tem vindo a ser celebrados desde 2021. Relativamente ao OSS, verificou-se um decréscimo pouco expressivo de -0,5%, que corresponderam a um valor global de -131 mil euros, quando comparado com o orçamento inicial de 2022.

A redução do orçamento inicial verificado nas Despesas de Capital face a 2022 (-7,3%), é justificada pela redução das dotações ao nível do OSS, as quais representaram -20,0% (-8,2 milhões de euros), em oposição às dotações no âmbito do PRR, cuja variação face ao orçamento inicial 2022-23, foi de +6,9% (+2,5 milhões de euros).

(euros)

Agrupamentos de Despesa	Orçamento Inicial (OI)						Tvh OI 2022-21			Orçamento Corrigido (OC)						Tvh OC 2023-22		
	2022			2023						OSS	PRR	TOTAL	2022					
	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL
Despesas Correntes	28.965.432	8.473.085	37.438.517	28.833.921	11.918.656	40.752.577	-0,5%	40,7%	8,9%	33.280.885	8.473.085	41.753.970	32.333.921	11.918.656	44.252.577	-2,8%	40,7%	6,0%
Despesas com o Pessoal	13.119.746	0	13.119.746	16.430.896	0	16.430.896	25,2%		25,2%	18.077.038	0	18.077.038	16.430.896	0	16.430.896	-9,1%		-9,1%
Aquisição de Bens e Serviços	15.815.222	8.473.085	24.288.307	12.397.246	11.918.656	24.315.902	-21,6%	40,7%	0,1%	15.037.110	8.473.085	23.510.195	15.673.008	11.918.656	27.591.664	4,2%	40,7%	17,4%
Outras*	30.464	0	30.464	5.779	0	5.779	-81,0%		-81,0%	166.737	0	166.737	230.017	0	230.017	38,0%		38,0%
Despesas de Capital	41.122.779	36.925.998	78.048.777	32.908.519	39.462.912	72.371.431	-20,0%	6,9%	-7,3%	34.458.209	36.925.998	71.384.207	32.908.519	39.462.912	72.371.431	-4,5%	6,9%	1,4%
Aq. Bens de Capital	41.122.779	36.925.998	78.048.777	32.908.519	39.462.912	72.371.431	-20,0%	6,9%	-7,3%	34.458.209	36.925.998	71.384.207	32.908.519	39.462.912	72.371.431	-4,5%	6,9%	1,4%
Total**	70.088.211	45.399.083	115.487.294	61.742.440	51.381.568	113.124.008	-11,9%	13,2%	-2,0%	67.739.094	45.399.083	113.138.177	65.242.440	51.381.568	116.624.008	-3,7%	13,2%	3,1%

Figura 80 - Evolução da Dotação Orçamental 2022-2023

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

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

3.2.1.1. Execução do orçamento

A despesa global realizada e paga em 2023 foi de 71.014.033 EUR, verificando-se uma variação positiva de +24,4% (+13.942.502 EUR), face ao exercício anterior.

A Despesa Corrente ascendeu a 28.141.982 EUR, refletindo um acréscimo no valor dos pagamentos face ao ano anterior de +4.105.619 EUR (+17,1%).

Relativamente à evolução da Despesa de Capital do período 2022-2023, verificou-se um acréscimo do valor dos pagamentos (+29,8%), atingindo o montante de 42.872.051 EUR em 2023.

Com respeito à evolução da execução orçamental do período 2022-2023, conforme evidenciado na Figura 81, verificou-se um acréscimo global de +3,1 pontos percentuais, situando-se a execução orçamental final de 2023 nos 60,9%.

O acréscimo da execução orçamental do período 2022-2023, resulta, melhor desempenho orçamental, quer da Despesa Corrente, essencialmente pela melhoria da execução do agrupamento de Aquisições de Bens e Serviços (+13,0%), quer da Despesa de Capital.

60,9%
Execução orçamental

Comparativamente com o exercício de 2022, a execução orçamental da Despesa Corrente de 2023 foi de 63,6%, superior em +8,3 pontos percentuais face ao ano transato.

Ao nível da Despesa de Capital, a execução orçamental deste agrupamento atingiu 59,2% em 2023, verificando-se também um acréscimo de +8.8 pontos percentuais, comparativamente com o exercício de 2022.

O acréscimo da execução registada 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.

De notar, ainda, que a impossibilidade de execução financeira de um conjunto de contratos em 2023, resultou, essencialmente, da morosidade na tramitação de um conjunto de procedimentos de contratação atendendo à sua complexidade, à dependência de pareceres e despachos externos, bem como, à respetiva condição de execução ao visto do Tribunal de Contas, verificado no final do mês de dezembro para a maior parte desses contratos.

Agrupamentos de Despesa	2022						2023						Ttva Pag. 2023-22				
	Orçamento Corrigido (OC)			Pagamentos			Orçamento Corrigido (OC)			Pagamentos						% Exec.	
	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL	OSS	PRR	TOTAL		
Despesas Correntes	33.270.916	8.473.085	41.744.001	22.417.468	3.572.394	25.989.862	62,3%	32.333.921	11.918.656	44.252.577	21.931.209	6.210.772	28.141.982	63,6%	-2,2%	73,9%	8,3%
Despesas com o Pessoal	18.077.038	0	18.077.038	11.736.344	0	11.736.344	64,9%	16.430.896	0	16.430.896	12.129.585	0	12.129.585	73,8%	3,4%	3,4%	
Aquisição de Bens e Serviços	15.037.110	8.473.085	23.510.195	10.524.297	3.572.394	14.096.691	60,0%	15.673.008	11.918.656	27.591.664	9.715.759	6.210.772	15.926.532	57,7%	-7,7%	73,9%	13,0%
Outras*	156.768	0	156.768	156.827	0	156.827	100,0%	230.017	0	230.017	85.865	0	85.865	37,3%	-45,2%	-45,2%	
Despesas de Capital	34.458.209	36.925.998	71.384.207	23.992.796	15.415.452	39.408.248	55,2%	32.908.519	39.462.912	72.371.431	22.186.194	20.685.858	42.872.051	59,2%	-7,5%	34,2%	8,8%
Aq. Bens de Capital	34.458.209	36.925.998	71.384.207	23.992.796	15.415.452	39.408.248	55,2%	32.908.519	39.462.912	72.371.431	22.186.194	20.685.858	42.872.051	59,2%	-7,5%	34,2%	8,8%
Total**	67.729.125	45.399.083	113.128.208	46.410.264	18.987.846	65.398.110	57,8%	65.242.440	51.381.568	116.624.008	44.117.403	26.896.630	71.014.033	60,9%	-4,9%	41,7%	8,6%

Figura 81 - Evolução da Execução Orçamental 2022-2023

*OSS Corrigido = OSS inicial + alterações orçamentais – cativos

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

3.2.1.2. Análise da despesa por natureza

No que concerne às Despesas de Administração, o seu peso no orçamento e na execução do período, correspondeu a 37,9% do orçamento corrigido e a 39,6% dos pagamentos totais. Nesta componente orçamental, enquadram-se as dotações para as despesas associadas a salários e encargos (14,5%) e para a aquisição de bens e serviços (21,5%), 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 2023 estas representam 60,4% dos pagamentos totais. Destas, verificou-se uma execução de 65,3% da rubrica de *software* informático, a que correspondem 55,8% dos pagamentos totais e 92,5% dos pagamentos no âmbito deste agrupamento de despesa. A rubrica de equipamento informático (*hardware*) registou uma

execução de 29,2%, a que correspondem 4,5% dos pagamentos totais e 7,5% dos pagamentos afetos às Despesas de Capital. Quanto às restantes rubricas, não registaram qualquer execução.

3.2.1.3. 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 31/12/2023 no Sistema SIF, o montante total dos compromissos plurianuais ascendia a 142.593.475 EUR, com a seguinte distribuição por ano:

(euros)

Ano	Montante
2024	83.744.044
2025	43.929.627
2026	12.691.411
2027	1.732.683
2028	495.710

Figura 82 - Montante dos processos de Aquisição em execução e Novos em fase de Apreciação a 31.12.2023

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 31/01/2024, 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 31/12/2023. Nestes termos, à data de 31/12/2023, do conjunto de processos registados no SCEP, apurou-se um valor global de 81.282.396 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 2023, o Instituto de Informática **não tinha pagamentos ou recebimentos em atraso.**

3.2.1.4. Prazo médio de pagamentos (PMP)

Nos termos da legislação aplicável², em 2023, o Instituto de Informática, I.P., registou um Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (PMP) de 8 dias.

Em 2023, assim como nos últimos três anos, conforme indicado na Figura 83, o indicador PMP registou um valor inferior a 30 dias, cumprindo para o efeito a meta legal definida pela legislação aplicável em vigor.

	2020	2021	2022	2023
PMP (média anual)	17	9	12	8

(dias)

Figura 83 - Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (2019-2023)

3.2.2. Operações Cofinanciadas

Relativamente às Operações Cofinanciadas, durante o ano de 2023, não foram aprovadas novas candidaturas no âmbito do PT2030.

Porém, em anos anteriores, tinham sido aprovadas as candidaturas no âmbito do PT2020, as quais se mantiveram ativas durante o ano de 2023, e sobre as quais se prestam as informações indicadas de seguida:

- A.** No que respeita aos projetos cofinanciados no âmbito do FEDER:
- **POCI-02-0550-FEDER-022109-** DROP: Declarações de Remunerações Oficiosas e Parentalidade, em parceria com o Instituto da Segurança Social, IP – com o Investimento total/Elegível, no valor total de 1.856.716,13 EUR. De referir que, apesar da parceria, a

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).

execução financeira do projeto foi assumida somente pelo Instituto de Informática, no montante de 1.369.513,49 EUR.

Este projeto terminou a 31/12/2020, tendo atingido, uma execução de 88%.

- **POCI-02-0550-FEDER-035491** - Nova Carta Social, em parceria com o GEP – com o Investimento total/Elegível, no valor total de 971.182,81 EUR. De referir que, apesar da parceria, a execução financeira do projeto foi assumida integralmente pelo Instituto de Informática, no montante de 995.302,60 EUR.

Este projeto terminou a 31/12/2021, tendo atingido, uma execução de 100%.

- **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%.

- **POCI-02-0550-FEDER-043945** - Registo IPSS_AM + Simples: Sistema de Informação de suporte aos Atos de Registo de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM), com o Investimento total/Elegível, no valor total de 429.712,8 EUR. De referir que, apesar da parceria, o investimento financeiro será assumido integralmente pelo Instituto de Informática.

Este projeto terminou a 30/06/2021, tendo atingido, uma execução de 100%.

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

- **POCI-05-5762-FSE-000185** - Programa Transformação, que visou o desenvolvimento de três Subprojetos:

- Subprojeto 1 - Implementação de Processo de conceção e construção de sistemas aplicacionais;

- Subprojeto 2 - Implementação do Processo de Gestão de Proteção de Dados Pessoais;
- Subprojeto 3 - Piloto de Virtualização de Postos de Trabalho (Estação Padrão);

O Investimento total/Elegível, no valor total de 1.778.619,24EUR. De referir que, apesar da parceria, o investimento financeiro será assumido integralmente pelo Instituto de Informática.

Este projeto terminou a 31/10/2020, tendo atingido, uma execução de 92%.

À data de 31/12/2023, o valor de reembolsos registados decorrentes da execução das Operações SAMA totalizou 280.929,64 EUR, em resultado do encerramento final dos projetos por parte da Agência para a Modernização Administrativa.

3.2.3. 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 2023, por entidade, é expresso no quadro seguinte:

<i>(euros)</i>	
Entidade	2023
Agência Modernização Administrativa	69.308
Autoridade Tributária e Aduaneira	33.342
Câmara dos Solicitadores	49.208
Câmara Municipal de Lisboa	1.036
IEM, IP-RAM - Instituto de Emp Madeira	4.257
IEFP-Inst.Emp.Formação Profissional	37.527
Instituto Mobilidade e Transportes, IP	27.803
Polícia de Segurança Pública	4.144
TOTAL	226.625

Figura 84 - Resumo das Receitas Próprias 2023

No período 2022-2023 as receitas próprias registaram um acréscimo de +8,3% (+ 17.360 EUR).

3.2.4. Plano de Recuperação e Resiliência

3.2.4.1. 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.

3.2.4.2. Operacionalização e monitorização do PRR em 2023

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 IGSSS, 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 51.381.568 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	1.633.105	2.011.179	
		D.02.02.05.01	Locação - Hardware informático	224.866	299.821	
		D.02.02.14.01	Estudos pareceres e consultoria - Serviços de informática	1.000.000	553.393	
		D.02.02.20.03.99	Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática - Outros	408.239	1.157.965	
	Eixo 2	DA3110502	Admin PREV PRR E2	2.703.034	2.580.662	
		D.02.02.05.02	Locação - Software informático	1.991.034	1.991.034	
		D.02.02.20.03.99	Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática - Outros	712.000	589.628	
	Eixo 3	DA3110503	Admin PREV PRR E3	128.991	133.065	
		D.02.02.05.02	Locação - Software informático	128.991	133.065	
	Eixo 4	DA3110504	Admin PREV PRR E 4	7.453.526	7.193.750	
		D.02.02.05.02	Locação - Software informático	1.997.392	2.403.688	
		D.02.02.14.01	Estudos pareceres e consultoria - Serviços de informática	5.456.134	158.556	
		D.02.02.20.03.99	Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática - Outros	0	4.631.506	
	Capital	Eixo 1	CPRR01	C Capital PRR E1	31.119.129	27.484.254
			D.07.01.07.06.02	Hardware	0	290.646
			D.07.01.08.06.02	Software	31.119.129	27.193.608
Eixo 2		CPRR02	C Capital PRR E2	522.193	2.292.803	
		D.07.01.07.06.02	Hardware	200.000	374.783	
		D.07.01.08.06.02	Software	322.193	1.918.020	
Eixo 3		CPRR03	C Capital PRR E3	4.170.000	4.867.136	
		D.07.01.07.06.02	Hardware	3.970.000	4.407.988	
Eixo 4		CPRR04	C Capital PRR E4	3.651.590	4.818.719	
				D.07.01.07.06.02	Hardware	1.861.000
		D.07.01.08.06.02	Software	1.790.590	1.477.548	
				TOTAL	51.381.568	51.381.568

Figura 85 - Crédito Especial PRR - 2023

Desta forma, a dotação corrigida no âmbito do PRR, representa 45,4% do orçamento corrigido total de 2023, dos quais, 10,5% incidem sobre os Fundos de Administração no âmbito do PRR e 34,9% são relativos aos Fundos de Capital PRR.

A despesa global realizada e paga em 2023, no contexto do PRR, foi de 26.896.630 EUR, resultando numa execução de 52,3% face ao orçamento PRR e de 23,1% face ao orçamento total.

														(euros)	
Rubrica/grup.*	Descrição	Fundo	1	2	3	4	5 = 1-2	6 = 1-3	= 1-4	7 = 3-4	8 = 4/1	9	10	11 = 3-9	12 = 3-4-10-11
			Dotações Corrigidas	Cabimentos	Compromissos	Despesa-Total	Disponível	Dot.não compromet.	Saldo	Comprom. por pagar	Exec.org. (%)	Processado/faturado	Obrigações por pagar	Compromissos transitados	Compr. em aberto
D.02.02.05	Loça.mater.informat		4.827.608	4.012.233	4.012.233	3.594.979	815.375	815.375	1.232.629	417.263	74,6%	3.594.979	0	417.263	0
	PRR Eixo 1	DA3110501	299.821	299.821	299.821	224.866	0	0	74.955	74.955	75,0%	224.866	0	74.955	0
	PRR Eixo 2	DA3110502	1.991.034	1.372.694	1.372.694	1.057.043	618.340	618.340	933.991	315.651	53,1%	1.057.043	0	315.651	0
	PRR Eixo 3	DA3110503	133.065	113.677	113.677	112.644	19.388	19.388	20.421	1.033	84,7%	112.644	0	1.033	0
	PRR Eixo 4	DA3110504	2.403.688	2.226.041	2.226.041	2.200.426	177.647	177.647	203.262	25.615	91,5%	2.200.426	0	25.615	0
D.02.02.14.01	Estudo, pareceres, projetos e consultoria - Serv. informática		711.949	375.621	375.621	324.309	336.328	336.328	387.640	51.312	45,6%	324.309	0	51.312	0
	PRR Eixo 1	DA3110501	553.393	275.724	275.724	275.724	277.669	277.669	277.669	0	49,8%	275.724	0	0	0
	PRR Eixo 4	DA3110504	158.556	99.897	99.897	48.585	58.659	58.659	109.971	51.312	30,6%	48.585	0	51.312	0
D.02.02.20	Trabalhos espec.		6.379.099	4.252.689	4.252.689	2.291.484	2.126.410	2.126.410	4.087.615	1.961.205	36,9%	2.291.484	0	1.961.205	0
	PRR Eixo 1	DA3110501	1.157.965	902.167	902.167	646.762	255.798	255.798	511.203	255.405	55,9%	646.762	0	255.405	0
	PRR Eixo 2	DA3110502	589.628	25.889	25.889	25.889	563.739	563.739	563.739	0	4,4%	25.889	0	0	0
	PRR Eixo 4	DA3110504	4.631.506	3.324.633	3.324.633	1.618.833	1.306.873	1.306.873	3.012.673	1.705.800	35,0%	1.618.833	0	1.705.800	0
Total PRR da Despesa Corrente 'TIC'			11.918.656	8.640.542	8.640.542	6.210.772	3.278.114	3.278.114	5.707.884	2.429.770	52,1%	6.210.772	0	2.429.770	0
D.07.01.07.06.02	Hardware		8.414.588	3.238.624	3.238.624	2.775.541	5.175.964	5.175.964	5.639.047	463.083	33,0%	2.775.541	0	463.083	0
	PRR Eixo 1	CPRR01	290.646	290.645	290.645	290.645	1	1	1	0	100,0%	290.645	0	0	0
	PRR Eixo 2	CPRR02	374.783	374.783	374.783	374.783	0	0	0	0	100,0%	374.783	0	0	0
	PRR Eixo 3	CPRR03	4.407.988	939.265	939.265	939.265	3.468.723	3.468.723	3.468.723	0	21,3%	939.265	0	0	0
	PRR Eixo 4	CPRR04	3.341.171	1.633.931	1.633.931	1.170.848	1.707.240	1.707.240	2.170.323	463.083	35,0%	1.170.848	0	463.083	0
D.07.01.08.06.02	Software		31.048.324	29.857.664	29.857.664	17.910.317	1.190.660	1.190.660	13.138.007	11.947.348	57,7%	17.939.408	29.092	11.918.256	0
	PRR Eixo 1	CPRR01	27.193.608	26.079.146	26.079.146	16.025.513	1.114.462	1.114.462	11.168.095	10.053.633	58,9%	16.026.929	1.417	10.052.217	0
	PRR Eixo 2	CPRR02	1.918.020	1.841.823	1.841.823	641.075	76.197	76.197	1.276.945	1.200.749	33,4%	668.750	27.675	1.173.074	0
	PRR Eixo 3	CPRR03	459.148	459.148	459.148	459.148	0	0	0	0	100,0%	459.148	0	0	0
	PRR Eixo 4	CPRR04	1.477.548	1.477.547	1.477.547	784.581	1	1	692.967	692.966	53,1%	784.581	0	692.966	0
Total PRR da Despesa Capital 'TIC'			39.462.912	33.096.288	33.096.288	20.685.658	6.366.624	6.366.624	18.777.054	12.410.430	52,4%	20.714.949	29.092	12.381.339	0
Total PRR da Despesa 'TIC'			51.381.568	41.736.830	41.736.830	26.896.630	9.644.738	9.644.738	24.484.938	14.840.200	52,3%	26.925.721	29.092	14.811.109	0

Figura 86 - Execução da Despesa por Fundo PRR e Económica a 31.12.2023

No que concerne às Despesas de Administração afetas a fundos PRR, o seu peso no orçamento e na execução do período, correspondeu a 10,2% do orçamento corrigido e a 8,7% 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 (54,3%), Outros Trabalhos Especializados - Serviços informática – Outros (36,9%), Estudos, Pareceres e Consultoria (5,2%) e Locação - *Hardware* informático (3,6%).

