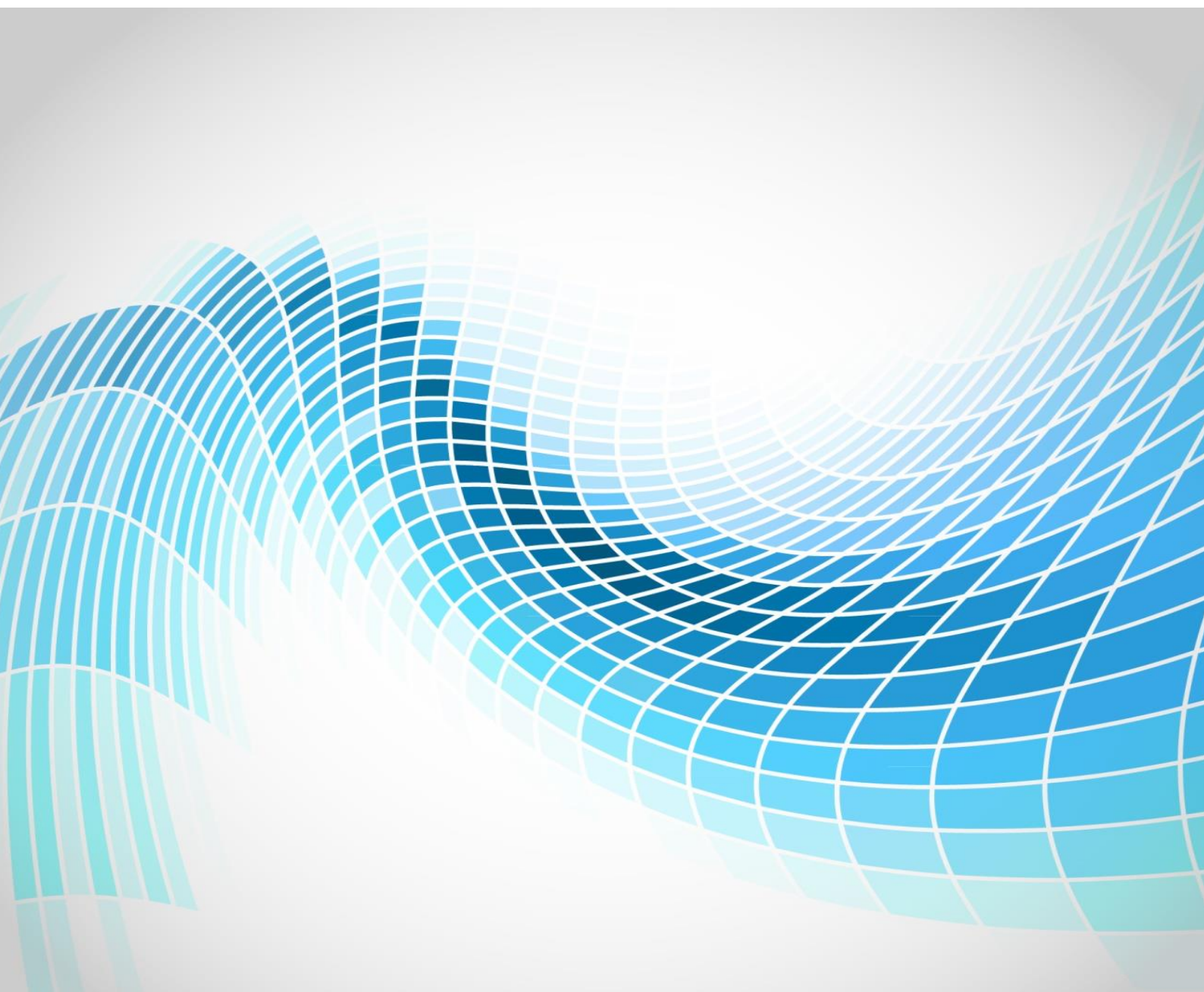


# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

---

## JUNHO/2017



**INSTITUTO  
DE INFORMÁTICA**  
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

## **FICHA TÉCNICA**

### TÍTULO

Relatório de Atividades 2016

### AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

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

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

### COORDENAÇÃO

Conselho Diretivo

### CONCEÇÃO TÉCNICA

Área de Qualidade e Auditoria

### DATA DE EDIÇÃO

Junho 2017

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

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

# Índice

<b>1. SUMÁRIO EXECUTIVO</b>	<b>10</b>
<b>2. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA</b>	<b>13</b>
2.1. MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICAS	13
2.2. ATRIBUIÇÕES	16
2.3. ÓRGÃOS	17
2.4. ESTRUTURA ORGÂNICA	18
2.5. MODELO ORGANIZACIONAL	22
2.6. <i>STAKEHOLDERS</i> E SERVIÇOS	24
<b>3. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS</b>	<b>29</b>
3.1. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	29
3.2. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO II,IP	33
<b>4. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA</b>	<b>39</b>
4.1. CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS	39
4.2. CONCRETIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS	41
4.3. CONCRETIZAÇÃO DE OUTRAS ATIVIDADES	54
4.4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO INICIAL	64
4.5. PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO	68
<b>5. RECURSOS DISPONÍVEIS</b>	<b>71</b>
5.1. RECURSOS HUMANOS	71
5.1.1. POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS	71
5.1.2. COMPETÊNCIAS CHAVE	72