Em 2023, as Despesas de Administração PRR atingiram uma execução de 52,1% face ao orçamento PRR, no montante total de 6.210.772 EUR.

Relativamente às Despesas de Capital de 2023 na vertente do PRR, estas representam 33,8% do orçamento corrigido e 29,1% dos pagamentos totais. Destas, verificou-se uma execução de 33,0% da rubrica de equipamento informático (*hardware*), a que correspondem 10,3% dos pagamentos totais PRR. A rubrica de *software* informático registou uma execução de 57,7%, a que correspondem a 66,6% dos pagamentos totais no contexto do PRR.

Em 2023, as Despesas de Capital PRR atingiram uma execução de 52,4% face ao orçamento PRR, no valor de 20.685.858 EUR.

Como já anteriormente indicado, a execução no âmbito do PRR totalizou 26.896.630 EUR, valor com IVA incluído, cuja distribuição por Eixos e subinvestimentos é indicada na Figura 87:

		<i>(euros)</i>
Eixo / Subinvestimentos		Execução 4.ºT 2023
Eixo 1	Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social	17.463.510
1.1.1	PTSS Nova Geração	3.679.426
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	1.827.956
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	275.724
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	5.549.533
1.1.5	Cooperação na PTSS	95.607
1.1.6	Novos Serviços Digitais	5.157.190
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	878.074
Eixo 2	Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento	2.098.790
1.2.1	Soluções de Relacionamento	448.481
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	1.020.907
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	629.402
Eixo 3	Reformular e adaptar o posto de trabalho	1.511.057
1.3.1	Modernização do parque informático	950.791
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	560.266
Eixo 4	Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud	5.823.273
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	1.060.148
1.4.2	Soluções cloud	2.703.668
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	2.059.457
Total		26.896.630

Figura 87 - Execução no âmbito do PRR em 2023

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 31/12/2023 de 17.463.509,96 EUR:**
 - 2321000017 - Aquisição de serviços de desenvolvimento SW para implementação do sistema gestão do relacionamento - Visão 360º (Total Executado: 1.615.324,56 EUR);
 - 2322000051 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Interoperabilidade (Total Executado: 467.973,18 EUR);

- 2322000054 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (Total Executado: 509.788,79 EUR);
- 2322000055 - Aquisição de serviços testes software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (Total Executado: 174.650,99 EUR);
- 2322000060 - Aquisição de serviços testes software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Interoperabilidade (Total Executado: 113.293,26 EUR);
- 2322000121 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos subsistemas negócio Social, abrangidos pela atualização e inovação do Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (Total Executado: 100.414,73 EUR);
- 2322000123 - Aquisição de serviços de testes e acreditação de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos subsistemas negócio Social, abrangidos pela atualização e inovação do Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (Total Executado: 27.819,35 EUR);
- 2322000145 - Aquisição serviços transformação digital ao nível da experiência utilizador, no processo desenvolvimento de Sistemas Informação (Total Executado: 207.841,47 EUR);
- 2322000146 - Aquisição serviços para evolução arquitetura de informação e design visual da PTSS (Total Executado: 76.357,17 EUR);
- 2323000096 - Aquisição de serviços desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito do subsistema Gestão de Utilizadores e Segurança (GUS) (Total Executado: 118.837,68 EUR);
- 2323000097 - Aquisição de serviços de testes e acreditação de software para as iniciativas planeadas no âmbito do subsistema Gestão de Utilizadores e Segurança (GUS) (Total Executado: 42.804 EUR);
- 2323000099 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planeadas no âmbito da evolução técnica e tecnológica da Plataforma Segurança Social (PTSS) (Total Executado: 95.963,61 EUR);
- 2323000102 - PRR - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito da App Segurança Social + Próxima (Total Executado: 91.147,92 EUR);

- 2323000103 - Aquisição de serviços de teste e acreditação de software para as iniciativas planeadas no âmbito da App Segurança Social + Próxima (Total Executado: 8.933,93 EUR);
- 2323000105 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planeadas no âmbito da Modernização Global da PTSS (Total Executado: 28.275,63 EUR);
- 2322000084 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planeadas no âmbito da simplificação do ciclo contributivo - 1ª fase (Total Executado: 1.429.668,36 EUR);
- 2322000085 - Aquisição de serviços testes de software para as iniciativas planeadas no âmbito da simplificação do ciclo contributivo - 1ª fase (Total Executado: 398.287,29 EUR);
- 2322000098 - Aquisição de serviços de consultoria para definição de solução/modelo tecnológico de plataforma de machine learning (Total Executado: 12.538,62 EUR);
- 2323000098 – Aquisição de Serviços de Consultoria para conceção e visão estratégica associada a modelos de simulação de avaliação de políticas públicas (Total Executado: 263.185,56 EUR);
- 2321000000 - Aquisição de serviços de testes de acreditação para o Novo Sistema Informação de Pensões (SIP) (Total Executado: 249.188,16 EUR);
- 2321000026 - Aquisição serviços desenvolvimento SW para Novo Sistema da Informação Pensões (SIP) (Total Executado: 798.589,80 EUR);
- 2321000030 - 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: 242.212,09 EUR);
- 2321000031 - 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: 201.418,89 EUR);
- 2321000032 - Aquisição de serviços de desenvolvimento SW para o Projeto Novo Estatuto do Artista (Total Executado: 599.284,78 EUR);
- 2321000033 - Aquisição de serviços de testes de acreditação para o Projeto Novo Estatuto do Artista (Total Executado: 448.165,07 EUR);

- 2322000064 - 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: 2.246.870,29 EUR);
- 2322000065 - 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: 763.803,44 EUR);
- 2323000022 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o Projeto Nova Visão de Cooperação – Lote 3 (Total Executado: 95.607,41 EUR);
- 2321000003 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de SW para o Projeto Novo Sistema de Ação Social. Descentralização de Competências (Total Executado: 320.778,46 EUR);
- 2321000004 - Aquisição de serviços de testes funcionais e acreditação SW para o Projeto Novo Sistema de Ação Social. Descentralização de Competências (Total Executado: 642.48,5 EUR);
- 2322000038 - 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: 1.131.411,55 EUR);
- 2322000050 - Aquisição de serviços de desenvolvimento SW para o projeto Assessoria Técnica a Tribunais (ATT) - PTSS (Total Executado: 23.635,68 EUR);
- 2322000066 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (Total Executado: 1.091.748 EUR);
- 2322000067 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software, em plataforma SAP, para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (Total Executado: 193.076,8 EUR);
- 2322000068 - Aquisição de serviços testes de software, para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (Total Executado: 502.971,6 EUR);
- 2322000071 - 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: 1.002.093,02 EUR);
- 2322000072 - Aquisição de testes de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos Subsistemas Regime Publico de Capitalização e Fundo de Garantia Salarial (Total Executado: 389.666,15 EUR);

- 2322000092 - Serviços desenvolvimento SW para os subsistemas estruturais, abrangidos pelas iniciativas de transição digital na Seg. Social (Total Executado: 123.354,34 EUR);
- 2322000093 - Testes SW para os subsistemas estruturais, abrangidos pelas iniciativas de transição digital na Seg. Social (Total Executado: 49.639,36 EUR);
- 2323000042 - Aquisição de serviços de desenvolvimento e testes de software para o Projeto Prestação Única por Dependência (PUD) - Lote 3 (Total Executado: 36.431,61 EUR);
- 2323000053 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o Projeto Assessoria Técnica a Tribunais – PTSS (Fase 2) (Total Executado: 221.085,12 EUR);
- 2323000088 - Aquisição de serviços desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos Acidentes de Trabalho e Doença Profissional dos Migrantes (GesRisP) - Lote 3 (Total Executado: 7.049,38 EUR);
- 2322000052 - Atualização de Hardware Oracle e reforço de licenciamento Oracle para Base de Dados do SISS (Total Executado: 878.074,36 EUR);

- **Eixo 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento, com o total executado a 31/12/2023 de 2.098.789,69 EUR:**
 - 2322000044 - Aquisição de solução de acessos privilegiados (PAM) (Total Executado: 3.075,00 EUR);
 - 2322000158 - Aquisição de Solução Wifi para edifícios Fase III (Total Executado: 158.666,26 EUR);
 - 2323000054 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas planeadas no âmbito dos Portais Informativos (Total Executado: 178.844,46 EUR);
 - 2323000055 - Aquisição de serviços de testes e acreditação de software para as iniciativas planeadas no âmbito dos Portais Informativos (Total Executado: 24.600,43 EUR);
 - 2323000201 - Implementação de solução tecnológica de IAM (Identity Access Management (Total Executado: 25.889,04 EUR);
 - 2323000202 - Programa Integrado Gestão Identidades e Acessos (Total Executado: 57.405,92 EUR);

- 2322000035 - 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: 478.980,00 EUR);
- 2322000105 - Reforço do Licenciamento de suporte à solução de Virtualização de Postos de Trabalho para Transformação e Modernização do Parque Informático do MTSSS (Total Executado: 124.240,68 EUR);
- 2322000116 - Transformação e modernização das soluções de Voz e Atendimento sv locação por Lotes (Total Executado: 415471,86 EUR);
- 2323000066 - Aquisição tablets de teste para solução de desmaterialização de atendimento presencial (Total Executado: 2.214,00 EUR);
- 2322000154 - Aquisição de Solução de Automação Robotizada de Processos (RPA) (Total Executado: 293.380,66 EUR);
- 2323000034 - Aquisição de Solução de Automação Robotizada de Processos (RPA) (Total Executado: 336.021,38 EUR);
- **Eixo 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho, com o total executado a 31/12/2023 de 1.511.057,09 EUR:**
 - 2322000063 - Aquisição de postos de trabalho para transformação e modernização do parque informático do MTSSS - Lote A e B (Total Executado: 622.724,40 EUR);
 - 2322000101 - Aquisição de Subscrição de Licenciamento para Gestão de Projetos - 2022 (Total Executado: 11.525,71 EUR);
 - 2322000128 - Aquisição de Impressoras Multifuncionais para Transformação e modernização do parque informático do MTSSS (Total Executado: 135.300,00 EUR);
 - 2322000149 - Aquisição de Headsets e Auriculares para Postos de Trabalho - Lote 1 (Total Executado: 181.240,50 EUR);
 - 2322000075 - Subscrição do licenciamento de sistema operativo Lixux para postos de trabalho padrão (RED HAT) (Total Executado: 73.386,72 EUR);
 - 2323000027 - Aquisição de Solução de Acessibilidade para postos de trabalho Padrão (Total Executado: 103.320,00 EUR);
 - 2323000164 - Aquisição de Licenciamento de Software edição formulários e tratamento de imagem, multimédia e edição documentos em formato PDF (Total Executado: 383.559,76 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 5.823.273,09 EUR:**

- 2322000005 - Reforço capacidade da cloud privada de armazenamento (UPGRADE STORAGE) (Total Executado: 306.516,00 EUR);
- 2322000058 - Upgrade de infraestrutura de rede do CPD principal (Total Executado: 642.939,50 EUR);
- 2322000117 - Reforço de infraestrutura Synergy no CPD Alternativo (Total Executado: 110.692,62 EUR);
- 2321000041 - Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade 2021-2023 (lotes) (Total Executado: 2.703.668,12 EUR);
- 2322000002 - Reforço equipa administração soluções Microsoft no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo PRR, para 36 meses (Total Executado: 191.805,76 EUR);
- 2322000047 – Aquisição de serviços para o âmbito da monitorização do CCO (tem prorrogação) (Total Executado: 117.775,95 EUR);
- 2322000053 - Aquisição de serviços de gestão e supervisão e de administração aplicacional (Total Executado: 232.413,21 EUR);
- 2322000089 - Reforço da Equipa de Supervisão no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR, para os próximos 36 meses (Total Executado: 122.694,96 EUR);
- 2322000096 - Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as iniciativas de monitorização, prevenção, diagnóstico e apoio à resolução de problemas na PTSS (Total Executado: 391.857,09 EUR);
- 2322000102 - Aquisição serviços administração de redes para 36 meses (Total Executado: 79.556,40 EUR);
- 2322000104 – Aquisição de serviços de consultoria para definição estratégica monitorização do CCO (Total Executado: 48.585,00 EUR);
- 2322000106 - Aquisição de Serviços de Administração Linux e Containerização para 36 meses (Total Executado: 112.605,27 EUR);
- 2322000108 - Aquisição de Serviços de Administração Storage e Backups para 36 meses (Total Executado: 117.012,35 EUR);

- 2322000111 - Aquisição de Serviços de Administração de Sistemas Windows para 36 meses. (Total Executado: 54.056,04 EUR);
- 2322000135 - Aquisição bolsa horas para gestão projeto e arquitetos tecnológicos para 36 meses (Total Executado: 64.217,69 EUR);
- 2322000136 - Aquisição solução licenciamento ferramenta Segurança e Recuperação Microsoft Active Directory (Total Executado: 94.786,90 EUR);
- 2322000138 - PRR - Renovação tecnológica Storage Tier 2 – CPD Principal e CPD Alternativo (Total Executado: 110.700,00 EUR);
- 2322000142 - Reforço da Equipa Administração Aplicacional no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR, para 36 meses (Total Executado: 108.132,56 EUR);
- 2322000150 - Aquisição de licenciamento e suporte para controlo e proteção de Email – 2021-2024 (Total Executado: 164.690,48 EUR);
- 2323000189 - Reforço da Equipa Administração Base de Dados no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR (Total Executado: 48.567,19 EUR).

3.2.5. Resultado Líquido

O Resultado Líquido do exercício de 2023 foi negativo no montante de -21.119.333,65 EUR, apurado de acordo com as normas e princípios contabilísticos do SNC-AP, sendo este o primeiro exercício de reporte com este normativo.

Comparativamente ao verificado em 2022, registou-se um acréscimo de 8,5% nos gastos totais que ascenderam a 56.615.571,13 EUR, e um decréscimo de -26,6% nos rendimentos totais, que totalizaram 35.496.237,48 EUR.

Para a evolução dos rendimentos totais do período 2022-2023, que se traduziu numa diminuição superior a 12,8 milhões de euros, em resultado da aplicação do novo normativo contabilístico relativamente ao reconhecimento dos subsídios ao investimento.

De referir, que pelo facto das aquisições do exercício estarem relacionadas na sua maioria com desenvolvimento de software, o valor de investimento alocado às receitas de capital provenientes do IGFSS foram pouco materiais.

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.

3.2.5.1 Gastos

Fornecimentos e serviços externos e Custos com Pessoal

O total dos custos com “fornecimentos e serviços externos” e de “custos com o pessoal”, ascendeu a 30.401.528,72 EUR, correspondente a um acréscimo face ao ano anterior de 16,6%, em resultado do aumento de ambas as contas.

Este acréscimo é justificado, quer pela evolução da rubrica “fornecimentos e serviços externos”, a qual registou um aumento de 16,1%, que correspondem a cerca de 2,3 milhões de euros, quer pelo valor da rubrica “custos com o pessoal”, que registou, também, um aumento de +17,1%, correspondente a 2 milhões de euros, face ao período anterior.

Outros gastos

O total desta rubrica, em 2023, foi de 640.585,39EUR, registando um expressivo aumento face ao ano anterior. Esta situação é essencialmente justificada pelo abate de um imobilizado em curso, considerando a inviabilidade do sistema vir a ser colocado em produtivo, dando assim lugar a gastos extraordinários.

Depreciações do exercício

No ano 2023, o valor das amortizações do exercício ascendeu a 24.861.573,47 EUR, correspondente a uma diminuição de -4,2% face ao ano de 2022.

O valor das amortizações é apurado em conformidade com a legislação aplicável, nos termos da Classificador complementar – Cadastro e vidas úteis dos ativos fixos tangíveis, intangíveis e propriedades de investimento, da Comissão de Normalização Contabilística.

Transferências e subsídios concedidos

O valor das Transferências e subsídios concedidos em 2023, totalizou 630.029,88 EUR, em resultado de valores devolvidos ao IGFSS, no âmbito de excedentes de tesouraria e outras devoluções relativas aos protocolos celebrado com o II, I.P. e dos projetos cofinanciados.

Provisões do exercício

Em 2023, o valor das provisões constituídas para riscos e encargos do exercício, evidenciou um aumento face ao ano anterior (+217,5%), refletindo o montante de 81.853,67EUR, em resultado de processos judiciais em curso.

3.2.5.2 Rendimentos

Prestações de serviços e concessões

Decorrente da execução dos Protocolos de prestação de serviço em vigor, em 2023, o valor destes atingiu o montante de 319.261,87 EUR, tendo-se verificado um acréscimo de 60,8%, face ao ano anterior.

Transferências e subsídios correntes obtidos

Transferências e subsídios correntes obtidos

Em 2023, o valor das transferências e subsídios correntes totalizou 29.812.340,10 EUR.

Verificou-se, por isso, um aumento das transferências e subsídios correntes, no período 2022-2023, correspondente a +8.184.153,59 EUR (+37,8%), considerando que de acordo com o novo normativo, o subsídio ao investimento passa pelo reconhecimento nas contas 59*.

Outros rendimentos

No ano de 2023, o valor dos outros rendimentos ascendeu a 5.364.635,51 EUR, tendo apresentado uma variação de -79,8% (-21.192.196,26 EUR), em resultado da aplicação do novo normativo no que concerne à matéria relativa aos subsídios ao investimento, considerando que no momento do registo das depreciações é efetuado o reconhecimento do proveito.

Demonstração dos Resultados por Natureza

Entidade: INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. (504322915).

Demonstração dos resultados por naturezas (individual) do período findo em 31 de Dezembro de 2023,

Unidade Monetária: EUR

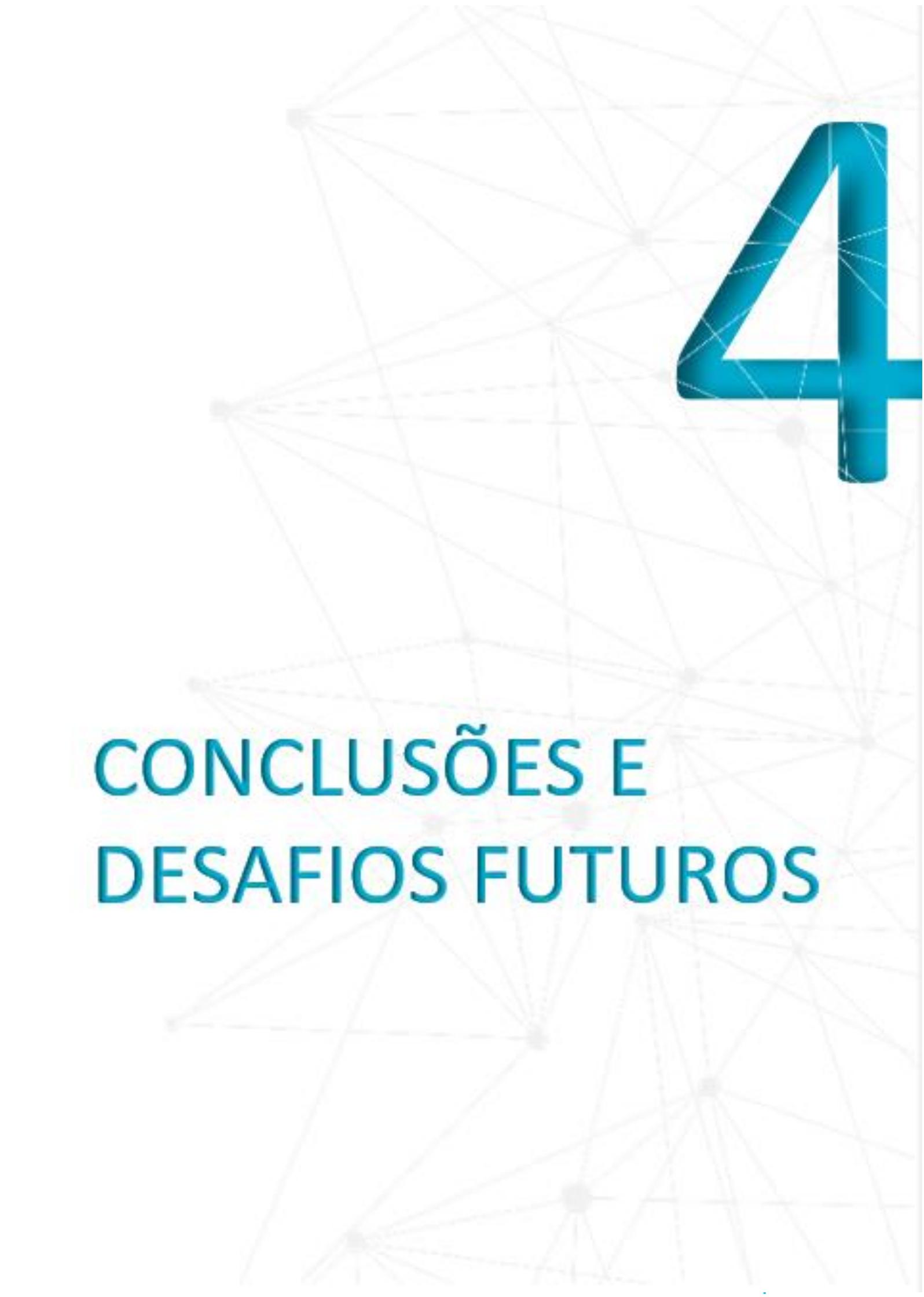
Rendimentos e Gastos	Notas	Períodos	
		14 / 2023	14 / 2022
Impostos, contribuições e taxas		0,00	1.064,57
Vendas		0,00	0,00
Prestações de serviços e concessões		319.261,87	198.584,43
Transferências e subsídios correntes obtidos		29.812.340,10	21.628.186,51
Rendimentos/Gastos imputados de entidades controladas, associadas e empreendimentos conjuntos		0,00	0,00
Variações nos inventários da produção		0,00	0,00
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
Custo das mercadorias vendidas, das matérias consumidas e dos inventários transferidos		0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos		(16.422.666,76)	(14.143.355,46)
Gastos com pessoal		(13.978.861,96)	(11.941.974,19)
Transferências e subsídios concedidos		(630.029,88)	0,00
Prestações sociais		0,00	0,00
Imparidade de inventários e ativos biológicos (perdas/reversões)		0,00	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00	0,00
Provisões (aumentos/reduções)		(81.853,67)	(25.776,97)
Imparidade de investimentos não depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		5.364.635,51	26.556.831,77
Outros gastos		(640.585,39)	(144.758,67)
Resultados antes de depreciações e resultados financeiros		3.742.239,82	22.128.801,99
Gastos/reversões de depreciação e amortização		(24.861.573,47)	(25.940.111,91)
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00
Resultado operacional (antes de resultados financeiros)		(21.119.333,65)	(3.811.309,92)
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	1,38
Juros e gastos similares suportados		0,00	(6.023,69)
Resultado antes de impostos		(21.119.333,65)	(3.817.332,23)
Imposto sobre o rendimento		0,00	0,00
Resultado líquido do período		(21.119.333,65)	(3.817.332,23)

Figura 88 - Demonstração de Resultados de 2023

3.2.6. 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 decréscimo de -11,0% face ao ano anterior, tendo totalizado o montante de 9.397,83EUR relativos à publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações, por via da Imprensa Nacional Casa da Moeda.



4

CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS

4. 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 2023, 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 96,3%** e uma **Avaliação Global do QUAR de 118,3%**.

Para o ano de 2024, 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 das nossas pessoas, constituem pilares estratégicos para operacionalizar a transição digital na Segurança Social, numa lógica de aproximação aos cidadãos e empresas, suportadas em soluções tecnológicas inovadoras e diferenciadoras que promovam a eficácia do Sistema de Segurança Social e a eficiência da sua gestão.

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

Será também dada continuidade à estratégia de alteração no paradigma de relacionamento **da Segurança Social com os cidadãos e empresas**, através da disponibilização da integração de soluções em omnicanal, permitindo uma visão 360º, na melhoria da experiência do utilizador, e com um conjunto de iniciativas que visam criar as condições para a implementação de novos modelos de atendimento, com especial enfoque na simplificação e automatização do atendimento presencial.

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

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

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

Prevê-se ainda em 2024, dar mais um passo com vista ao **reforço da eficiência dos serviços TIC**, sendo reforçada a estratégia de utilização da *cloud* – pública e privada, através da consolidação

da utilização soluções de *edge computing*, da operacionalização do plano estratégico de alarmística e observabilidade e da automação de um conjunto de atividades.

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

No âmbito da **sustentabilidade organizacional**, o ano de 2024 será marcado pela definição de uma estratégia ESG - *Environmental, Social and Governance*, de forma a darmos resposta às exigências de uma sociedade socialmente consciente e responsável. Iremos ainda consolidar o processo de Certificação do Sistema de Gestão de Conciliação, de acordo com a NP4552. Prevê-se também um conjunto de iniciativas com vista à promoção do bem-estar no local de trabalho, destacando-se a continuação da estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais, a dinamização de ações no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, e a dinamização de iniciativas de envolvimento institucional.

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

Na elaboração do plano de atividades foram envolvidos todos os departamentos e áreas do Instituto que, conjuntamente com o Conselho Diretivo, identificaram as iniciativas e compromissos a assumir pelo Instituto de Informática, I.P. no ano de 2024, em função dos objetivos estratégicos e operacionais, relevando para o efeito o definido em sede do PEII do Instituto de Informática, I.P.

Após um ano de 2023 de intensa atividade, tanto no que respeita ao pagamento de apoios extraordinários para fazer face à pressão inflacionista e à implementação do PRR, o Instituto de

Informática confia que, no cumprimento da sua missão será capaz de corresponder às expectativas e necessidades dos cidadãos e empresas.

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

Em Aprovação



5

ANEXOS

5. Anexos

5.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização - monitorização

 REPÚBLICA PORTUGUESA TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL		QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2023										 INSTITUTO DE INFORMÁTICA CONFIANÇA E INOVAÇÃO	
												Data:	06/03/2024
												Versão:	1.1
Ciclo de Gestão													
2023													
Designação do Serviço/Organismo:													
Instituto de Informática, I.P.													
Missão:													
Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.													
Objetivos Estratégicos (OE)													
OE1: Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.													
OE2: Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.													
OE3: Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.													
OE4: Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.													
OE5: Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do MTSSS.													
Objetivos Operacionais (OP)													
EFICÁCIA												PESO:	30%
OP1: Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.												Peso:	28%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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	99%	99%	98%	90%	3%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais	100%	125%	25%	
Taxa de Realização do OP1											125%		

OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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	98%	100%	104%	88%	3%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de	88%	100%	0%
Taxa de Realização do OP2											100%	
OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Disponibilidade média dos serviços	99,0%	98,7%	98,8%	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	99,3%	100,0%	0%
Ind.4	Tempo médio de reposição dos serviços online	44m	34,2m	37,8m	35m	5m	20m	40%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100	59,9	58%	-42%
Taxa de Realização do OP3											83%	

OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	32%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Percentagem de execução das medidas SIMPLEX atribuídas ao II	106,2%	103,0%	96%	85%	5%	99%	100%	Média da percentagem de execução das medidas SIMPLEX	112%	148%	48%
Taxa de Realização do OP4											148%	
EFICIÊNCIA											PESO:	20%
OP5: Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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.	93%	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento	99%	123%	23%
Taxa de Realização do OP5											123%	

OP6: Consolidar a Arquitetura Técnica.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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.	92%	80%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica	81%	100%	0%
Taxa de Realização do OP6											100%	
OP7: Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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.	88%	80%	5%	95%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	103%	138%	38%
Ind.9	Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	n.a.	96%	91%	85%	5%	100%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	72%	85%	-15%
Taxa de Realização do OP7											112%	

OP8: Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 10	Percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	n.a.	n.a.	96%	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	104%	132%	32%
Taxa de Realização do OP8											132%	
QUALIDADE											PESO:	50%
OP9: Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.											Peso:	2%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 11	Desempenho global da cadeia de valor	96,2%	94,8%	97,8%	93%	3%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100	99,6%	124%	24%
Taxa de Realização do OP9											124%	
OP10: Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.											Peso:	17%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 12	Taxa de satisfação global dos trabalhadores(as)	88%	87%	85%	75%	5%	90%	75%	Média dos parâmetros de avaliação do inquérito de satisfação realizado aos trabalhadores(as)	95%	133%	33%
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	n.a.	n.a.	100%	92%	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	90%	100%	0%
Taxa de Realização do OP10											125%	

OP11: Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.											Peso:	50%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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 ponderado do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).	4,0	100%	0%
Taxa de Realização do OP11											100%	
OP12: Promover o desenvolvimento de competências.											Peso:	17%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Percentagem de trabalhadores(as) do II com formação anual	n.a.	n.a.	81%	80%	5%	100%	50%	(Nº de trabalhadores(as) que frequentaram ações de formação/Nº total de trabalhadores(as) do II)*100	90%	113%	13%
Ind.16	Taxa de satisfação dos trabalhadores(as) com as ações de formação realizadas	n.a.	96%	91%	85%	5%	95%	50%	Média da satisfação global dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	87%	100%	0%
Taxa de Realização do OP12											106%	

OP13: Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.											Peso:	14%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.17	Taxa de trabalhadores(as) inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS	n.a.	n.a.	n.a.	35%	5%	60%	60%	N.º de trabalhadores(as) inscritos no CQ AP MTSSS / N.º de trabalhadores(as) com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo Instituto de Informática	89%	154%	54%
Ind.18	Taxa de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS	n.a.	n.a.	n.a.	35%	5%	45%	40%	N.º de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS / N.º de trabalhadores(as) com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo Instituto de Informática	89%	235%	135%
Taxa de Realização do OP13											186%	

Em Apri

Objetivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP13
Objetivo Estratégico 1	X	X	X	X									
Objetivo Estratégico 2					X								
Objetivo Estratégico 3						X	X	X	X	X	X		
Objetivo Estratégico 4												X	
Objetivo Estratégico 5													X
OBJETIVOS RELEVANTES (n° 1 do art. 18° 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.			30%	28%	8%					relevante		
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.				20%	6%							
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.				20%	6%							
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.				32%	10%					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.			50%	2%	1%							
OP10	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.				17%	9%					relevante		
OP11	Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.				50%	25%					relevante		
OP12:	Promover o desenvolvimento de competências.				17%	9%					relevante		
OP13:	Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.				14%	7%					relevante		
	Total			100%	<small>São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, sumados os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, relevante de apontar de, pelo menos, metade dos objetivos.</small>					75%			

RECURSOS HUMANOS a)									Dias úteis 2023 (só considerados feriados)		228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2023			Pontuação efetivos Executados 2023			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal) ³¹	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social) ⁴²	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	5700	400	28	10000	448	3	112,00%	175,44%	
Técnico Superior 2)	12	153	34884	1836	141	280908	1692	-12	92,16%	805,26%	
Especialista de Informática	12	82	18696	984	54	80688	648	-28	65,85%	431,58%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Técnico de informática 3)	8	52	11856	416	31	21632	248	-21	59,62%	182,46%	
Assistente Técnico 4)	8	19	4332	152	14	2888	112	-5	73,68%	66,67%	
Assistente Operacional	5	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
		334	76.152	3.848	271	396.800	3.208	-63	83,37%	521,06%	

Em Ar...

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.23)	Execução (31.dez.23)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	115.154.008,00	116.624.008,00	25.005.116,24	70.830.927,88	61,5%	60,7%
Despesas c/Pessoal	16.430.896,00	16.430.896,00	5.418.801,51	11.946.720,72	72,7%	72,7%
Aquisições de Bens e Serviços	26.345.902,00	27.591.664,00	4.519.492,64	15.926.384,81	60,5%	57,7%
Juros e Outros Encargos	1.434,00	1.664,00	764,32	1.521,80	106,1%	91,5%
Outras despesas correntes	4.345,00	228.353,00	3.597,09	84.249,13	1939,0%	36,9%
Despesas de Capital	72.371.431,00	72.371.431,00	15.062.460,68	42.872.051,42	59,2%	59,2%
Orçamento de Projetos (Investimento)	0,00	0,00				
Despesas correntes	-	-	-	0,00	-	-
Despesas de capital	-	-	-		-	-
Outras						
Total	115.154.008,00	116.624.008,00	25.005.116,24	70.830.927,88	22%	21%

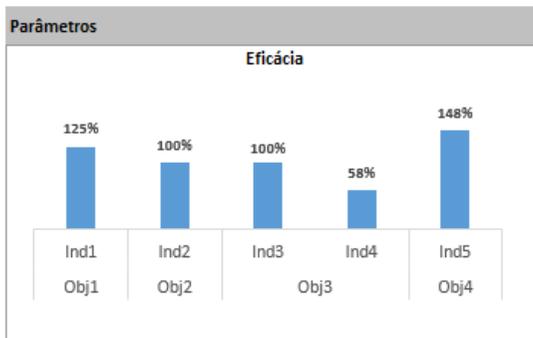
Nota RECURSOS HUMANOS:

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

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

6) À semelhança do Balanço Social e do SIOE, não considera os trabalhadores que se encontram com ausência ao trabalho superior a 180 dias.