<b>5.1.3. DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS PELAS ÁREAS</b>	<b>73</b>
<b>5.1.4. DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO</b>	<b>73</b>
<b>5.1.5. EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO</b>	<b>74</b>
<b>5.2. RECURSOS FINANCEIROS</b>	<b>75</b>
<b>5.2.1. ORÇAMENTO GLOBAL 2016</b>	<b>75</b>
<b>5.2.2. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL</b>	<b>75</b>
<b>5.2.3. EXECUÇÃO POR AGRUPAMENTOS ORÇAMENTAIS</b>	<b>76</b>
<b>6. AVALIAÇÃO FINAL</b>	<b>79</b>
<hr/>	
<b>6.1. DESEMPENHO ESTRATÉGICO</b>	<b>80</b>
<b>6.1.1. MENÇÃO PROPOSTA</b>	<b>82</b>
<b>6.2. DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI)</b>	<b>83</b>
<b>6.3. DESEMPENHO DO NEGÓCIO</b>	<b>88</b>
<b>6.3.1. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS PARCEIROS E FORNECEDORES</b>	<b>88</b>
<b>6.3.2. SUPORTE AO UTILIZADOR</b>	<b>89</b>
<b>6.3.3. SERVIÇOS E INFRAESTRUTURAS</b>	<b>90</b>
<b>6.3.4. SERVIÇOS DE FORMAÇÃO</b>	<b>91</b>
<b>6.3.5. NOVOS SERVIÇOS VIA INTERNET</b>	<b>92</b>
<b>6.3.6. NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE</b>	<b>93</b>
<b>6.3.7. ATIVIDADE CORRENTE</b>	<b>94</b>
<b>6.3.8. SERVIÇOS DE RELACIONAMENTO</b>	<b>95</b>
<b>6.4. DESEMPENHO OPERACIONAL</b>	<b>95</b>
<b>7. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS</b>	<b>99</b>
<hr/>	
<b>8. ANEXOS</b>	<b>102</b>
<hr/>	
<b>8.1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO</b>	<b>102</b>

<b>8.2. INICIATIVAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MÉTRICA CUMPRIMENTO</b>	<b>104</b>
<b>8.3. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS</b>	<b>119</b>

## Índice de Figuras

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....	18
FIGURA 2 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....	22
FIGURA 3 – STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. ....	24
FIGURA 4 - PRINCIPAIS SERVIÇOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....	26
FIGURA 5 - - GRANDES LINHAS DA ESTRATÉGIA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. ....	33
FIGURA 6 - TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	39
FIGURA 7 - TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS.....	40
FIGURA 8 - Nº DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS EM 2016 .....	71
FIGURA 9 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS FACE AO TOTAL DE POSTOS DE TRABALHO NECESSÁRIOS.....	71
FIGURA 10 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2016 .....	72
FIGURA 11 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR ÁREA E DEPARTAMENTO, A 31.12.2016.....	73
FIGURA 12- DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR HABILITAÇÃO ACADÉMICA, A 31.12.2016 .....	74
FIGURA 13- DADOS DE FORMAÇÃO (2013-2016).....	74
FIGURA 14- ORÇAMENTO DE 2016 (INICIAL E CORRIGIDO).....	75
FIGURA 15 - CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2016.....	81
FIGURA 16 - DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2016.....	82
FIGURA 17 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2016.....	82
FIGURA 18 - CONCRETIZAÇÃO DO PLANO DE AUDITORIAS 2016 .....	84
FIGURA 19 - CADEIA DE VALOR DO II, I.P.....	86
FIGURA 20 - DESEMPENHO GLOBAL DA CADEIA DE VALOR EM 2016 .....	86
FIGURA 21 -TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL 2016.....	87
FIGURA 22 - SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INSTITUTO DE INFORMÁTICA EM 2016.....	89
FIGURA 23 - SATISFAÇÃO GLOBAL COM O SERVIÇO PRESTADO PELOS FORNECEDORES EM 2016 .....	89
FIGURA 24- TAXA DE RESOLUÇÃO DOS INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO EM 2016 .....	89
FIGURA 25 - SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES COM A RESOLUÇÃO DE INCIDENTES EM 2016 .....	90

FIGURA 26- SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES COM A RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO EM 2016 .....	90
FIGURA 27 - DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL .....	90
FIGURA 28 - DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS DO PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL EM 2016.....	90
FIGURA 29 - DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS DA SEGURANÇA SOCIAL DIRETA EM 2016.....	90
FIGURA 30 - NÚMERO DE NOVAS FUNCIONALIDADES DA SSD EM 2016 .....	92
FIGURA 31 - Nº DE VISITAS À SSD EM 2016 .....	93
FIGURA 32 - TEMPO MÉDIO DE TRANSFERÊNCIA ENTRE PÁGINAS DA SSD EM 2016 .....	93
FIGURA 33 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS SERVIDORES DA SSD EM 2016 .....	93
FIGURA 34 - Nº DE VISITAS AO PORTAL INFORMATIVO EM 2016 .....	93
FIGURA 35 - TEMPO MÉDIO DE TRANSFERÊNCIA ENTRE PÁGINAS DO PORTAL INFORMATIVO EM 2016 .....	93
FIGURA 36 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS SERVIDORES DO PORTAL INFORMATIVO EM 2016 .....	93
FIGURA 37 - NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE DESENVOLVIDOS EM 2016 .....	94
FIGURA 38 -EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BATCHS CONFIGURADOS EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO (2014-2016) .....	96
FIGURA 39 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE EXECUÇÕES DE BATCHS REALIZADAS EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO (2015-2016)..	96
FIGURA 40- Nº DE SERVIDORES ATIVOS EM 2016 .....	96





# I. SUMÁRIO EXECUTIVO

## 1. Sumário Executivo

O Relatório de Atividades que se apresenta tem como objetivo caracterizar a atividade desenvolvida pelo Instituto de Informática no decorrer do ano de 2016, 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 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 de Iniciativas – bem como a informação disponibilizada por todos os departamentos e áreas da organização, tendo sido auscultadas todas as partes interessadas.

Durante o ano de 2016, o Instituto de Informática centrou a sua atividade no desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no perímetro de influência do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), tendo subjacente uma perspetiva inovadora dos serviços disponibilizados e o reforço de medidas promotoras da transparência.

Foram dados alguns passos, que consideramos serem estratégicos, na prossecução da efetiva Transformação Digital na Segurança Social.

Apostámos em processos de desenvolvimento e na implementação de novas soluções, que simplificam a vida dos cidadãos e agentes económicos, como sejam, a desmaterialização e simplificação dos processos, tal como a **Conta Integrada**, e a **Entrega das Declarações de Remuneração online**. Disponibilizámos mais serviços nos canais eletrónicos - **10 novas funcionalidades no Portal da Segurança Social Direta** - e apostámos em soluções para dispositivos móveis, como o **SIGAapp**.

Foram reforçados os serviços de interoperabilidade entre o Sistema de Informação da Segurança Social, os agentes económicos e outros organismos da administração pública (num total de **4 novos serviços**), facilitando e agilizando as transações de informação entre cidadãos, agentes económicos e os diversos serviços da administração pública, sendo disso exemplo os **serviços disponibilizados diretamente aos agentes económicos** para a consulta de trabalhadores e a gestão de vínculos e o serviço **Tarifa Social**, que registou, no ano de 2016, um total de **4,8 milhões invocações**.