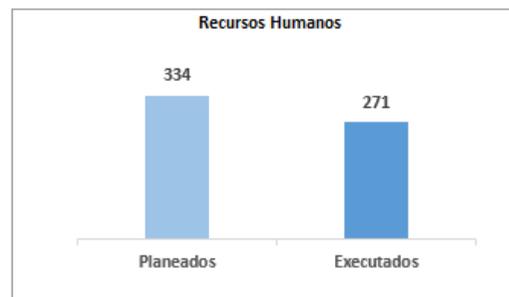
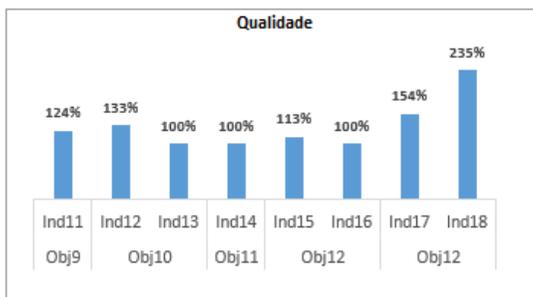
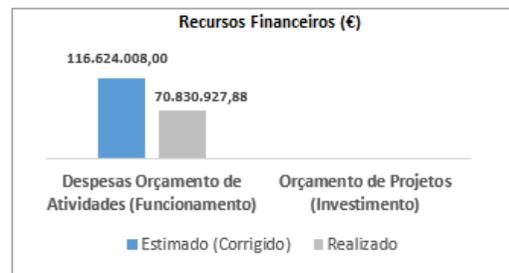
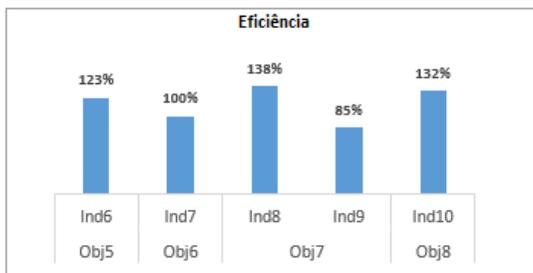
Orçamento (milhões de €)	Estimado (Corrigido)	Realizado
Despesas Orçamento de Atividades (Funcionamento)	116.624.008,00	70.830.927,88
Orçamento de Projetos (Investimento)		



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 30%	Ponderação 20%	Ponderação 50%
119,1%	118,0%	117,9%

Bom	Satisfatório	Insuficiente
118,3%		

Recursos Financeiros e Humanos



5.2. 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
Metodologia de Desenvolvimento	<p>Proceder à definição e operacionalização global da metodologia na organização, incluindo documentação de suporte, assegurando o <i>coaching</i>, <i>mentoring</i>, apoio e todo o acompanhamento à gestão da mudança.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023 - Objetivo cumprido</i></p>	●
Ferramenta de Suporte à Nova Metodologia de Desenvolvimento	<p>Adquirir, instalar e configurar ferramenta de suporte à nova metodologia de desenvolvimento, ensaiando a sua utilização com um primeiro conjunto de projetos.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023.</i></p> <p><i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Cancelada
Apoio Judiciário - Gestão do pedido	<p>Esta iniciativa visa a Implementação de melhorias evolutivas no âmbito da nova solução para pedido de apoio judiciário.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023 - Objetivo cumprido</i></p>	●
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo Tutelar Cível	<p>Implementar melhorias evolutivas no novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo TC.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023 - Objetivo cumprido</i></p>	●
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo Proteção e Promoção	<p>Implementar melhorias evolutivas no novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo PP.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023 - Objetivo cumprido</i></p>	●
Processos de interoperabilidades no âmbito dos projetos PRR	<p>Concretizar o desenvolvimento dos serviços de interoperabilidade acordados com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ministério da Justiça (Fundo de Garantia Salarial, Desemprego, Processos Especiais de revitalização, Processos de Insolvência); 2. Caixa Geral de Aposentações ao nível da Carreira Contributiva; 3. Ministério das Finanças, ao nível das penhoras e do desemprego; 4. Ministério da Saúde, cobrindo as várias necessidades identificadas, designadamente, ao nível dos 	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<p>Benefícios Adicionais da Saúde (CSI, GPR), da Faturação da Comparticipação devida pela Segurança Social (RNCCI), do certificado de gravidez (PF).</p> <p><i>Pretendia-se implementar 8 processos de interoperabilidade.</i></p> <p><i>Neste âmbito entrou em produção:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviço com Ministério da Saúde - Serviço Benefícios Adicionais de Saúde GPR; - Serviço com Ministério da Saúde - serviço de resposta a certificado de gravidez; - Serviço Faturação da Comparticipação devida pela Segurança Social (RNCCI); - Serviço com Ministério da Saúde – serviço medicamentos; <p><i>Finalizada a implementação em interoperabilidade do serviço da Caixa Geral de Aposentações.</i></p> <p><i>Decorrente da não conclusão dos testes atendendo às várias entidades envolvidas, e à dependência dos vários projetos internos e ainda o fato de se aguardar várias respostas das entidades parceiras, não foi possível atingir a meta inicialmente definida, tendo a iniciativa obtido um desempenho de 75,0%. - Objetivo não cumprido.</i></p>	
Gestão de projetos	<p>Operacionalizar a plataforma para gestão, acompanhamento e monitorização de projetos, incluindo as funcionalidades necessárias à gestão do próprio PRR.</p> <p><i>Pretendia-se concluir os trabalhos previstos até 29/09/2023.</i></p> <p><i>Os trabalhos realizados incidiram-se na análise e validação dos requisitos, implementação e avaliação dos pontos pendentes com Entrega Aplicacional. No entanto verificou-se a necessidade de proceder ao lançamento de processo aquisitivo. Não foi possível atingir a meta inicialmente definida, tendo a iniciativa obtido um desempenho de 50,0%. - Objetivo não cumprido</i></p>	●
Processos de interoperabilidades - medidas simples	<p>Desenvolver os serviços de interoperabilidade acordados com o Ministério da Saúde, cobrindo as várias necessidades identificadas, designadamente, ao nível dos Benefícios Adicionais da Saúde (CSI, GPR) e do certificado de gravidez (PF).</p> <p><i>Pretendia-se implementar 2 processos de interoperabilidade - Objetivo cumprido</i></p>	●
Plataforma analítica/machine learning	<p>Implementar a 1ª fase da plataforma de gestão de risco.</p> <p><i>Pretendia-se implementar a 1ª fase da plataforma até 15/12/2023 - Objetivo cumprido</i></p>	●
Modelo Simulação Políticas Públicas	<p>Elaborar o documento de visão.</p> <p><i>Pretendia-se entregar o Documento de Visão até 29/12/2023 - Objetivo cumprido</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Troca de Informações Pensões Internacionais	Implementar o processo de cruzamento de dados com 2 novos países, no âmbito das pensões. <i>Pretendia-se implementar 2 processos com novos países até 30/11/2023 - Objetivo cumprido</i>	●
Datamart Apoio Judiciário	Desenvolver um novo <i>datamart</i> Apoio Proteção Jurídica. <i>Pretendia-se desenvolver novo datamart até 16/10/2023 - Objetivo cumprido</i>	●
Concluir a Migração das Base Dados para nova Infraestrutura <i>Exadata</i>	Assegurar a conclusão da migração das Base Dados para nova infraestrutura <i>Exadata</i> . <i>Pretendia-se concluir a migração das bases de dados para a nova infraestrutura até 30/11/2023 - Objetivo cumprido</i>	●
Fase pós-entrada em exploração da nova solução aplicacional BIG Data - Disponibilizar o serviço	Automatizar a disponibilização da informação de auditoria ao Departamento de Análise e Gestão de Informação (DAGI). <i>Pretendia-se implementar a disponibilização do serviço até 30/11/2023. Neste âmbito houve entrada em exploração do ArtKudu em Realtime, permitindo que os dados de auditoria com mais de 24 horas se encontrem disponíveis no cluster BigData.</i> <i>Não foi, no entanto, possível atingir a meta inicialmente definida, tendo a iniciativa obtido um desempenho de 90,0%. - Objetivo não cumprido.</i>	●
Sistemas inteligentes - <i>Robotic/Intelligent Process Automation</i>	Explorar a solução RPA, de forma a automatizar pelo menos 10 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 (60%). Utilizar a ferramenta de <i>process mining</i> para suportar a análise de pelo menos 3 processos de negócio (20%). Operacionalizar a exploração da ferramenta <i>Automation Hub</i> (20%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023 - Objetivo cumprido.</i>	●
<i>Content Cloud</i>	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito do projeto <i>Content Cloud</i> : 1. Garantir a atualização tecnológica e disponibilização de <i>onedrive</i> na plataforma <i>Edge</i> , na vertente <i>Cloud</i> (50%); 2. Disponibilizar <i>onedrive for business</i> para todos os utilizadores do MTSSS e migração de sites/conteúdos (50%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023 - Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
<p>Subsídio por suspensão de atividade cultural - consolidação</p>	<p>Consolidar a implementação, no portal transacional da Segurança Social, das funcionalidades para operacionalização do Subsídio por Suspensão de Atividade Cultural (SAA).</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 29/12/2023. Neste âmbito foram finalizadas as funcionalidades de cessação do subsídio, suspensão do subsídio, cálculo para pagamento e pagamento, encontrando-se em fase de testes; Foi ainda finalizada a análise juntamente com o IGFSS do histórico do subsídio, sendo este o último requisito da Fase 1 para a aplicação ir para produção.</i></p> <p><i>Decorrente falta de resposta por parte dos parceiros relativamente às alterações solicitadas, não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 83,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>Módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens - 1.ª fase</p>	<p>Implementar a primeira fase do módulo para a gestão dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens, no portal transacional da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção a 1ª fase do módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens até 29/12/2023 - Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>Regulamentação do estatuto do cuidador informal - 2.ª fase</p>	<p>Implementar a segunda fase do estatuto do cuidador informal, no portal transacional da Segurança Social.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção a 2ª fase do estatuto do cuidador informal até 29/12/2023 - Objetivo cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>
<p>Novo sistema de ação social - 2.ª prioridade</p>	<p>Implementar as funcionalidades classificadas como segunda prioridade do subsistema de ação social, no portal transacional da Segurança Social.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 29/12/2023. Neste âmbito foi efetuada:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalização de desenvolvimento e testes de funcionalidades de registo de pedido SAPA pelo cidadão, seu representante ou utilizador da SS; - Finalização de testes de funcionalidades de pesquisa e consulta de detalhe do processo; - Desenho de ecrãs, análise detalhada, documentação e desenho de testes de funcionalidades de análise, confirmação de decisão e gestão de financiamento de pedidos SAPA; <p><i>Devido à dimensão de requisitos associados ao processo SAPA se verificar muito superior ao inicialmente identificado, não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 85,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	<p style="text-align: center;">●</p>

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Atribuição oficiosa do abono pré-natal - 1.ª fase	Implementar a primeira fase da atribuição oficiosa do abono pré-natal, do subsistema de proteção familiar, no portal transacional da Segurança Social. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a 1ª fase da atribuição oficiosa do abono pré-natal até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Atribuição oficiosa do abono de família - 1.ª fase	Implementar a primeira fase da atribuição oficiosa do abono de família, do subsistema de proteção familiar, no portal transacional da Segurança Social. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a 1ª fase da atribuição oficiosa do abono de família até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Atribuição oficiosa de parentalidade - 1.ª fase	Implementar a primeira fase da atribuição oficiosa de parentalidade, do subsistema de impedimentos temporários para o trabalho, no portal transacional da Segurança Social. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a 1ª fase da atribuição oficiosa de parentalidade até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Novo sistema de desemprego - 3.ª prioridade	Implementar as funcionalidades classificadas como terceira prioridade, do subsistema de desemprego, no portal transacional da Segurança Social. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Majoração da prestação social para a inclusão: nova implementação do subsídio de educação especial - 1.ª fase	Definir o modelo, requisitos e iniciar a implementação da majoração da prestação social para a inclusão, incluindo a reengenharia do processo de atribuição do subsídio de educação especial. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção a 1ª fase de majoração da prestação social para a inclusão até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Novo sistema de gestão de vagas inserido na nova visão para área cooperação - 1.ª fase	Implementar a primeira fase do novo sistema de gestão de vagas, de acordo com a visão definida pelo parceiro para a área de cooperação, no âmbito da gratuidade das creches. <i>Pretendia-se definir o âmbito e macrorequisitos até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Novo sistema para a prestação única por dependência - 1.ª fase	Definir o modelo e legislação para a prestação única por dependência. <i>Pretendia-se definir o âmbito e macrorequisitos até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a alterações legislativas.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Novo serviço digital de gestão de migrantes - 1.ª fase	Implementar a primeira fase do módulo para a gestão dos processos de migrantes, através de processos de reengenharia de negócio, no âmbito subsistema gestão de riscos profissionais. <i>Pretendia-se definir o âmbito e macrorequisitos até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM)	Implementar a desmaterialização do AMIM, por interoperabilidade com a saúde, ficando disponível num subsistema autónomo para responder às várias solicitações de outros subsistemas. <i>Pretendia-se disponibilizar para produção a desmaterialização do AMIM até 31/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à redefinição das necessidades do cliente.</i>	Cancelada
Incentivos à Contratação e Trabalho - 1.ª fase	Implementar a primeira fase de um novo módulo na PTSS, para o âmbito de Gestão de Taxas Especiais, de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo. <i>Pretendia-se disponibilizar para produção a 1ª fase do novo módulo até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Trabalhadores por Conta Outrem - 1.ª fase	Implementar na PTSS a primeira fase, do âmbito identificado para TCO, de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo. <i>Pretendia-se disponibilizar para produção a 1ª fase do âmbito TCO até 29/12/2023– Objetivo cumprido.</i>	●
Novo modelo Valores Comunicados - 1.ª fase	Implementar na PTSS a primeira fase, do âmbito de gestão de remunerações, de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo. <i>Pretendia-se disponibilizar para produção a 1ª fase do novo modelo GR até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Gestão de Remunerações - funcionalidades para o objetivo da Pensão na Hora	Implementar na PTSS novas funcionalidades para o objetivo da Pensão na Hora, de acordo com as prioridades a serem definidas com os parceiros. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção as novas funcionalidades até 28/12/2023– Objetivo cumprido.</i>	●
Agregados e Relações Familiares - Declaração de situação familiar	Implementar na PTSS a gestão da declaração de situação familiar para retenção do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS). Trata-se de uma iniciativa de suporte, mas que permitirá maior agilidade de resposta ao cidadão que solicita apoios sociais. Implementar Web service para o IEFP poder registar declaração de situação familiar no âmbito do desemprego.	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>Pretendia-se disponibilizar para produção a funcionalidade de gestão da declaração de situação familiar até 16/08/2023 e Web service para o IEFEP poder registar declaração de situação familiar no âmbito do desemprego até 29/12/2023– Objetivo cumprido.</i>	
Evolução da Carreira Contributiva Integrada	Implementar na PTSS novas funcionalidades de acordo com as prioridades a serem definidas com os parceiros. <i>Pretendia-se disponibilizar para produção as novas funcionalidades no âmbito da evolução da carreira contributiva integrada até 29/12/2023– Objetivo cumprido.</i>	●
Alargamento da Pensão na Hora	Implementação de novos critérios para Deferimento Automático de Pensões. <i>Pretendia-se disponibilizar para produção os novos critérios para deferimento automático de pensões até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte - 1.ª fase	Implementar a primeira fase do novo Pedido de Pensão de Sobrevivência e do Subsídio por morte. <i>Pretendia-se disponibilizar para produção até 29/12/2023– Objetivo cumprido.</i>	●
Novo módulo de gestão do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS).	Disponibilizar novo processo de retenção na fonte de IRS de pensões. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção o novo processo até 31/07/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Migração da atual Componente de Integração Transacional (DTI) para Clearpath E-Portal	Realizar a implementação faseada da migração de funcionalidades de DTI para e_Portal. <i>Pretendia-se disponibilizar para produção a migração das funcionalidades de DTI até 30/06/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Citação eletrónica em cobrança coerciva	Implementar funcionalidade de cobrança coerciva, que permita a emissão da citação e outras notificações, de forma eletrónica. <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Penhora em cobrança coerciva a prestações	Implementar no Módulo Integrado de Penhoras (MIPE), funcionalidade que permita a emissão de penhora a prestações no Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação a funcionalidade definida até 30/06/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Novo Sistema Fundo de Garantia Salarial	<p>Implementar na PTSS os novos serviços digitais do Fundo de Garantia Salarial (FGS), incluindo todo o processo de desmaterialização que se inicia com o requerimento online.</p> <p><i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Conta Integrada - Consulta de Recebimentos	<p>Implementar na PTSS o serviço digital da nova consulta de recebimentos de prestações.</p> <p><i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema.</i></p> <p><i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Cancelada
SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	<p>Implementar na PTSS um novo suporte digital que permita à caixa de previdência dos advogados e solicitadores, efetuar a cobrança coerciva, garantindo a reengenharia de todo o processo de negócio.</p> <p><i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades do novo sistema até 27/12/2023 - Objetivo cumprido</i></p>	●
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª prioridade	<p>Implementar funcionalidades para emissão de documento de pagamento para agentes económicos com data de validade igual à data limite de pagamento. Adicionalmente pretende-se também disponibilizar, na plataforma de serviços da Segurança Social, funcionalidade para obtenção de documento de pagamento para os agentes económicos.</p> <p><i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades da 1ª prioridade até 29/12/2023 - Objetivo cumprido</i></p>	●
Emissão centralizada de ofícios de rendas, no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF)	<p>Implementar articulação entre o Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF) e o Sistema de Informação da Segurança Social, de forma a ser possível emitir os ofícios relativos a Rendas de forma massiva e centralizada.</p> <p><i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 30% do novo sistema - Objetivo cumprido.</i></p>	●
Novo Regime Público de Capitalização (RPC)	<p>Implementar novos serviços digitais para o Regime Público de Capitalização (RPC), percorrendo todo o ciclo de negócio, desde o processo de adesão até ao fornecimento, de forma transparente e clara, de toda a informação detalhada aos cidadãos aderentes.</p> <p><i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema - Objetivo cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
<p>Análise dívida contributiva: requisitos para reclamação de créditos</p>	<p>Implementar na PTSS novas funcionalidades, associadas ao sistema de Citações Eletrônicas (CE), que permitam a análise pelos utilizadores da Segurança Social, da dívida dos sistemas de execuções fiscais (SEF) e de gestão de contribuições (GC). Trata-se de uma iniciativa de suporte, mas que permitirá maior agilidade de resposta ao cidadão /empresas. <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 20% do novo sistema - Objetivo cumprido.</i></p>	<p>●</p>
<p>Acordos Extraordinários</p>	<p>Implementar os acordos extraordinários que envolvem dívida residente no subsistema de Gestão de Contribuições (GC) e no Sistema de Execuções Fiscais (SEF). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/12/2023. A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação do planeamento (passagem a atividade corrente, ou dar origem a novos projetos).</i></p>	<p>Cancelada</p>
<p>Acordos de dívida de prestações</p>	<p>Implementar os acordos de dívida de prestações no sistema de Acordos e Planos Prestacionais (APP). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	<p>●</p>
<p>Estatuto do Artista em Gestão de Contribuições (GC)</p>	<p>Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no subsistema de Gestão de Contribuições (GC). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/12/2023– Objetivo cumprido.</i></p>	<p>●</p>
<p>Estatuto do Artista no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)</p>	<p>Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no Sistema de Execuções Fiscais (SEF). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/12/2023– Objetivo cumprido.</i></p>	<p>●</p>
<p>Estatuto do Artista no Apuramento de Obrigação Contributiva (AOC)</p>	<p>Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no subsistema de Apuramento de Obrigação Contributiva (AOC). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/09/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	<p>●</p>

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Estatuto do Artista no Recibos e Faturas Eletrónicas (RFE)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no subsistema de Recibos e Faturas Eletrónicas (RFE). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/09/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Estatuto do Artista no Sistema Integrado de Dívida (SID)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no Sistema Integrado de Dívida (SID). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/09/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Estatuto do Artista no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF). <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/09/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Consolidação do SAP4hana	Implementar 6 atividades, a definir como prioritárias em conjunto com parceiros, no âmbito do SAP4hana. <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação 6 funcionalidades no âmbito do SAP4hana até 29/12/2023 - Objetivo cumprido.</i>	●
Novo processamento de SICC	Finalizar a implementação das novas regras de compensação e melhorias de desempenho. <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas no âmbito do novo processamento de SICC até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª fase AOC entidades empregadoras	Desenhar e implementar os processos automáticos do cálculo da remuneração do trabalhador. <i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação os processos automáticos da 1ª fase AOC entidades empregadoras até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Regresso antecipado ao trabalho	Implementar o registo do regresso antecipado ao trabalho do trabalhador a receber prestações de doença ou parentalidade, com o imediato reflexo no pagamento das prestações. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Implementação do tratamento de dados pessoais/sensíveis nos Pedidos de	Definir um plano de comunicação junto dos parceiros para a implementação do tratamento de dados pessoais/sensíveis nos Pedidos de Serviços de Parceiros (PSP). <i>Pretendia-se implementar a alteração do procedimento até 31/03/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Serviços de Parceiros (em articulação com a Gestão de Alterações)		
Gestão do Relacionamento - Visão 360º	<p>Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação de 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). Em 2023 pretende-se realizar:</p> <p>a) Implementação da Etapa 2, com as componentes de Gestão de Atividades / ML/ E-clic / Matriz Única / Visão Cliente;</p> <p>b) Início da componente VIN, etapa 3, com a implementação da Carreira Contributiva e Conta Corrente e dando início à Lista de Processos Ativos e Pendentes.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Penhora em cobrança coerciva à AT	<p>Implementar no Módulo Integrado de Penhoras (MIPE) uma funcionalidade que permita a emissão de penhora a IRS e IVA na AT.</p> <p><i>Pretendia-se implementar e entregar para acreditação 40% do âmbito definido – Objetivo cumprido.</i></p>	●

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
Portais Informativos	<p>Concretizar as seguintes atividades, no âmbito dos Portais Informativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> O desenvolvimento de todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de ouro de Acessibilidade e Usabilidade dos seguintes portais [50%]: <ul style="list-style-type: none"> - Portal da Secretaria Geral; - Portal da Inspeção Geral; - Portal do Catálogo de Produtos - INR; - Portal Informativo do GEP; - Portal da CNPDPCJ; - Portal Informativo da Segurança Social. Upgrade da versão do <i>Google Analytics</i> em todos os portais [20%]. Resposta a pedidos acordados com os clientes para os vários portais [30%]. <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido - 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 concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido - Objetivo cumprido.</i></p>	●
SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento	<p>Implementar a evolução do Sistema de Gestão de Atendimento, nas seguintes vertentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pedidos dos clientes (35%): <ul style="list-style-type: none"> - SMS de cancelamento; - Adaptação do Sistema de atendimento vídeo do IRN; - Notificações por entidade e introdução de 1 dado de identificação; - Integração com SVI. Adaptações de usabilidade e acessibilidades aos sites (15%); Adaptações de acessibilidade aos painéis (som) (10%); Design da Dispensadora (20%); Replicação de dados para a AMA (10%); Automatização de <i>deploys</i> (10%). <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido - Objetivo cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN	Desenvolver uma solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN. <i>Pretendia-se concretizar 75% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido - Objetivo cumprido.</i>	●
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 6 sessões - Objetivo cumprido.</i>	●
Evolução da Arquitetura de Informação e Design Visual de toda a oferta digital da Segurança Social	Proceder à realização do estudo e proposta de evolução estrutural da experiência digital da Segurança Social Direta, da App Segurança Social + Próxima e Portal Informativo da Segurança Social, no âmbito do Plano de Transição Digital na Segurança Social. <i>Pretendia-se concluir os trabalhos definidos até 30/11/2023. Neste âmbito foi concluída a Fase de "Setup inicial e Planeamento", bem como a Fase de "Research".</i> <i>No entanto, não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 75,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Transformação digital ao nível da Experiência de Utilizador	Esta iniciativa visa a evolução da estratégia ao nível da experiência do utilizador no processo de desenvolvimento de sistema de informação, no âmbito do Plano de Transição Digital na Segurança Social. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido - Objetivo cumprido.</i>	●
Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade	Efetuar a integração dos portais informativo e transacional da Segurança Social, ao nível da Ajuda e da Pesquisa. <i>Pretendia-se concluir os trabalhos definidos até 30/06/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a dependências de outros subsistemas SISS.</i>	Cancelada
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 concluir os trabalhos definidos até 29/12/2023. Neste âmbito foi concluído o Webinar de apresentação aos projetos do "Guião" para a acessibilidade; A não conclusão do protocolo com a AMA, impede as atividades de implementação das soluções, não tendo sido assim possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 45,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços	<p>Esta iniciativa visa a definição global da estratégia mobile e a disponibilização de 6 dos novos serviços, a acordar, na APP da Segurança Social + Próxima.</p> <p><i>Pretendia-se concluir os trabalhos definidos até 29/12/2023. Neste âmbito foi efetuada a definição da estratégia mobile e a implementação do serviço "Atualização de contactos".</i></p> <p><i>No entanto, não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 70,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Portal GPI - Garantia para a Infância - 2ª fase	<p>Esta iniciativa visa a implementação e realização de testes à 2ª fase do Portal Garantia para a Infância.</p> <p><i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 30/07/2023 - Objetivo cumprido.</i></p>	●
Novas estatísticas portal informativo	<p>Enriquecer o PTInfo (portal informativo) com novos dados estatísticos.</p> <p><i>Pretendia-se apresentar Proposta de novos dados para o PTInfo até 31/05/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Identificar e definir estratégia de integração de sistemas legacy	<p>Identificar e definir estratégia de integração de sistemas legacy nos sistemas atuais (inclui o GEP - Gabinete de Estratégia e Planeamento).</p> <p><i>Pretendia-se identificar e definir estratégia de integração de sistemas legacy até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Realizar um levantamento (as is) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (to be)	<p>Permitir ao II, I.P. uma fotografia exata de todos os locais com equipamentos informáticos sob a gestão e administração do II, IP. e definir o plano de ações a desenvolver.</p> <p><i>Pretendia-se concluir o levantamento detalhado até 15/12/2023.</i></p> <p><i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Cancelada
Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail)	<p>Proceder à evolução da solução Contact Center, através da implementação de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solução Contact Center (50%); 2. Solução de Tratamento de e-mail (10%); 3. Solução de voz (40%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023 – Objetivo cumprido</i></p>	●
Soluções de Atendimento - Virtual agent, Chat Bot e voice IVR	<p>Implementar soluções avançadas de atendimento e autenticação - Virtual agent integrado com ChatBot e voice IVR (80%). Realizar a migração ChatBot (20%).</p> <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023 – Objetivo cumprido</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Soluções de Atendimento e Desmaterialização	Concretizar a desmaterialização e autenticação/assinaturas dos serviços de atendimento (50%) e implementar soluções baseadas em Acrobat pro, Adobe CC, Indesign e outros (50%). <i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023 – Objetivo cumprido</i>	●
Comunicação externa - Implementação da Newsletter da Segurança Social e outras formas de comunicação	Participar na concepção e operacionalização da Newsletter mensal da Segurança Social e articular com os outros organismos da Segurança Social, com vista à coerência e harmonização dos conteúdos a comunicar com os cidadãos e empresas. <i>Pretendia-se publicar a newsletter e consolidar a comunicação externa com os parceiros até 29/12/2023 – Objetivo cumprido</i>	●
Preservação/expurgo da informação de logs de auditoria em articulação com os parceiros do MTSS	Assegurar, em articulação com os organismos parceiros, o compromisso contratual com os períodos de conservação e eliminação dos logs de auditoria bem como identificação dos sistemas/tratamentos de dados em que o II é responsável, co-responsável ou subcontratante. <i>Pretendia-se assinatura de protocolos com os parceiros do MTSS até 30/11/2023. A iniciativa foi cancelada por motivos de reestruturação ou decisão técnica.</i>	Cancelada