Do ponto de vista interno, a aposta fez-se sentir na promoção da sustentabilidade organizacional, tendo subjacente uma preocupação de aumento da eficiência e da qualidade dos processos internos. A este nível o Instituto de Informática viu **reconhecido e certificado**, o seu **Sistema de Gestão Integrado** pelo Modelo de Excelência da EFQM (pelo 9º ano consecutivo) e pela Norma ISO 20000-1 (pelo 3º ano consecutivo). Lançou ainda o **Programa Inovação** e foi implementado o **Centro de Controlo de Operações**, promovendo a aposta na inovação e na melhoria contínua dos serviços de monitorização de todos os sistemas e infraestruturas da Segurança Social, com um incremento dos níveis de disponibilidade, eficiência e segurança da informação.

No âmbito da promoção da transparência foi desenvolvido o **Plano de Integridade e Transparência** (PIT) que, tendo subjacente os princípios de ética do serviço público, estabelece um conjunto de princípios e de regras de natureza ética e deontológica que pautam a conduta de todos os colaboradores do Instituto de Informática, IP, potenciando o desempenho individual e o comportamento em equipa, e contribuindo para o reforço dos valores legalmente consagrados e publicamente divulgados do Instituto de Informática.

Foi também uma aposta da gestão, reforçar e criar novos mecanismos no sentido de promover a **valorização** e a **qualificação** dos seus **colaboradores**, garantido assim, a cadeia de competências técnicas e organizacionais que, integradas com as valências tecnológicas dão resposta aos desafios que diariamente surgem no contexto da Segurança Social, sendo que no final do ano de 2016 a **taxa de formação** foi de **116%**.

De destacar ainda o reforço da diversificação das fontes de financiamento, através da apresentação de um conjunto de candidaturas no âmbito do Portugal 2020. Desde 2008 que o Instituto de Informática acompanha a execução de diversas operações SAMA, registando-se, até 31 de dezembro de 2016, um total de 13 operações.

Os indicadores do desempenho organizacional revelam que o Instituto de Informática desenvolveu iniciativas em todos os objetivos estratégicos, de acordo com o planeado, sendo que o desempenho global do **QUAR** no ano de 2016 foi de **114%**, tendo superado as metas estabelecidas para os três parâmetros em avaliação: eficiência, eficácia e qualidade.

## 2. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA



## 2. O Instituto de Informática

### 2.1. Missão, Visão, Valores e Políticas



#### 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.



#### Visão

Ser reconhecidos por transformar de forma inovadora e sustentável a relação do Cidadão com a administração pública, afirmando a diferenciação e a excelência dos nossos serviços.

#### Valores



##### **Inovação**

*Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a administração pública.*



##### **Confiança**

*Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.*



##### **Transparência**

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



##### **Competência**

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

## **Política do Sistema de Gestão Integrado**

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

Esta política é suportada em seis princípios:

### *Partes Interessadas*

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

### *Pessoas*

O Instituto de Informática 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.

### *Comunicação*

O Instituto de Informática compromete-se a definir, implementar, rever e melhorar, de forma sistemática, os processos e ações de comunicação com as Partes Interessadas, internas e externas, de modo a garantir a eficácia de uma comunicação integrada.

### *Melhoria Contínua*

O Instituto de Informática compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e competências organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.

### *Processos para a Excelência e Inovação*

O Instituto de Informática compromete-se a prestar um serviço de excelência através da implementação de práticas sustentáveis no âmbito da gestão da qualidade, segurança da informação e continuidade do negócio, gestão de serviços de tecnologias de informação e responsabilidade social.

Compromete-se ainda em implementar e partilhar as boas práticas e os processos de gestão, promovendo a agilidade organizacional e a inovação, com recurso aos melhores referenciais e tecnologias disponíveis.

#### *Requisitos legais*

O Instituto de Informática compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, regulamentares, estatutários, normativos e de anticorrupção, e os requisitos de conformidade aplicáveis à sua atividade.

#### **Política de Inovação**

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

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

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

#### **Política de Melhoria Contínua**

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

## 2.2. Atribuições

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

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



## 2.3. Órgãos

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

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

### *O conselho diretivo*

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

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

O Instituto de Informática, I.P. é dirigido por um órgão colegial constituído por três elementos:

- **Presidente** - *Paula Margarida Barrocas Salgado*, designada para o cargo através do Despacho nº 15605/2016, de 28 de dezembro de 2016;
- **Vice-Presidente** - *João Pedro de Aleluia Gomes Sequeira*, designado para o cargo através do Despacho nº 15604/2016, de 28 de dezembro de 2016;
- **Vogal** - *Carla Sofia Sobral da Costa*, designada para o cargo através do Despacho nº 15556/2016, de 28 de dezembro de 2016.

### *O fiscal único*

O fiscal único é designado e tem as competências previstas na lei-quadro dos institutos públicos. Atualmente a entidade nomeada fiscal único do Instituto de Informática, I.P. é a Sociedade MRG-Roberto, Graça & Associados, SROC, Lda.