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
Segurança ao nível da Base de Dados - Máscara de Dados	Adquirir, instalar e configurar uma solução de <i>datamasking</i> nos ambientes não produtivos, que se venha a identificar, e de acordo com os requisitos que se venham a definir. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Solução integrada de gestão de VIES - 1ª Fase	Implementar uma solução integrada e unificada que permita a gestão global de VIES, contemplando apenas o âmbito funcional da 1ª Fase. <i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido (1ª fase) dentro do prazo estabelecido.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Segurança ao nível da Base de Dados - Utilizadores Nominais	Conceber, implementar e operacionalizar uma solução que permita a criação de utilizadores nominais em ambientes não produtivos na BD Oracle, através da integração com a AD numa BD de um ambiente não produtivo. <i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Automação (Componente BD)	Concluir a operacionalização global da solução ao nível da gestão de alterações de BD, automação do processo de entrega e instalação dos scripts de BD. <i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Evolução do Servidor Aplicacional J2EE	Realizar upgrade do servidor aplicacional de suporte aos sistemas J2EE. <i>Pretendia-se concretizar 75% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido. Neste âmbito deu entrada em exploração a versão GAD em Kubernetes, não tendo, no entanto, sido possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 53,33%. – Objetivo não cumprido.</i>	
Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando com FraM	Continuar a evolução tecnológica da Framework, na componente cliente, para ficar alinhado com a stack tecnológica da FraM. <i>Pretendia-se concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023 – Objetivo cumprido</i>	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
GUS - Evoluções tecnológicas e funcionais	<p>Esta iniciativa visa as seguintes concretizações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Upgrade da solução CAS para versão mais recente, garantindo maior estabilidade e segurança [80%]; 2. Evoluções aplicacionais que permitam aos utilizadores, quando necessário, assegurarem eles próprios a gestão de menus e finalidades [20%]. <p><i>Pretendia-se concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido – Objetivo cumprido</i></p>	●
MICAP - Evoluções técnicas e funcionais	<p>Esta iniciativa visa a evolução do Sistema de Canais de Pagamento, nas seguintes vertentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análise e refactorização do canal MB; 2. Migração tecnológica do canal APB; 3. Canal DUC - adaptação aos ficheiros do IGCP. <p><i>Pretendia-se concretizar 75% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.</i></p> <p><i>Neste âmbito foram efetuados desenvolvimentos ao nível da geração de ficheiros IGCP, Validação de ficheiros e ainda Testes integrados com SEF. Não foi, no entanto, possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 74,67%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
GFCT - Encerramento	<p>Proceder aos desenvolvimentos necessários para cessar a operação dos Fundos de Compensação, na componente do FCT.</p> <p><i>Pretendia-se concluir os trabalhos até 29/12/2023. Neste âmbito foi efetuado o desenvolvimento da Funcionalidade Pedido de resgates, o desenvolvimento Batch Aprovar resgates e o desenvolvimento de écrans e funcionalidades da Entidade Gestora;</i></p> <p><i>Devido a artefactos novos de upload de ficheiro, no pedido de resgate, não foi assim possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 76,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Migração do canal de Débitos Diretos	<p>Implementar o canal de Débitos Diretos em GF3 e substituição das funcionalidades em SSD .net.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a migração do canal de débitos diretos até 29/09/2023 – Objetivo cumprido</i></p>	●
Alteração Datamarts (COOP, SIP, RNCCI)	<p>Implementar alterações a datamarts provenientes de alterações aplicacionais e/ou novas necessidades.</p> <p><i>Pretendia-se implementar alterações a 2 datamarts até 30/11/2023 – Objetivo cumprido</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Qualidade de Dados	Executar processos de qualidade de dados. <i>Pretendia-se desenvolver 2 processos/análises até 29/12/2023 – Objetivo cumprido</i>	●
Apoios extraordinários	Reprocessar situações específicas relacionadas com apoios COVID e enviar para Carregamento e Disponibilização de Movimentos (CDM). <i>Pretendia-se enviar para CDM até 29/12/2023 – Objetivo cumprido</i>	●
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSS - (PES - IO 4.1.4)	Realizar sessões de sensibilização sobre Segurança de Informação de acordo com o plano estabelecido. <i>Pretendia-se executar 90% do plano definido – Objetivo cumprido</i>	●
Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1) (2023)	Continuar a implementação e operacionalização do Centro de Operações de Segurança do II. <i>Pretendia-se operacionalizar o SOC até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Monitorização de serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO	Garantir a implementação e manutenção evolutiva da monitorização e alarmística, no âmbito das funções do CCO, relativa ao universo de serviços constantes do Catálogo de Serviços. <i>Pretendia-se garantir a abrangência média de serviços monitorizados em 95% – Objetivo cumprido</i>	●
Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia	Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia. <i>Pretendia-se implementar até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação ou decisão técnica.</i>	Cancelada
Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura <i>BigData</i>	Implementar processos e infraestrutura que contribuem para a Solução Unificada de Auditoria, a definir em articulação com o Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD). <i>Pretendia-se concluir a implementação dos processos e infraestrutura até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Exercícios de Cibersegurança	Participar em 2 exercícios de Cibersegurança com entidades externas e organizar exercícios internos ao MTSS. <i>Pretendia-se participar em 2 exercícios de cibersegurança. Foi realizado 1 exercício de cibersegurança.</i> <i>A iniciativa obteve um desempenho de 50,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Solução Centralizada e Analítica de Logs	Implementar uma Solução Centralizada de Logs e realizar a respetiva analítica. <i>Pretendia-se implementar a solução e realizar a analítica até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
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 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	
Criação de Processo de Gestão de Patching (PES - IO 4.1.10)	Criar Processo de Gestão de Patching transversal a todos os sistemas do Instituto de Informática. <i>Pretendia-se garantir a aprovação do processo de gestão de patching até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais - (PES - 4.2.2)	Definir a estratégia e o modelo de operacionalização de soluções de prevenção e deteção de fuga de dados pessoais. <i>Pretendia-se implementar as soluções definidas até 31/10/2023.</i> <i>Não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido, tendo a iniciativa obtido um desempenho de 75,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	
Estratégica de Monitorização e Observabilidade	Avaliar a situação atual, definir e implementar a estratégia de monitorização e Observabilidade. <i>Pretendia-se implementar a estratégia definida até 30/11/2023 – Objetivo cumprido.</i>	
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019)	Implementar nova arquitetura para SSD v.3 (Segurança Social Direta), para PTSS (Portal Transacional da Segurança Social), no âmbito da continuação da substituição da atual infraestrutura .NET para uma nova arquitetura simplificada e atualizada. <i>Pretendia-se implementar a nova arquitetura SSD v.3 até 29/09/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
Atualização da solução de correio eletrónico e respetiva solução PCN	Atualizar a solução de correio eletrónico: upgrade exchange para versão mais recente e respetivo PCN (Plano de Continuidade de Negócio). <i>Pretendia-se implementar a solução até 30/11/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação ou decisão técnica.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Upgrade das restantes bases de dados Oracle para versão 19c.	Realizar upgrade das 15 principais bases de dados para Oracle, versão 19c. <i>Pretendia-se concluir o upgrade das 15 principais bases de dados para Oracle 19c até 30/11/2023.</i> Neste âmbito foi efetuada a migração da ECMARQ de Pré-Produção. <i>Não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido, tendo a iniciativa obtido um desempenho de 64,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Implementar soluções para cumprimento do RGPD	Implementar opções de Base de Dados para cumprimento do RGPD, através da implementação do TDE (<i>Transparent Data Encryption</i>). <i>Pretendia-se implementar o TDM nas 04 principais bases de dados até 29/12/2023.</i> <i>Não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido, tendo a iniciativa obtido um desempenho de 30,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Atualização da Solução SIGA	Atualizar a solução SIGA (Sistema Integrado de Gestão do Atendimento): upgrade aplicacional e de Base de Dados. <i>Pretendia-se concluir a atualização do SIGA até 30/11/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Atualização da Solução EESSI e respetiva solução PCN	Atualizar a infraestrutura EESSI (<i>Electronic Exchange of Social Security Information</i>) e replicar a nova arquitetura para PCN. <i>Pretendia-se implementar até 30/11/2023. Dada a complexidade técnica envolvida na solução EESSI, não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido.</i> <i>A iniciativa obteve um desempenho de 75,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Atualização da Solução <i>SmartDocs</i> e respetiva solução PCN	Atualizar a solução <i>SmartDocs</i> e replicar a nova arquitetura aplicacional para PCN. <i>Pretendia-se implementar até 30/11/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação ou decisão técnica.</i>	Cancelada
Avaliação de utilização dos Proxy's do II	Renovar e consolidar o proxy do II, tendo em vista a existência de apenas uma arquitetura de proxy, sendo necessário para o efeito criar regras de configuração e de governação. <i>Pretendia-se concluir a avaliação de utilização dos proxy's do II até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)	Proceder à implementação efetiva de autenticação forte para dar suporte à RCM 41/2018 e garantir melhores práticas de segurança. <i>Pretendia-se implementar medidas de autenticação forte até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Migração acesso Internet do <i>Taguspark</i> para o <i>Datacenter</i>	Migrar o acesso internet do <i>Taguspark</i> para a <i>Equinix</i> . <i>Pretendia-se concluir a migração até 29/12/2023.</i> <i>Não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 35,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Evolução dos <i>switches</i> a nível nacional (centros distritais)	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos <i>switches</i> a nível nacional. Em 2023 pretende-se dar continuidade à migração e <i>repatching</i> dos <i>switches</i> dos centros distritais, intervindo ao nível dos <i>switches</i> obsoletos. <i>Pretendia-se concluir a migração e repatching de 60% dos switches obsoletos até 15/12/2023.</i> <i>Não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 10,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Implementar solução <i>NetBox</i>	Garantir uma <i>cmdb</i> centralizada, através da implementação de uma solução de <i>netbox</i> (incluindo ativos e passivos, registo de gamas de IP's, VLAN's ID). <i>Pretendia-se implementar a solução até 15/12/2023.</i> <i>Não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 75,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Renovação de balanceadores (A10) em Lisboa	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos <i>switches</i> de distribuição, através da renovação de balanceadores (A10) em Lisboa. <i>Pretendia-se concluir a renovação de balanceadores até 15/12/2023.</i> <i>Decorrente de constrangimentos no processo aquisitivo não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 50,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Evolução da arquitetura dos <i>switch core</i> (CPD Lisboa)	Continuar a evolução da arquitetura dos <i>switch core</i> (CPD Lisboa) para <i>ACI</i> , incluindo renovação de equipamentos. <i>Pretendia-se concluir a evolução da arquitetura dos switch core para ACI até 15/12/2023.</i> <i>Verificada a necessidade de reconfiguração de arquitetura atual, de modo a ser suportado por ACI, não foi possível concretizar a totalidade das atividades no prazo definido, pelo que a iniciativa obteve um desempenho de 75,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Evolução dos <i>switches</i> de distribuição no <i>TagusPark</i>	Continuar a evolução dos <i>switches</i> de distribuição no <i>TagusPark</i> , com vista a garantir a segurança, novas funcionalidades e a sua resiliência. <i>Pretendia-se implementar as melhorias identificadas até 15/12/2023.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação do planeamento (passagem a atividade corrente, ou dar origem a novos projetos).</i>	
Implementar uma solução de proteção da AD	Garantir a salvaguarda de configurações e informação das AD's, imutabilidade, monitorização de alterações, proteção contra ataques e rastreabilidade mais forte. <i>Pretendia-se implementar a solução até 15/12/2023 - Objetivo cumprido.</i>	●
Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura	Expandir a implementação da ferramenta Cisco IWO das atuais 25 licenças para o máximo possível na infraestrutura de Hyper-V e Vmware. <i>Pretendia-se concretizar a melhoria identificada até 15/12/2023.</i> <i>Decorrente da complexidade e diversidade dos serviços e infraestrutura não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 80,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados	Adquirir infraestrutura de <i>backup to disk – Appliances</i> , para o CPD de Viseu e para serviço de backup imutáveis e proceder à respetiva configuração/otimização. <i>Pretendia-se implementar a solução até 15/12/2023 - Objetivo cumprido.</i>	●
Implementação de solução de orquestração de kubernetes (2023)	Concretizar a evolução da solução de gestão de <i>containers</i> para a ferramenta open shift. <i>Pretendia-se concluir a evolução da solução até 15/12/2023.</i> <i>Não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 10,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Implementação e migração de oVirt para RHEV	Proceder à implementação de uma solução empresarial de <i>Red Hat Virtualization</i> . <i>Pretendia-se implementar a solução até 15/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
Evolução sistema de backups para suportar a solução Backup SaaS Microsoft 365 (serviço Cloud)	Continuar a evolução no sistema de backups para suportar a solução <i>Backup SaaS Microsoft 365 (serviço Cloud)</i> , tendo em vista a implementação e alargamento a todos os serviços certificados que correm em Azure e O365. <i>Pretendia-se concluir a evolução do sistema até 29/12/2023. Decorrente de questões contratuais relativas à proteção de dados, no que respeita ao processo aquisitivo, não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 95,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Renovação de <i>storage</i> Tier1	<p>Proceder à renovação tecnológica do primeiro nível de armazenamento de <i>storage Tier 1</i>, atendendo a que o equipamento de Lisboa entra em fim de vida no final de 2023.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a renovação tecnológica do 1º nível de armazenamento até 15/12/2023.</i></p> <p><i>Neste âmbito, todo o processo de análise de capacidade e características adequadas, elaboração de Caderno de Encargos, repostas a reclamações, análise de propostas, elaboração de Relatório Final foram concluídos, aguarda-se apenas a entrega dos equipamentos, não sendo possível, a conclusão do processo. A iniciativa obteve um desempenho de 95,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Implementar políticas de recuperação total de ambientes a partir de <i>backups</i>	<p>Definir e configurar políticas de backup e restore que permitam a recuperação integral de um servidor físico ou Virtual nos 3 <i>hypevisors</i> em exploração no II (Hyper-V; VMware e KVM).</p> <p><i>Pretendia-se implementar políticas de backup e restore até 15/12/2023.</i></p> <p><i>Neste âmbito já foi produzida a documentação relativa a Backups em ambiente de virtualização e feita prova de conceito com sucesso; Foram ainda iniciados testes em ambiente de produção, não tendo sido possível, no entanto, concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 90,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Simulações de Engenharia Social	<p>Realizar simulações de <i>Phishing</i> e <i>Security Awareness</i> de acordo com o plano estabelecido.</p> <p><i>Pretendia-se executar 90% das simulações definidas no plano de ação.</i></p> <p><i>Neste âmbito foi lançado o processo aquisitivo, mas sem propostas que cumprissem caderno de encargos; A necessidade de reformulação do caderno de encargos e conseqüente lançamento de novo concurso, não tornou possível, a conclusão do processo no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 9,0%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Gestão de acessos (PES - IO 4.1.6)	<p>Gerir e acompanhar o processo de implementação das ferramentas que materializam a estratégia de gestão de acessos definida para o II e o MTSSS, através da concretização das seguintes atividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Operacionalizar o PAM (30%); Implementar uma solução de IAM (50%); Avaliar e adquirir solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas (20%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Atualização do parque informático	<p>Atualizar o parque tecnológico do MTSSS, através da aquisição e instalação de equipamentos informáticos (desktops, portáteis, impressoras, scanners e outros).</p> <p><i>Pretendia-se modernizar 20% do parque de equipamentos TI do MTSSS – Objetivo cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Solução ITSM	<p>Melhorar a solução ITSM, através da realização das seguintes atividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementação de novas funcionalidades e revisão de processos (50%); 2. Gestão do conhecimento com vista à consolidação e enriquecimento da base de dados de conhecimento de suporte ao ChatBot (50%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023.</i></p> <p><i>Neste âmbito foi efetuada a manutenção evolutiva e corretiva da ferramenta e dos processos implementados.</i></p> <p><i>A iniciativa obteve um desempenho de 93,75%. – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
Edge Computing	<p>Implementar a III fase da solução <i>Edge Computing</i>, através de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reforço da solução VDI com subscrição adicional (250) e suporte prioritário (40%); 2. Reforço da solução de <i>Edge</i> em especial para locais ainda não cobertos (30%); 3. Implementação de nova solução de <i>File system</i> (30%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Comunicações Unificadas	<p>Concretizar as seguintes atividades no âmbito das Comunicações Unificadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Soluções cliente e de colaboração – criação de sala para reuniões virtuais (60%); 2. Atualização da solução e infraestrutura às comunicações VoIP e Jabber (40%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Estação Padrão	<p>Melhoria 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 (50%); 2. Virtualização de desktops, nomeadamente suporte para cenários de desenvolvimento (30%); 3. Implementação de novos cenários tecnológicos - onde se destaca uma nova versão de EP Linux (20%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Soluções de mobilidade	<p>Implementar soluções de mobilidade SASE e disponibilizar em 6000 postos de trabalho.</p> <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Microsoft 365 no MTSSS	<p>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%).</p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	
Gestão de assiduidade e controlo de acessos	Promover as diligências tendentes à implementação de um novo sistema de gestão de assiduidade de acessos. <i>Pretendia-se implementar a Solução até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação	Realizar as atividades tendentes à certificação do II, I.P. no Sistema de Gestão da Conciliação (SGC): implementação do plano de ações corretivas, preparação e realização da auditoria externa. <i>Pretendia-se obter a certificação no SGC até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Revisão do planeamento dos processos aquisitivos de bens e serviços do II	Apresentar proposta de revisão da metodologia de planeamento de aquisições de bens e serviços do II. <i>Pretendia-se apresentar proposta até 31/07/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Reforçar a execução financeira dos projetos do II no âmbito do PRR	Garantir a execução financeira prevista no ano em curso dos projetos financiados pelo PRR. <i>Pretendia-se executar 85% dos projetos financiados no âmbito do PRR (percentagem de execução financeira).</i> <i>Foram realizados pagamentos no valor de 26.893.554,83€, até ao final de dezembro de 2023.</i> <i>A iniciativa obteve um desempenho de 61,2%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Sustentabilidade energética e Ambiental	Promover iniciativas tendentes à implementação de mecanismos de redução do consumo energético. <i>Pretendia-se apresentar relatório com as medidas implementadas e apuramento do impacto na faturação de eletricidade até 29/12/2023.</i> <i>Neste âmbito foram contactados os serviços do Taguspark e aguarda-se o levantamento de toda a iluminação exterior do Taguspark, para que a substituição se inicie.</i> <i>A iniciativa obteve um desempenho de 10,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Reforço do controlo de gestão de ativos	Monitorizar a execução dos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II, por forma a garantir o controlo de gestão de ativos e a salvaguarda física e de registo (entrada, transferência, abates) de acordo com o Manual de Procedimentos em vigor. <i>Pretendia-se realizar 2 auditorias.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Criação de mecanismos no âmbito do Sistema de Controlo Interno	Elaborar o Manual de Controlo Interno. <i>Pretendia-se apresentar proposta de Manual até 29/12/2023. Neste âmbito foi efetuada a proposta de 1.ª versão final do documento, não tendo sido possível concluir a totalidade do mesmo no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 70,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	●
Workplace Strategy	Estudar e conceber uma nova organização dos espaços de trabalho, em harmonia com o regime de trabalho em vigor. Este estudo terá a duração de 3 anos. <i>Pretendia-se realizar 60% do âmbito definido até 29/12/2023. A iniciativa foi cancelada devido a alteração do grau ou prioridade.</i>	Cancelada
Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais	Proceder à identificação de riscos psicossociais no Instituto de Informática, elaborar um plano de ação, proceder à sua implementação e respetiva avaliação. <i>Pretendia-se apresentar um Plano de ação até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Modelo de Gestão da Mudança	Conceber um processo de Gestão da Mudança para aplicação na implementação de projetos aplicacionais. <i>Pretendia-se ter o Modelo de Gestão da Mudança aprovado até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i>	●
Gestão Documental - Alargamento de novas funcionalidades aos parceiros do MTSSS	Alargar 1 funcionalidade nova do Sistema de Gestão Documental a outros organismos e alargar à CNPDCJ. <i>Pretendia-se cumprir 80% do Plano de Trabalho definido – Objetivo cumprido.</i>	●
Revisão do PESI 2023-2025	Gerir e acompanhar a elaboração/revisão do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS. <i>Pretendia-se executar 100% do plano de trabalho definido – Objetivo cumprido.</i>	●
Preparação Processo de Renovação da Certificação do SIG	Realizar as atividades necessárias desde a identificação da necessidade de aquisição até ao início da execução do contrato. <i>Pretendia-se executar 100% do plano de trabalho definido – Objetivo cumprido.</i>	●
Preparação Processo Concessão de certificação do SGC	Realizar as atividades necessárias desde a identificação da necessidade de aquisição até ao início da execução do contrato. <i>Pretendia-se executar 100% do plano de trabalho definido – Objetivo cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Análise de Requisitos para certificação Cibersegurança	<p>Analisar os requisitos para a certificação com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança e apresentar situação atual de <i>compliance</i> com a colaboração e envolvimento da AMESI.</p> <p><i>Pretendia-se executar 100% do plano de trabalho definido – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Identificação e análise de ferramentas de base tecnológica para suportar processo gestão risco/metodologia (PES - 4.1.11)	<p>Identificar e analisar ferramentas de base tecnológica para suportar processo gestão de risco/metodologia.</p> <p><i>Pretendia-se apresentar proposta com identificação de ferramentas que respondam aos requisitos do processo até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Elaboração de proposta de disponibilização de Indicadores operacionais na intranet	<p>Analisar os indicadores operacionais constantes no Manual de Indicadores 2023, identificar os que são de recolha automática, identificar a fonte dos dados e apresentar proposta de disponibilização na intranet.</p> <p><i>Pretendia-se apresentar proposta até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Elaboração de instrumentos de apoio à gestão e acompanhamento de projetos PRR	<p>Elaborar instrumentos de apoio aos gestores de projeto e apresentá-los de forma desmaterializada na intranet (FAQs; Boas práticas no preenchimento caderno projeto; Lista de Possíveis Riscos aplicáveis; Princípios para garantia de consistência, integridade e fiabilidade da informação; cronograma Tipo, etc).</p> <p><i>Pretendia-se elaborar 6 entregáveis e disponibilizar na intranet – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Elaboração de proposta de dashboard para os Instrumentos de Gestão	<p>Analisar relatório de SMDO e elaborar proposta de <i>dashboard</i> para cada um dos Instrumentos de Gestão, a disponibilizar na intranet, de forma desmaterializada.</p> <p><i>Pretendia-se apresentar proposta de dashboards até 29/09/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Deteção e análise de vulnerabilidades do SISS	<p>Identificar os serviços a auditar, elaborar/validar peças procedimento concursal, gerir e acompanhar a execução do projeto. Validar os entregáveis.</p> <p><i>Pretendia-se entrega do Relatório Definitivo até 29/12/2023.</i></p> <p><i>A iniciativa foi cancelada devido à dependência da aquisição de bens ou serviços.</i></p>	Canelada
Dinamização de iniciativas no âmbito do Envolvimento Institucional	<p>Realizar 4 iniciativas no âmbito do Envolvimento Institucional.</p> <p><i>Pretendia-se concluir 4 iniciativas até 22/12/2023 - Objetivo cumprido.</i></p>	●
Atualização da Intranet face à nova imagem Institucional	<p>Atualizar o grafismo da Intranet de acordo com a Imagem Institucional aprovada no ano de 2022.</p> <p><i>Pretendia-se ter a Intranet atualizada até 28/12/2023.</i></p> <p><i>A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i></p>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
Dinamização de medidas de sustentabilidade e eficiência energética e ambiental	Dinamizar medidas de sustentabilidade e eficiência energética e ambiental, visando, num plano conjuntural, combater ou minorar os efeitos nocivos da crise que estamos a atravessar e num plano estrutural, também numa perspetiva de futuro, para melhorar ou tornar ainda mais sustentável o II. <i>Pretendia-se reformular, validar e publicar todos os conteúdos até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
Reavaliação dos meios de suporte de Comunicação Interna e apresentação do plano de comunicação	Apresentar proposta de Plano de Comunicação Interna alinhado com a cultura organizacional. <i>Pretendia-se redigir, aprovar e publicar o plano até 31/10/2023 - Objetivo cumprido.</i>	
Implementação de medidas de acessibilidade e mobilidade para pessoas com deficiência	Criar 2 lugares de estacionamento destinados a pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade. <i>Pretendia-se implementar a medida até 31/10/2023.</i> <i>Não foi possível concluir a totalidade das atividades no prazo definido. A iniciativa obteve um desempenho de 50,0%. – Objetivo não cumprido.</i>	
Um café e dois dedos de conversa	Conversa com convidados sobre temas de atualidade e de interesse geral. <i>Pretendia-se realizar 3 sessões por ano.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
Dinamizar a presença do instituto nas redes sociais	Apresentar plano de presença do instituto e respetiva implementação nas redes sociais, nomeadamente o linkedin. <i>Pretendia-se aprovar e implementar o plano até 15/12/2023 - Objetivo cumprido.</i>	
Solução de gestão de proteção de dados no MTSSS	Implementar a ferramenta de gestão de proteção de dados no MTSSS. <i>Pretendia-se implementar a solução no MTSSS até 29/12/2023.</i> <i>A iniciativa foi cancelada devido a alteração do grau ou prioridade.</i>	Cancelada
Operacionalizar medidas de reforço da conformidade com o RGPD	Operacionalizar 4 iniciativas com vista ao reforço da conformidade com o RGPD: 1. Elaborar, aprovar e publicar o Procedimento do exercício de direitos do titular de dados; 2. Elaborar, aprovar e publicar o Procedimento de Gestão do consentimento; 3. AIPD ambientes não produtivos; 4. Identificação das atividades de tratamento elevado e identificação de ações de mitigação de risco. <i>Pretendia-se operacionalizar as 4 iniciativas até 29/12/2023.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de Cumprimento	Cumpre / Não Cumpre
	<i>A iniciativa foi cancelada devido a reestruturação do planejamento (passagem a atividade corrente, ou dar origem a novos projetos).</i>	