### *O conselho consultivo*

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

## 2.4. Estrutura Orgânica

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

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

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

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

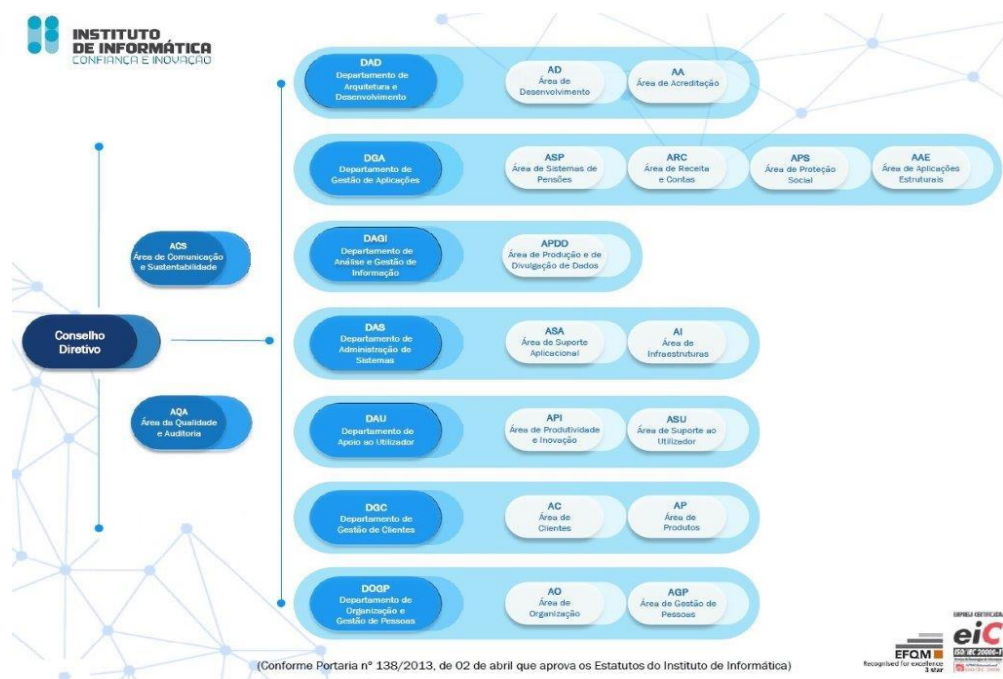


FIGURA 1 - ORGANOGAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

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

#### *Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento*

Compete ao Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento, abreviadamente designado por DAD, definir, planear, normalizar, e controlar a arquitetura de sistemas, a estratégia tecnológica, o teste e acreditação de soluções aplicacionais e a visão tecnológica do planeamento estratégico de sistemas de informação, da gestão da qualidade, da segurança de informação e da gestão de riscos.

#### *Departamento de Gestão de Aplicações*

Compete ao Departamento de Gestão de Aplicações, abreviadamente designado por DGA, apoiar a definição da arquitetura, o desenvolvimento e a implementação das aplicações, assim como, gerir o seu ciclo de vida.

#### *Departamento de Análise e Gestão de Informação*

Compete ao Departamento de Análise e Gestão da Informação, abreviadamente designado por DAGI, conceber, planear, executar e controlar os projetos de produção e recolha de dados com vista ao seu tratamento como informação estatística, e à sua utilização como indicadores de gestão.

#### *Departamento de Administração de Sistemas*

Compete ao Departamento de Administração de Sistemas, abreviadamente designado por DAS, gerir as infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação e assegurar a administração de sistemas.

#### *Departamento de Apoio ao Utilizador*

Compete ao Departamento de Apoio ao Utilizador, abreviadamente designado por DAU, desenvolver, gerir e manter os serviços de apoio ao utilizador final interno ou externo.

### *Departamento de Gestão do Cliente*

Compete ao Departamento de Gestão de Clientes, abreviadamente designado por DGC, assumir o papel de principal contacto e promover a imagem junto do cliente, compreender as suas necessidades e assegurar um correto planeamento interno para o cumprimento de prazos, custos e receitas das soluções que garantam os adequados níveis de prestação e respetivas contrapartidas.

### *Departamento de Organização e Gestão das Pessoas*

Compete ao Departamento de Organização e Gestão de Pessoas, abreviadamente designado por DOGP, assegurar e apoiar o funcionamento interno do II, I.P., nomeadamente nas áreas da gestão de recursos humanos, da gestão administrativa, orçamental e financeira e da gestão de aquisições de bens e serviços e de contratos.

### *Área de Qualidade e Auditoria*

Compete à área de Qualidade e Auditoria, abreviadamente designada por AQA, coordenar a implementação do modelo de planeamento estratégico e operacional, bem como assegurar a eficácia e a melhoria contínua do sistema de gestão integrado no âmbito do desenvolvimento e da política de melhoria contínua do Instituto Informática, I.P.

### *Área de Comunicação e Sustentabilidade*

Compete à área de Comunicação e Sustentabilidade, abreviadamente designada por ACS, assegurar a gestão estratégica e operacional da comunicação, imagem e sustentabilidade da instituição, considerando os objetivos, a estratégia e as partes interessadas da organização, intervindo designadamente nos domínios da comunicação institucional, comunicação interna, envolvimento organizacional, imagem corporativa, sustentabilidade e responsabilidade social, gestão do conhecimento e inovação organizacional.

Paralelamente aos Departamentos e Áreas, e de acordo com o modelo organizacional do Instituto de Informática, I.P., conforme os termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril, existem ainda 2 equipas de natureza multidisciplinar que se propõem alcançar objetivos estratégicos traçados para o triénio 2014-2016, designadamente a Equipa

multidisciplinar para a consolidação da infraestrutura distribuída e a Equipa multidisciplinar conta integrada.

#### *Equipa multidisciplinar conta integrada*

Compete a esta equipa desenvolver e implementar o projeto conta integrada que contempla a reformulação dos processos de pagamento de prestações e cobrança de contribuições, assim como valores de outra natureza, observando uma nova estratégia ao nível do desenvolvimento do sistema de informação, assente na simplificação e clarificação dos processos para o cidadão e agentes económicos.

#### *Equipa multidisciplinar para a consolidação da infraestrutura distribuída*

Compete a esta equipa evoluir e otimizar a infraestrutura de *active directory* e de virtualização e constituir uma *cloud* privada do MTSSS em domínio único, e integrar a virtualização dos sistemas distribuídos e consolidados dos organismos do MTSSS.

A atividade desta equipa vem dar cumprimento às orientações estratégicas constantes no Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC, na Administração Pública, atividades indutoras de modernização e inovação da Administração Pública.

## 2.5. Modelo Organizacional

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

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

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:



FIGURA 2 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

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

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

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

- Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), com periodicidade trianual, de acordo com os planos estratégicos dos organismos do MTSSS considerados no seu âmbito;
- Elaboração anual do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), que contém os objetivos operacionais mais relevantes e os indicadores e metas através do qual é realizada a avaliação do desempenho anual;
- Elaboração anual do Plano de Atividades, com indicação das iniciativas, projetos, atividades a desenvolver, e seus responsáveis, em alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais definidos;
- Definição dos objetivos de departamento e o seu desdobramento em objetivos individuais, considerando também o resultado da avaliação de desempenho do período anterior;
- Reporte mensal da execução das iniciativas, projetos e atividades que materializam a estratégia definida para alcance dos objetivos estratégicos e operacionais;
- Elaboração do Relatório Anual de Atividades, que traduz os principais resultados alcançados em função da estratégia prosseguida.

## 2.6. Stakeholders e Serviços

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

Estes *stakeholders* podem ser agrupados em **stakeholders internos**, os organismos que se encontram sob superintendência do MTSSS e os outros organismos da administração pública, e **stakeholders externos**, os cidadãos e os agentes económicos.



FIGURA 3 – STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.

Os organismos que se encontram sob tutela e superintendência do Ministro do MTSSS são:

- Secretaria – Geral;
- Inspeção – Geral;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento;
- 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.;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.;



- Casa Pia de Lisboa, I.P.;
- Caixa Geral de Aposentações, I.P.;
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens;
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego;
- Centro de Relações Laborais;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;

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

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

- Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Polícia Segurança Pública;
- Serviços Partilhados da Saúde;
- Banco de Portugal;
- Instituto Nacional de Estatística;
- Tribunais.

As relações com estes parceiros têm o seu foco na operacionalização de processos de interoperabilidade de dados, simplificando a relação dos agentes económicos e cidadãos com o sistema de informação da segurança social e potenciando a qualidade dos dados do sistema, bem como na partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.

Os *stakeholders* externos são potencialmente todos os cidadãos e agentes económicos que se relacionam de alguma forma com o sistema de informação da segurança social.

Desta forma, considerando as principais necessidades dos seus *stakeholders*, o Instituto de Informática, I.P. desenvolve e disponibiliza um conjunto de serviços, que poderão ser representados da seguinte forma:



FIGURA 4 - PRINCIPAIS SERVIÇOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

Os serviços de **desenvolvimento, acreditação de software** e disponibilização de **formação** (presencial ou à distância) estão intimamente relacionados com a disponibilização das soluções de TIC mais adequadas à garantia de suporte e gestão das prestações atribuídas no âmbito do sistema da segurança social, bem como à produção de conteúdos que habilitem as pessoas a interagir com o sistema de forma rápida, autónoma e segura.

A **gestão e administração de sistemas, comunicações e infraestruturas** dão resposta à necessidade de disponibilizar, manter e fazer evoluir os sistemas operativos, de base de dados, a infraestrutura tecnológica e de comunicações necessárias ao suporte de soluções TIC.

Os **serviços de suporte** ao utilizador dão resposta a todos os incidentes, problemas e pedidos de serviço efetuados pelos utilizadores dos serviços a nível nacional.

A **gestão e análise de informação** compreende todas as atividades necessárias para disponibilizar informação relevante para a tomada de decisão, bem como os indicadores

considerados estatisticamente pertinentes na caracterização do sistema e dos beneficiários e contribuintes da segurança social.

O **planeamento estratégico** assegura o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no MTSSS, por forma a dar resposta à estratégia definida pela Tutela, pelas estruturas transversais da administração pública e pelos *stakeholders* do Instituto de Informática, I.P.

### 3. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS



### 3. Principais Orientações Estratégicas

#### 3.1. Orientação Estratégica Global

Sendo o Instituto de Informática um organismo da administração indireta do estado, a sua missão e atribuições são definidas por lei, constituindo estas o principal *driver* de desenvolvimento da sua estratégia. A par destas, é também de suma relevância, para a atuação do Instituto de Informática, a grande orientação estratégica definida para o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social: garantir a sustentabilidade do sistema de segurança social, colocando ao seu serviço um conjunto de ferramentas tecnológicas cada vez mais eficazes, eficientes e economicamente sustentáveis.

Para além destas grandes linhas orientadoras, durante o ano de 2016, o Instituto de Informática desenvolveu a sua atividade no sentido de endereçar as grandes Linhas Estratégicas traçadas para toda a Administração Pública num horizonte de 3 anos (2016-2019):

- Prosseguir políticas públicas equitativas;
- Inverter a tendência de perda de rendimento das famílias;
- Estimular a criação de emprego;
- Combater a precariedade;
- Modernizar e diversificar a economia;
- Apostar na inovação e internacionalização das empresas;
- Promover a inovação, a investigação e o desenvolvimento das TIC;
- Apostar na qualificação dos trabalhadores;
- Proteger as políticas sociais;
- Simplificar e modernizar os serviços da administração pública;
- Garantir serviços públicos de qualidade.

Neste sentido participou em vários grupos de trabalho de caráter interministerial, cujos objetivos se traduzem essencialmente:

- Na racionalização e redução de custos com as tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública;
- Em fomentar o desenvolvimento e a utilização de serviços e soluções tecnológicas competitivas;
- Na modernização, desburocratização e simplificação administrativa.

Deste modo, o Instituto de Informática foi chamado a representar o MTSSS em projetos de carácter interministerial, assumindo por vezes o papel de interlocutor entre a coordenação dos projetos e os organismos no MTSSS e outras o papel operacional da implementação das medidas resultantes desses projetos.

Destaca-se a participação do Instituto de Informática, I.P. nos seguintes grupos de trabalho:

#### ***Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação – GPTIC***

Tem por objetivo definir e implementar um plano global estratégico para a racionalização de custos com as tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública.

De acordo com a RCM 46/2011, de 14 de novembro, alterada pela RCM 60/2012 de 10 de junho, o funcionamento do GPTIC e dos respetivos grupos de trabalho cessou no dia 31 de dezembro de 2015.

Apesar da cessação do funcionamento do GPTIC, alguns dos procedimentos que estavam definidos continuaram a ser cumpridos, (nomeadamente a emissão de pareceres), como organismo setorial com responsabilidade na área das TIC do MTSSS conforme previsto no Decreto-lei n.º 107/2012, de 18 de maio.

#### ***Agenda Portugal Digital***

Tem por objetivo fomentar o desenvolvimento e a utilização da economia digital, estimulando a criação de serviços e soluções tecnológicas competitivas e orientadas para os mercados internacionais.

O contributo do Instituto de Informática para esta agenda, é essencialmente focado na dinamização de iniciativas enquadradas na Área de intervenção 4 - "Combate à Fraude e à Evasão Fiscais Contributivas e Prestacionais" onde se implementaram medidas conducentes a uma maior eficácia no combate à fraude e prevenção da mesma, e na Área de intervenção 5 - "Resposta aos Desafios Societais", onde se promoveram e implementaram medidas de desmaterialização de digitalização de serviços dirigidos aos cidadãos e agentes económicos.