Em Aprovação

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
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 (40%); 2. Elaboração de um plano estratégico de promoção de políticas de inovação (60%). <p><i>Pretendia-se implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Reavaliar o regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.	<p>Avaliar os resultados do atual regime de trabalho em vigor no II,I.P. e apresentar propostas de eventuais alterações decorrentes da avaliação.</p> <p><i>Pretendia-se apresentar proposta proceder à sua operacionalização até 31/07/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Nova plataforma de formação a distância para disponibilização da oferta formativa de e-learning	<p>Concretizar a migração e disponibilizar os cursos de formação e-learning do Instituto de Informática para uma nova plataforma de formação à distância.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção a oferta formativa de e-learning do II na nova plataforma de formação à distância até 15/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
Curso de e-learning sobre Competências TIC	<p>Conceber, desenvolver e disponibilizar um curso de e-learning, dirigido aos colaboradores do II, sobre um domínio de competências TIC.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar em produção um curso de e-learning sobre competências TIC até 29/12/2023 – Objetivo cumprido.</i></p>	●

5.3. Questionário do CCAS Avaliação do Sistema de Controlo Interno 2023

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 e Tecnologias de Informação), ISO/IEC 27001 (Gestão Segurança da Informação) e NP EN ISO 9001 (Gestão da Qualidade). Em 2023, o Instituto obteve certificação no Sistema de Gestão de Conciliação, de acordo com a NP4552.</p> <p>Decorrente do controlo interno dos projetos PRR, em 2023, efetuou-se a especificação da utilização da ferramenta <i>Arachne</i> no âmbito da mitigação de riscos de ocorrência de situações de conflitos de interesse, fraude, corrupção e duplo financiamento. Foi também elaborada a especificação Auditorias Internas ao Sistema de Controlo Interno no âmbito do PRR.</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 1.7. as ações de auditoria interna e externa que decorreram durante o ano de 2023.</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</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>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>
<p>1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?</p>	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>No Instituto de Informática existe um Portefólio de Competências onde para cada função está associada uma Ficha de Função com indicação da missão, atividades, competências necessárias e níveis adequados. Acresce, ainda que a formação está também associada à função/competências e níveis de competências exigidas.</p> <p>Os auditores internos que constituem a bolsa de auditores pertencem ao Mapa de Pessoal do Instituto de Informática.</p>
<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)?</p>	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> <p>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</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>administração, tendo presentes as possíveis condutas e atitudes (por ação ou omissão) dos diversos agentes;</p> <p>2) o Código de Ética e Conduta do Instituto, através do qual o Instituto estabelece normas que incluem práticas de ética e conformidade regulamentar;</p> <p>3) o Regulamento de Utilização da Informação, que se constitui como um instrumento regulador, no estrito cumprimento das obrigações de confidencialidade e de sigilo;</p> <p>4) o Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação, que tem como objetivo estabelecer diretrizes e regular a utilização dos recursos tecnológicos, bem como atribuir responsabilidades e definir direitos e deveres dos utilizadores;</p> <p>5) e o Código de Conduta de Fornecedores, através do qual se pretende que todos aqueles que estabelecem relações contratuais com o Instituto de Informática, no domínio, designadamente, da aquisição de bens e serviços, tenham um comportamento preventivo, no sentido do cumprimento de regras importantes no âmbito da legislação laboral, da proteção da igualdade e não discriminação, e do correto agir comercial.</p> <p>Globalmente, o Plano de Integridade e Transparência visa potenciar o desempenho individual e o comportamento em equipa, elevar o clima de confiança e aperfeiçoar os relacionamentos internos e externos, contribuindo para o reforço dos valores legalmente consagrados e publicamente divulgados do Instituto de Informática, I.P.</p> <p>Por se tratar de um instrumento de enquadramento e apoio à ação, o conteúdo deste documento é periodicamente revisto e, sempre que necessário, atualizado. No ano de 2023 foi efetuada a reavaliação anual dos riscos identificados em 2022, contemplando-se a quantificação do grau de implementação das medidas de mitigação identificadas, bem como o prazo de previsão da sua plena implementação.</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>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Seguimos os princípios aplicáveis ao Serviço Público: prossecução do interesse público, da legalidade, da justiça e imparcialidade, da igualdade, da proporcionalidade, da colaboração e boa-fé, da informação e qualidade, da lealdade, da integridade, da competência e responsabilidade.</p> <p>Existe ainda a Política Antifraude, definida e aprovada durante o ano de 2023, com o objetivo de reforçar uma cultura dissuasora de atividades fraudulentas, de promoção, prevenção e deteção de fraudes e delitos conexos. Nesta política são descritos os Princípios Gerais, Responsabilidades, os procedimentos para Comunicação de Fraude e as formas de atuação relativamente à implementação de Medidas Antifraude, reforçando-se que o II, I.P mantém uma política de “tolerância zero” para com a fraude e a corrupção, bem como o conflito de interesses e o duplo financiamento, e dispõe procedimentos internos concebidos para prevenir e detetar, na medida do possível, as fraudes e, caso se verifiquem, corrigir o seu impacto.</p> <p>Quer o Plano de Integridade e Transparência, quer os valores do Instituto, quer a Política Antifraude encontram-se divulgados na intranet. Para além disso existem cursos <i>e-learning</i> que versam o conteúdo do Plano de integridade e Transparência cuja frequência é obrigatória e 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>
<p>1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?</p>	X			<p>A atividade do Instituto de Informática é orientada pela Política do Sistema Integrado de Gestão que é suportada em 6 princípios: Criar valor para as Partes Interessadas, Desenvolvimento das Pessoas, Comunicação, Melhoria Contínua, Processos para a Excelência e Inovação e Conformidade Legal. O princípio Desenvolvimento das pessoas estabelece que 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. Adicionalmente, o Instituto de Informática, I.P. promove a igualdade de género e a conciliação em todas as fases de integração dos colaboradores na organização, através de medidas nos domínios das Práticas Laborais, Serviços e Benefícios e Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal, apoiando-se nos seus valores e observando os princípios Igualdade e Não Discriminação, Conciliação, Responsabilização,</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>Transparência, Conduta Ética e Respeito pelas Partes Interessadas.</p> <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 de Modelo de Gestão por Competências, com vista à adoção de uma metodologia que pretende salientar as competências dos trabalhadores, e o seu desenvolvimento, como uma das dimensões estratégicas da Política de Gestão de Pessoas. A aplicação deste modelo pretende garantir um maior rigor nos processos de recrutamento e seleção de pessoas para a função, na gestão e no planeamento de carreira, na avaliação dos desempenhos (SIADAP) e na gestão da formação e no desenvolvimento de competências, 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>As competências adquiridas pelos colaboradores, através da formação profissional, estão disponíveis e</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			<p>podem ser consultadas na plataforma Portii do GESVENRH.</p> <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 – Balanço e Desafios</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> <p>Está também em vigor, desde 2020 o Plano de comunicação institucional em situações de crise com o objetivo de garantir uma ação concertada entre os vários intervenientes, assegurando que estão definidos os mecanismos e as condições necessárias à gestão cuidada e eficaz da comunicação em momentos de crise. O Plano documenta o conjunto de situações e atividades essenciais e indispensáveis à ativação de procedimentos internos, capazes de atempadamente gerir a comunicação com as principais partes interessadas.</p> <p>No âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal do Instituto, de referir o Programa de Envolvimento das Partes Interessadas, que define, para cada uma das partes interessadas identificadas: o que comunicar, quando comunicar, a quem comunicar, como comunicar e quem comunica.</p> <p>Ao nível dos Projetos do Instituto, nomeadamente no documento Caderno de Projeto, consta o Plano de comunicação onde estão descritos os diversos itens de comunicação, responsáveis, audiência, atividade e frequência dos mesmos no ciclo de vida do Projeto.</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 2023 realizaram-se as seguintes auditorias:</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>1. Auditoria interna ao Sistema Integrado de Gestão, com vista, 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 bem como ao descrito na documentação do SIG (processos, procedimentos, instruções trabalho, planos, manuais, etc) 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 2022.</p> <p>2. Auditoria externa, de renovação de Certificação do Sistema Integrado de Gestão, nas normas NP EN ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade), ISO/IEC 20000-1:2018 (Gestão de Serviços TI) e ISO/IEC 27001:2013 (Gestão da Segurança da Informação).</p> <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 (NP4552:2022). Esta auditoria teve também como objetivo avaliar o nível de implementação dos processos, eficácia do processo de gestão e a adequabilidade do Sistema à realidade do Instituto de Informática I.P., tendo em vista a candidatura para a obtenção da certificação.</p> <p>4. Auditoria externa (fase 1 e fase 2), de concessão da Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação, na norma NP 4552: 2022.</p> <p>5. Auditoria interna, a projetos inscritos no Plano de Recuperação e Resiliência, com o objetivo de verificar o Sistema de Controlo Interno.</p> <p>6. 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 Configurações e no Processo de Gestão de Configurações.</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 2023 foi de 90%, de acordo com o

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				Relatório de avaliação da satisfação da formação de 2023.
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			<p>Manual do Sistema Integrado de Gestão (revisto em 2023) – tendo-se procedido à revisão global para adequação ao SGC (Sistema de Gestão da Conciliação), com a versão 2022 da NP 4552 e efetuado uma revisão global tendo em consideração o Sistema de Controlo Interno da Entidade Recuperar Portugal, no que ao combate e prevenção da fraude e corrupção diz respeito.</p> <p>Manual de Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos;</p> <p>Manual do Sistema Integrado de Gestão;</p> <p>Manual de Sistema de Controlo Interno (em aprovação);</p> <p>Portefólio de Competências;</p> <p>Manual de Segregação de Funções;</p> <p>Manual de Assiduidade</p> <p>Manual de Avaliação de Fornecedores;</p> <p>Manual de Utilização de Áreas Seguras;</p> <p>Manual de Normas de Identidade Corporativa;</p> <p>Manual de Trabalho Remoto;</p> <p>Regulamento de acesso ao estacionamento;</p> <p>Regulamento Colaboradores do Ano, Projeto do Ano e Prémio Carreira;</p> <p>Regulamento de Atribuição e Utilização de Telefone Móvel para Uso Oficial;</p> <p>Regulamento de identificação e controlo de acessos;</p> <p>Regulamento do programa Inovação;</p> <p>Regulamento Interno de Formação;</p> <p>Regulamento de deslocações e ajudas de custo;</p> <p>Regulamento do Horário de Trabalho;</p> <p>Regulamento de Uso de Veículos;</p> <p>Regulamento de Fundo de Maneio;</p> <p>Regulamento das carreiras CIT;</p> <p>Para além dos manuais e regulamentos identificados, existem vários procedimentos e instruções de trabalho, associados aos processos da cadeia de valor, nomeadamente:</p> <p>Ações corretivas e de melhoria;</p> <p>Auditorias Internas;</p> <p>Especificação - Auditorias Internas ao Sistema de Controlo Interno no âmbito do PRR;</p> <p>Acolhimento e Integração (Onboarding);</p> <p>Controlo da informação documentada;</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>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; Autorização e Exceção de Segregação de Funções; Avaliação Técnica para realização de Auditorias Operacionais; Controlo de Acessos à rede; Controlo de Acessos Físicos; Controlo de Acessos Privilegiados; Deteção, Prevenção e Recuperação face a Código Malicioso; Entrada e Saída de Colaboradores; Gestão de Chaves e Certificados Digitais; Gestão de Identidades e Acessos; Gestão de Incidentes de Segurança da Informação; Manuseamento da Informação; Proteção da Documentação dos Sistemas de Informação; Proteção da informação enviada por via eletrónica; Refrescamento de Ambientes Não Produtivos; Revisão e Monitorização de Logs; Salvaguarda da Informação; Tratamento de Pedidos de Dados Pessoais; Utilização Aceitável de Hardware e Software; Tratamento de Incidentes Graves; Utilização da ferramenta <i>Arachne</i>.</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>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			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.
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 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>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<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 definidas e divulgadas um conjunto de instruções de trabalho, direcionadas às equipas operacionais.</p> <p>Salienta-se, ainda, que está também definido o Manual de Segregação de Funções, com a finalidade de se garantir o cumprimento dos requisitos com a norma de referência ISO 27001:2013, assegurando que as funções e áreas de responsabilidades 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>
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			<p>Sim, para além do referido na resposta anterior, acresce que para cada um dos processos da cadeia de valor estão definidos e são monitorizados um conjunto de indicadores de eficácia, eficiência e qualidade que se encontram vertidos no Manual de Indicadores de Desempenho dos Processos, Operacionais e Estratégicos (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>
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			<p>Constam dos processos do Sistema Integrado de Gestão, e encontram-se disponibilizados na <i>intranet</i>. Os circuitos dos documentos são suportados pela ferramenta <i>Smartdocs</i> e existe ainda o Procedimento</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				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.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Integrado no PIT - Plano de Integridade e Transparência. Publicado no site institucional e na <i>Intranet</i> do Instituto de Informática.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			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. Em 2023 foi revisto, no sentido de dar cumprimento aos normativos legais em vigor, no âmbito do Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC). O PIT é também atualizado em função da legislação aplicável e por via do contrato estabelecido entre o Instituto de Informática e a Estrutura de Missão Recuperar Portugal, no âmbito da execução do Plano de Recuperação e Resiliência.
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/S4HANA (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			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

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>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 16 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 análise e o tratamento de todas as entradas e saídas requeridas pelas normas de referência; • 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 retida informação de suporte à decisão através do SESS (Sistema de Estatísticas da Segurança Social);</p> <p>SGII (Sistema de Gestão do Instituto de Informática) - é retirada informação de desempenho da organização;</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<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>
<p>4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?</p>	X			<p>O Instituto de Informática tem implementado e certificado um Sistema de Gestão de Segurança da Informação, de acordo com a norma NP EN ISO 27001, encontrando-se implementados todos os controlos do Anexo A da referida norma.</p> <p>Neste âmbito existem as Políticas e os Procedimentos que visam garantir que estão instituídas todas as condições de segurança, constituindo-se como alguns exemplos:</p> <p>a) a política de Segurança da Informação, que tem como objetivo definir os princípios gerais a ser aplicados pelo Organismo aos ativos de informação por si geridos, considerando as normas, standards e requisitos legais aplicáveis, permitindo a adoção de padrões de segurança e de boas práticas na gestão da segurança da informação;</p> <p>b) a Política de Gestão de Acessos, cujo objetivo é definir um conjunto de regras e princípios que permitam o controlo de acessos, físicos e lógicos, tendo como base os requisitos de negócio e de segurança da informação, evitando acessos não autorizados à informação e aos sistemas de informação sob responsabilidade do Instituto, apoiando e orientando a definição, operacionalização de processos, procedimentos, instruções de trabalho e arquiteturas de sistemas de informação;</p> <p>c) a Política de Gestão de Ativos, através da qual o organismo se compromete a gerir os ativos da organização, definindo as responsabilidades e controlos apropriados para a proteção dos mesmos. A Política de Gestão de Ativos abrange todos os ativos (físicos e lógicos), devendo ser implementadas medidas de controlo de acordo com os riscos de segurança da informação associados. Estes controlos devem reger-se por orientações e critérios que tenham em consideração o registo e inventariação dos ativos e a responsabilidade pela atualidade e aplicação de medidas de controlo apropriadas.</p> <p>Como exemplo de alguns Procedimentos relacionados com estas políticas, destacamos: Controlo de acessos</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				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.
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 (<i>tapes</i>), 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 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