### ***Rede Interministerial de Modernização Administrativa – RIMA***

Tem por objetivo promover a modernização administrativa e a administração eletrónica, assim como a desburocratização e simplificação administrativas.

No ano de 2016 o Instituto de Informática não teve participação neste âmbito.

### ***Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação – RSPTIC***

Tem por objetivo promover uma gestão mais eficiente dos recursos e o reaproveitamento da capacidade instalada nos vários organismos da Administração Pública.

As regras de organização e funcionamento da rSPtic, foram aprovadas pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 66/2015, de 8 de setembro, que atribui a competência de gestão da rSPtic à eSPap, de acordo com as orientações estratégicas para as TIC na Administração Pública emanadas pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação (CTIC).

O Instituto de Informática, enquanto entidade responsável pelas TIC do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social é a entidade que representa esta área governativa na rSPtic, participando ativamente nos trabalhos que vão sendo desenvolvidos.

Principais vetores tecnológicos da rSPtic, onde o Instituto Informática tem participado são:

- **Implementação do Ponto de Troca de Tráfego (PTT)**, garantindo o acesso direto entre todas as entidades públicas, potenciando um melhor serviço, mais rápido e de mais fácil acesso e com menores custos.
- **Partilha das infraestruturas, serviços e aplicações existentes e excedentes nos grandes Centros de Processamento de dados (CPD) da Administração Pública**, através de um catálogo de serviços TIC para a Administração Pública, racionalizando os meios existentes e dinamizando os organismos da Administração Pública.
- **Criação da Cloud da Administração Pública (Cloud AP)**, através da qual se pretende otimizar os recursos tecnológicos disponíveis (computação, memória, storage,...); contribuir para uma maior eficiência na gestão e operação dessas infraestruturas (através do aumento da automação e de capacidade de *self service*) e acelerar o processo de racionalização de CPD.

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

A Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 33/2016, de 3 de junho, constituiu o grupo de projeto denominado «Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública», CTIC, que funciona na dependência do Primeiro – Ministro e estabelece o prazo para a nomeação dos Representantes Ministeriais e para a apresentação da Estratégia e Plano de Ação TIC, incluindo os Planos Sectoriais TIC.

A RCM n.º 33/2016, de 3 de junho vem definir um novo modelo de governação para as TIC na AP, aberto à sociedade e ajustado aos objetivos do Governo, permitindo desse modo o desenvolvimento efetivo de uma estratégia global das TIC.

Pretende-se, de forma articulada com o programa SIMPLEX, recuperar medidas que tiram partido do potencial transformador das TIC e concretizar novas medidas que melhorem a qualidade de vida dos cidadãos e reduzam os custos de contexto para as empresas.

O CTIC é a estrutura de coordenação responsável por operacionalizar a estratégia e o plano de ação global para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na AP, tendo como objetivos:

- Promover o estudo das TIC na AP, incluindo a análise dos sistemas de informação e das estruturas organizacionais;
- Estudar e elaborar a estratégia e o plano de ação para as TIC na AP, doravante designada por «estratégia TIC»;
- Implementar as medidas contidas na estratégia TIC que lhe caiba realizar diretamente;
- Acompanhar e monitorizar a implementação das medidas que fiquem a cargo de outras entidades, incluindo as medidas constantes dos planos setoriais TIC, e monitorizar a integração e o alinhamento dos planos de ação setoriais com a estratégia TIC;
- Propor as metas e objetivos anuais para a execução das iniciativas e medidas governativas, em articulação com a proposta de Lei do Orçamento do Estado, assim como as metas plurianuais de médio e longo prazo.

Dando cumprimento ao definido neste mesmo diploma, foi designado como Representante Ministerial do MTSSS, a vogal do CD do Instituto de Informática, I.P., Eng<sup>a</sup> Carla Costa.

O Instituto de Informática, conforme previsto no diploma, elaborou e apresentou o plano de ação setorial para as TIC, para a área governativa da sua competência, recolhendo contributos dos organismos que fazem parte deste perímetro.



### 3.2. Orientação Estratégica e Objetivos Estratégicos do II,IP

No desenvolvimento da sua atividade o Instituto de Informática, I.P. teve também em consideração o conjunto de princípios que o MTSSS assumiu como enquadreadores da sua política, tais como:

1. A garantia da sustentabilidade da segurança social
2. A racionalização e redução dos custos
3. A simplificação, transparência e modernização administrativa
4. A melhoria do serviço prestado ao cidadão e aos agentes económicos
5. A responsabilidade social e ambiental

Foi ainda considerada a necessidade de dar continuidade e de consolidar as atividades que concorrem para o desdobramento e operacionalização de 3 grandes orientações estratégicas definidas no **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) 2014-2016** do MTSSS:

- A implementação da visão 2.0 dos sistemas de informação;
- A evolução da infraestrutura tecnológica;
- A melhoria da eficiência e da qualidade.

Neste sentido, o Instituto de Informática, I.P. definiu três grandes linhas orientadoras da sua estratégia.

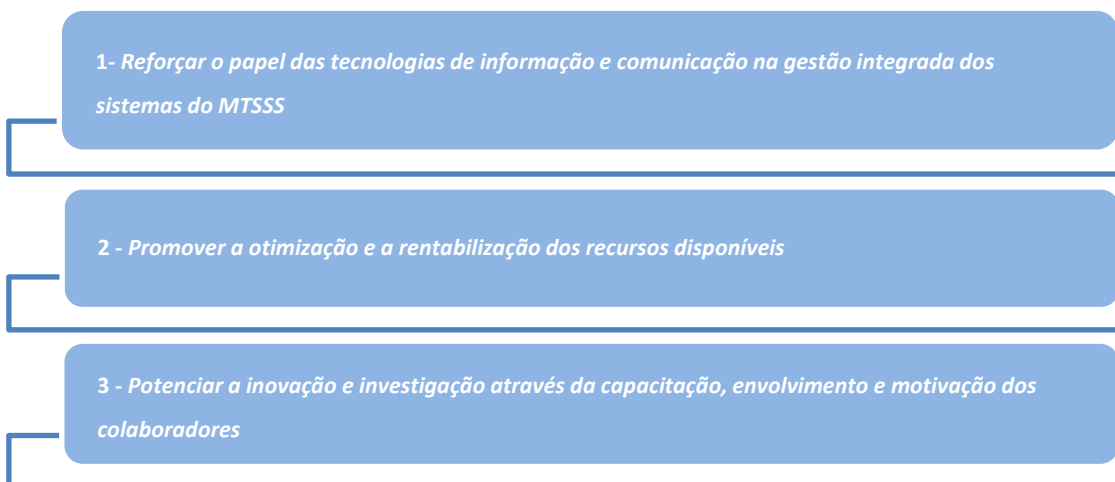


FIGURA 5 -- GRANDES LINHAS DA ESTRATÉGIA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P