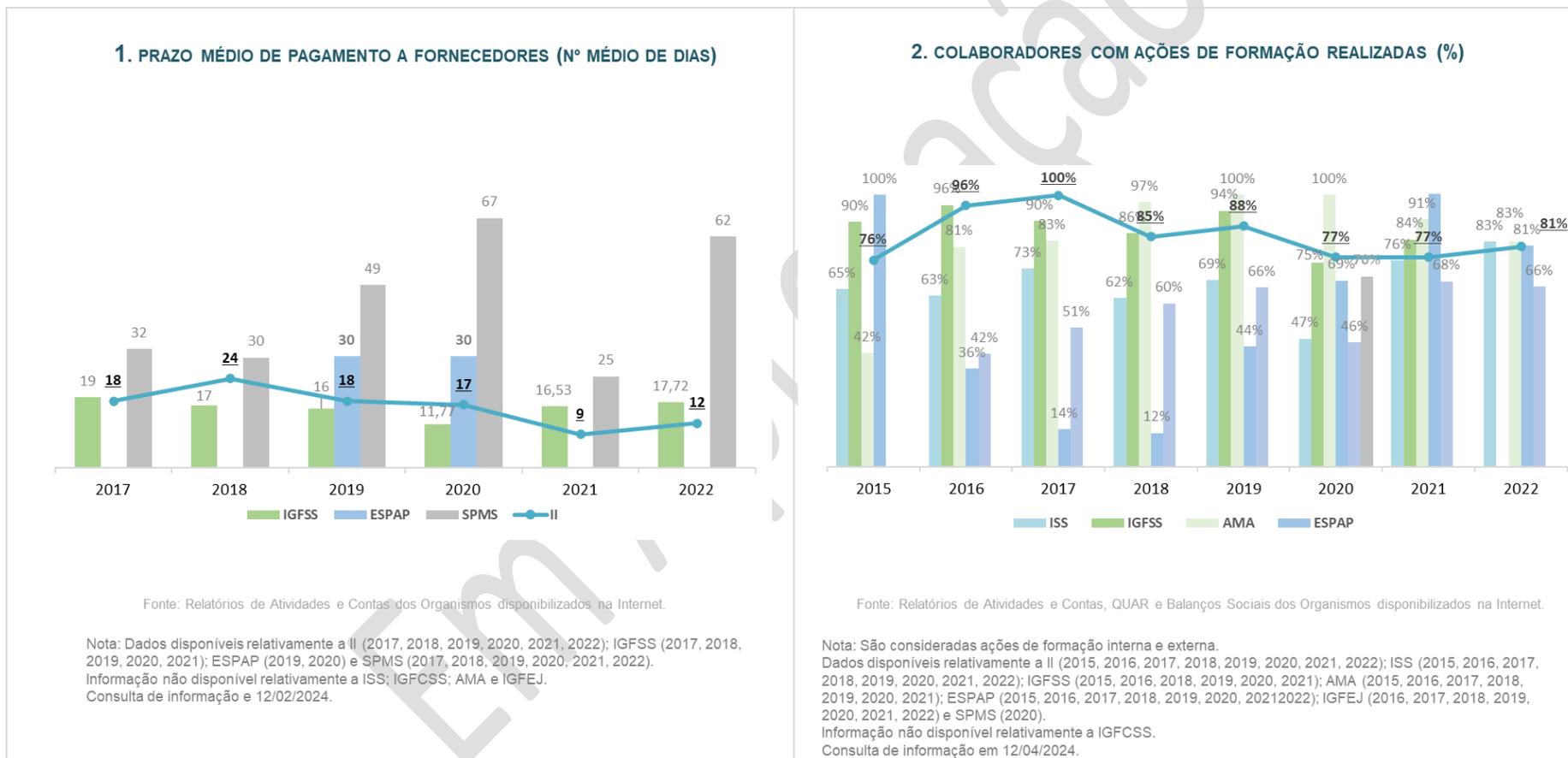
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				disponibilizar informação acerca da localização e acesso aos artefactos necessários à criação e manutenção dos sistemas informáticos do Instituto de Informática.

Respostas ao questionário do CCAS sobre a avaliação do Sistema de Controlo Interno do Instituto de Informática, I.P. em 2023

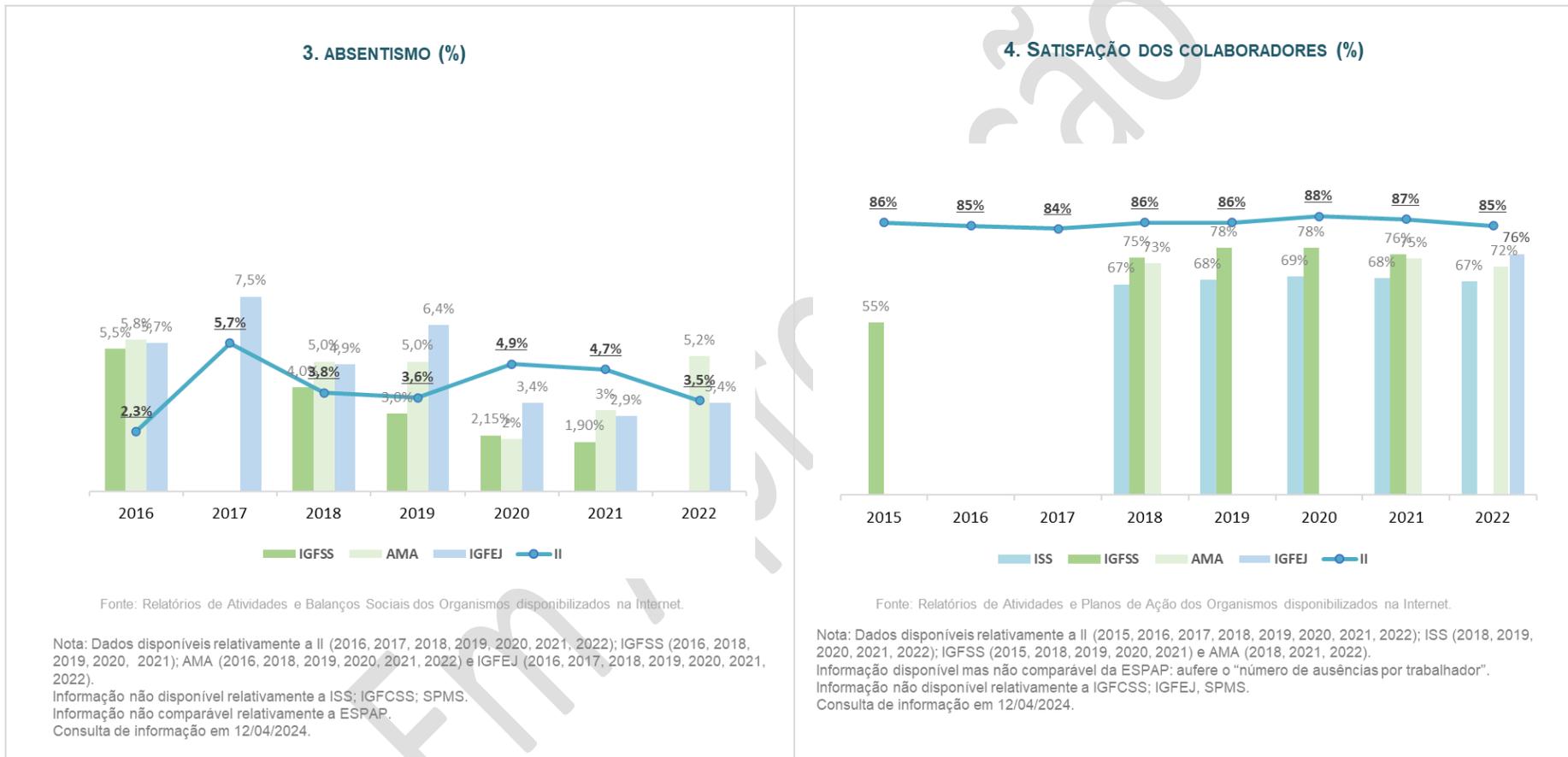
Em Aprovação

5.4. Indicadores Benchmarking

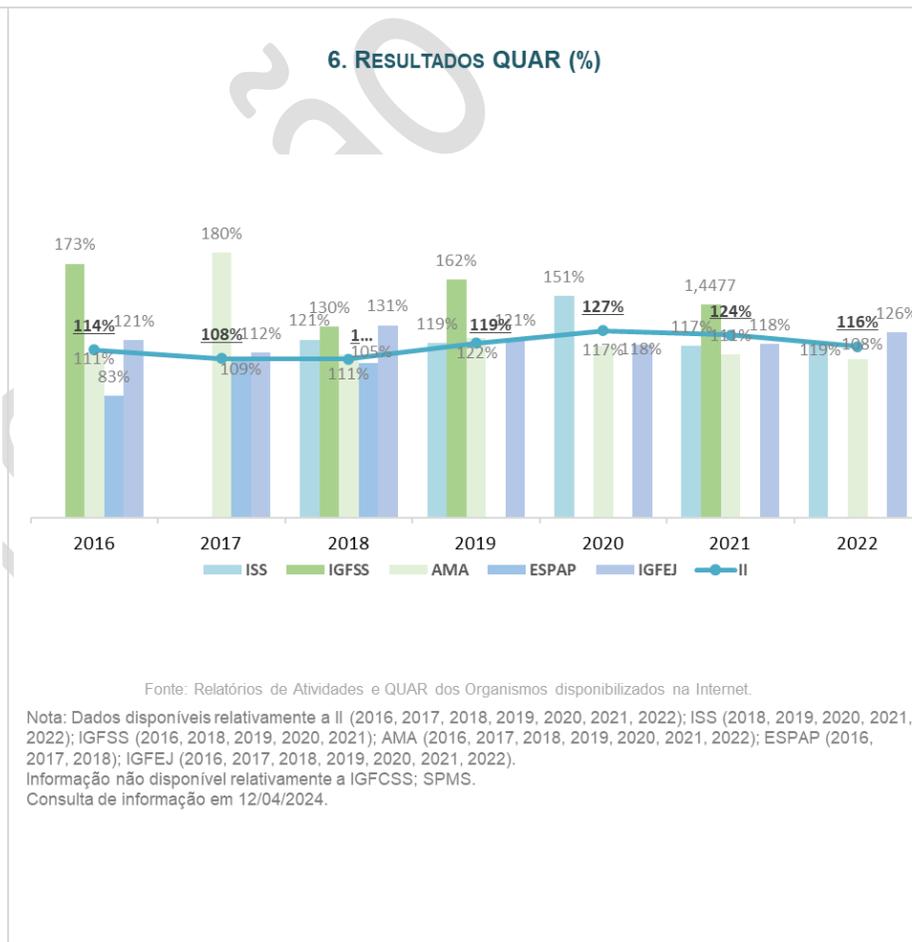
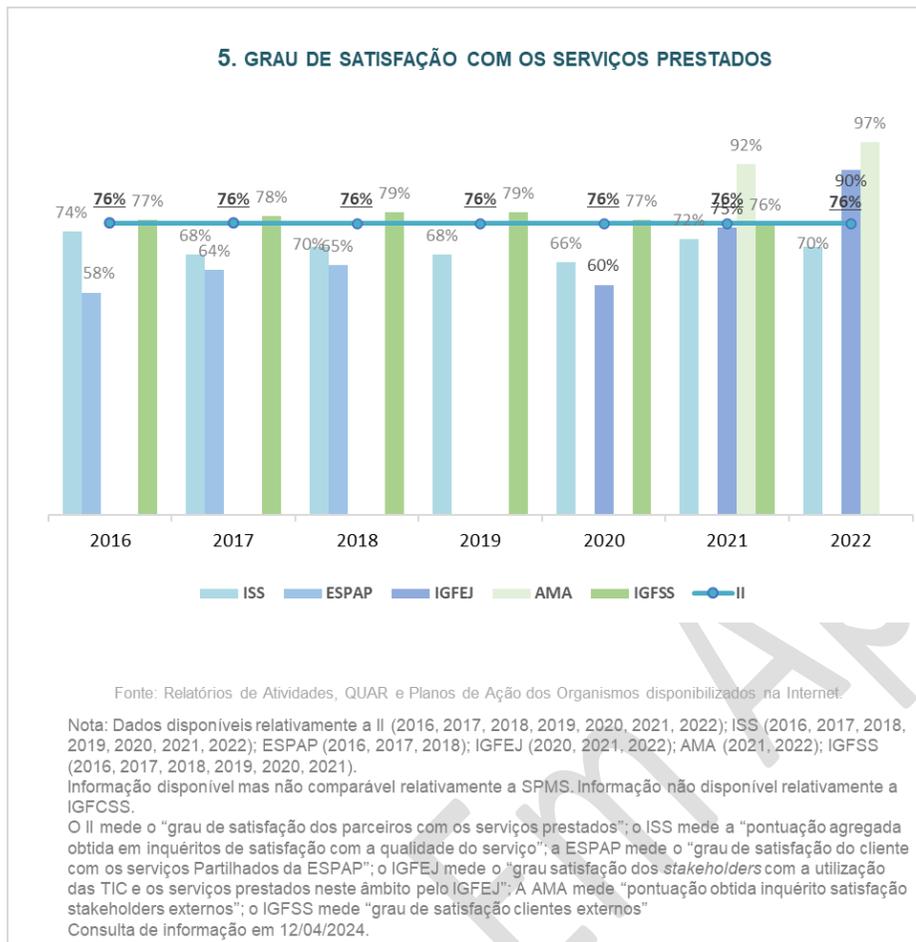
Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública



Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

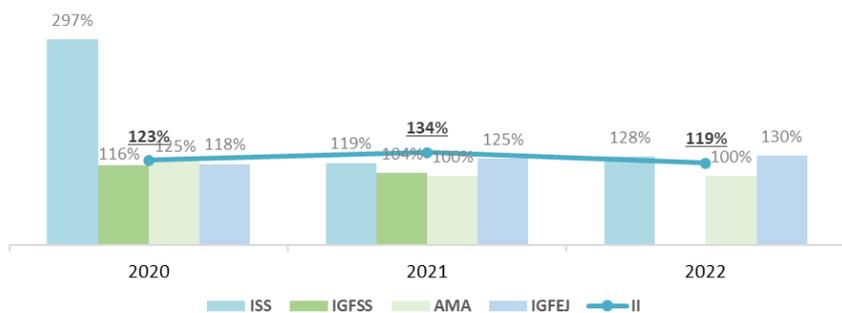


Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública



Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública

7. BOA GESTÃO DOS TRABALHADORES, CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PESSOAL, FAMILIAR E PROFISSIONAL



Fonte: Relatórios de Atividades, QUAR e Planos de Ação dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2020, 2021, 2022); ISS (2020, 2021, 2022); IGFEJ (2020, 2021, 2022); AMA (2020, 2021, 2022), IGFS (2020, 2021). Os indicadores são os considerados nos objetivos QUAR : II "Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores"; Informação não disponível relativamente a IGFCSS e SPMS. Consulta de informação em 12/04/2024.

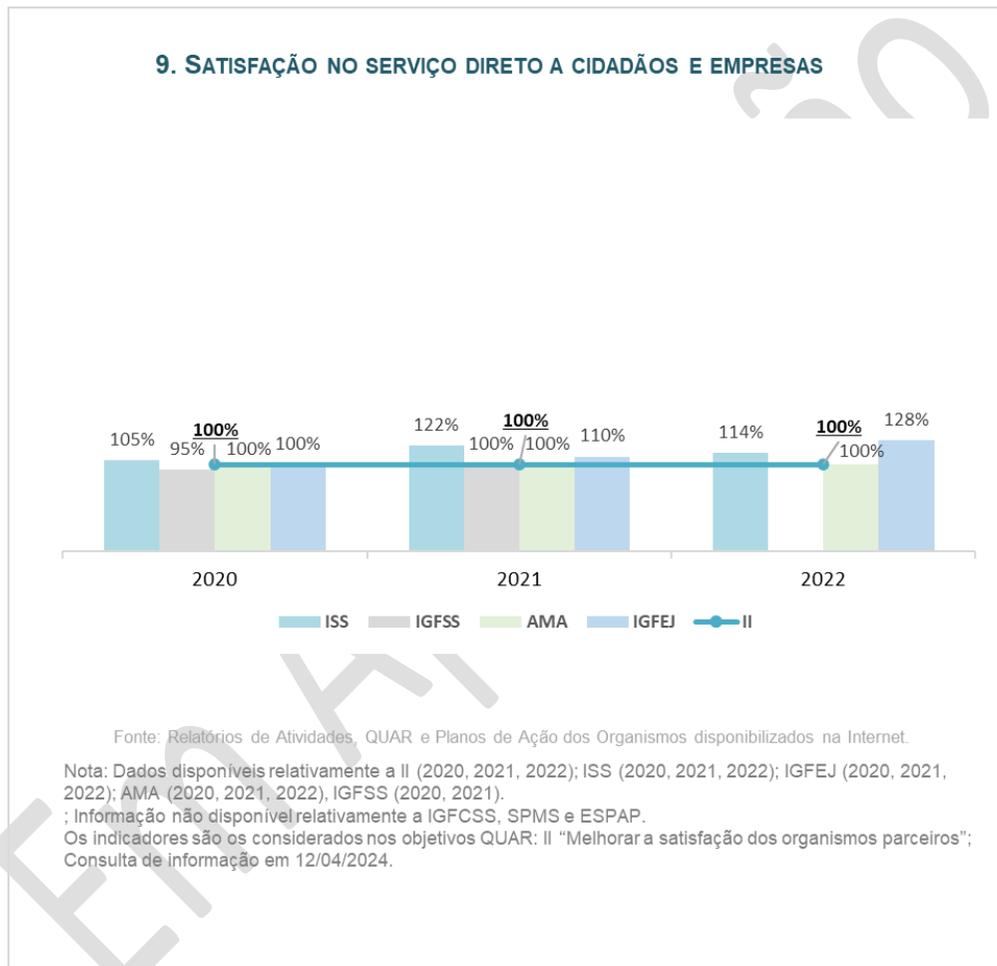
8. IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS SIMPLEX



Fonte: Relatórios de Atividades e QUAR dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2020, 2021, 2022); ISS (2020, 2021, 2022); IGFEJ (2020, 2021); AMA (2020, 2021), IGFS (2020, 2021). Informação não disponível relativamente a IGFCSS e SPMS.. Os indicadores são os considerados nos objetivos QUAR : II "Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX"; ISS, IGFS, AMA e o IGFEJ "taxa de execução medidas simplex". Consulta de informação em 012/04/2024.

Comparativo Instituto de Informática com outros Organismos do MTSSS e outros Organismos da Administração Pública



5.5. Glossário e Acrónimos

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

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

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

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



INSTITUTO DE INFORMÁTICA