Na definição destas orientações houve a preocupação de fazer refletir a necessidade de promover uma maior integração entre os vários processos e sistemas, que suportam as políticas e as medidas do sistema da segurança social, reforçando o papel das TIC nesta matéria e tendo sempre subjacente as diversas dimensões da transformação digital, quer ao nível das tecnologias móveis, de soluções de *big data*, *assim como de* análise da informação residente no Sistema de Informação da Segurança Social.

Por outro lado, atendeu-se à preocupação de maximizar a utilização de soluções tecnológicas existentes, dentro dos organismos do MTSSS, mas também por outros organismos da administração pública, procurando garantir a rentabilização da capacidade existente, e a libertação de recursos para atividades de valor acrescentado, como o combate à fraude e evasão contributiva e prestacional.

Por fim destaca-se o papel da inovação, no que toca aos processos que suportam a relação com o cidadão e agentes económicos, numa perspetiva de disponibilização de informação aos cidadãos assente num modelo de *“open-governement”*.

A inovação é encarada como um fator diferenciador, que poderá estar na base da evolução de formas de trabalho, de ferramentas, de produtos e serviços, na própria redefinição das relações intra e interministeriais.

Também no plano interno assumiu-se a aposta na potenciação da inovação, promovendo a capacitação, o envolvimento e a motivação dos recursos humanos.

Considerando as três grandes linhas orientadoras da sua estratégia, o Instituto de Informática procedeu ao seu desdobramento pela definição de quatro (4) objetivos estratégicos e treze (13) objetivos operacionais subjacentes ao seu Plano de Atividades e ao Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2016:

**Objetivo Estratégico 1 - Promover soluções TIC que concorram para a simplificação e transparência dos sistemas de informação do MTSSS.**

Este objetivo estratégico tem a sua operacionalização suportada por 4 objetivos operacionais, que concentram a sua atenção na capacidade de entregar novas soluções TIC, promovendo a desmaterialização dos processos, o reforço dos processos de interoperabilidade e de qualidade

de dados, a disponibilização de informação relevante à tomada de decisão, potenciando o combate à fraude e evasão contributiva e prestacional.

Assim foram definidos como objetivos operacionais:

- 1.1. Potenciar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.
- 1.2. Promover a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.
- 1.3. Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.
- 1.4. Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.

**Objetivo Estratégico 2 - Dinamizar modelos de relacionamento que visem a melhoria do serviço prestado ao cidadão e aos agentes económicos.**

Este objetivo estratégico, desdobrado em 2 objetivos operacionais, aposta no desenvolvimento de soluções de atendimento que simplifiquem, agilizem e promovam a melhoria do relacionamento dos cidadãos e agentes económicos com o sistema de informação da segurança social, apostando no desenvolvimento de soluções de atendimento integrado, preferencialmente não presenciais, garantindo uma maior disponibilidade dos serviços e um mais fácil e comodo acesso.

Deste modo, foram definidos como objetivos operacionais:

- 2.1 Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.
- 2.2 Garantir a interação permanente entre o sistema da segurança social com os agentes económicos e cidadãos utilizando preferencialmente canais de comunicação *online*.

### **Objetivo Estratégico 3 - Promover a sustentabilidade organizacional, tendo subjacente uma atuação socialmente responsável.**

A operacionalização deste objetivo estratégico é efetuada por recurso a 4 objetivos operacionais, cujo foco está na melhoria dos processos internos, de modo a potenciar os ganhos de eficiência e eficácia do desempenho organizacional, e na implementação de medidas de racionalização e utilização otimizada dos recursos disponíveis intra e interministerialmente, bem como na assunção de uma conduta social e ambientalmente responsável.

Foram definidos como objetivos operacionais:

- 3.1. Consolidar processos de controlo, medição e avaliação do desempenho organizacional.
- 3.2. Melhorar a capacidade de monitorizar a execução de projetos / iniciativas relevantes.
- 3.3. Garantir uma utilização racional e otimizada dos recursos tecnológicos disponíveis intra e interministerialmente.
- 3.4. Promover iniciativas de sustentabilidade ambiental e social.

### **Objetivo Estratégico 4 - Desenvolver de forma continuada e efetiva o capital humano.**

As pessoas são o recurso mais importante das organizações, constituem o fator diferenciador, a premissa que influencia o sucesso, a cultura, a identidade das organizações.

Para o Instituto de Informática, I.P as pessoas são o ativo mais relevante da organização, o seu elemento crítico de sucesso, pelo que recai sobre elas a atenção da estratégia de gestão de pessoas, que aposta sobretudo no desenvolvimento e consolidação das competências técnicas e comportamentais, procurando o equilíbrio contínuo entre as necessidades da organização e os interesses pessoais, familiares e profissionais das pessoas.

Também nas pessoas encontramos os maiores recursos potenciadores de criatividade e inovação, pelo que o Instituto de Informática, I.P. tem como desígnio promover o envolvimento das pessoas na definição e consolidação da estratégia do Instituto pela partilha de ideias, sugestões e melhorias aos processos e serviços.

Este objetivo estratégico foi desdobrado em 3 objetivos operacionais:

- 4.1. Consolidar o processo de desenvolvimento de competências e dos planos de carreira.
- 4.2. Potenciar o envolvimento das pessoas nos processos de inovação e investigação, procurando encontrar as soluções mais inovadoras ao nível de processos, produtos e serviços.
- 4.3. Promover a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.

## 4. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA



## 4. Concretização da Estratégia

### 4.1. Concretização dos Objetivos Estratégicos e Operacionais

No fim do ano de 2016 a taxa global de execução das iniciativas subjacentes ao Plano de Atividades foi de 98%, tendo sido implementadas 94,3% das iniciativas, projetos atividades planeadas.

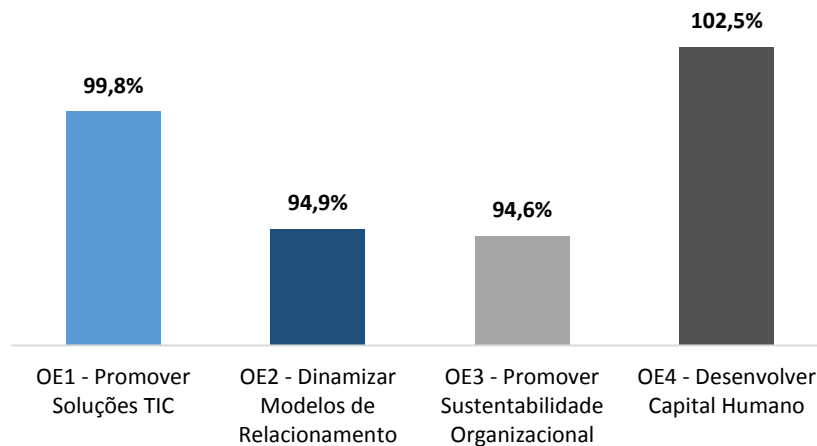


FIGURA 6 - TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Da análise à concretização global dos objetivos estratégicos, evidencia-se o cumprimento das iniciativas relacionadas com o **Objetivo Estratégico 4 – Desenvolver Capital Humano**, com uma média de execução de iniciativas de 103%, e com o **Objetivo Estratégico 1 – Promover Soluções TIC**, com uma média de execução das iniciativas de 100%.

As iniciativas associadas aos **Objetivo Estratégico 2 - Dinamizar Modelos de Relacionamento** e **Objetivo Estratégico 3 - Promover a Sustentabilidade Organizacional** apresentaram uma média de execução das iniciativas de 95%.

A concretização das iniciativas do Plano de Atividades, encontra-se distribuída pelos treze (13) objetivos operacionais cujos resultados se apresentam na figura abaixo.

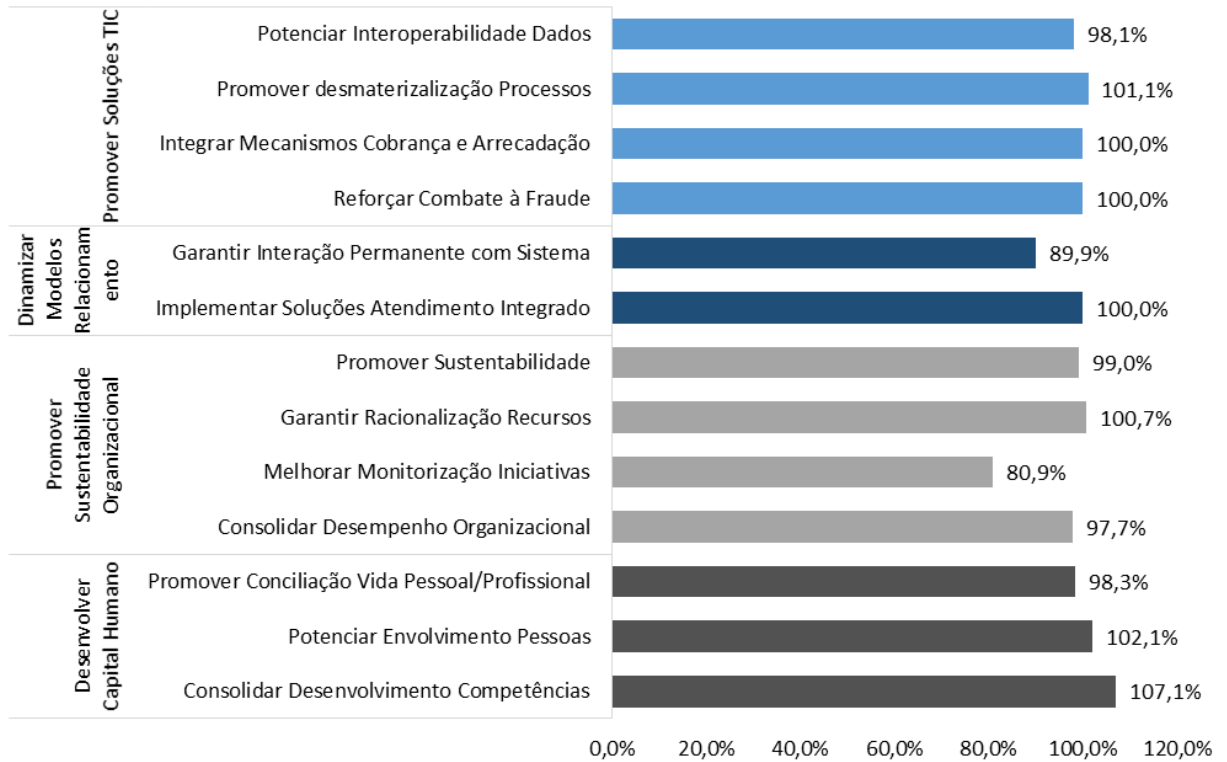


FIGURA 7 - TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS



## 4.2. 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 2016, inscritas no Plano de Atividades do Instituto de Informática, I.P.

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 2016 poderá ser consultado no ponto 8.2 Iniciativas por Objetivo Estratégico.

### ***Objetivo Operacional 1.1.***

**Potenciar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.**

Este objetivo operacional agregou um conjunto de iniciativas que tinham como finalidade principal melhorar a qualidade da informação residente no sistema, quer pela implementação de processos de qualidade de dados, quer por via de troca de informação entre os vários organismos da administração pública e com os agentes económicos.

Interessa realçar os processos de **Qualidade de Dados** desenvolvidos durante o ano de 2016, que envolveram a atualização de qualificações de TCO em sobreposição com pensionistas, a atualização de qualificações dos trabalhadores das IPSS e dos trabalhadores em funções públicas.

Em termos de **Interoperabilidade de Dados na Administração Pública**, destaca-se a implementação da **Tarifa Social**, por via do desenvolvimento de serviços de interoperabilidade com o Ministério da Economia, tendo sido registados um total de 4,8 milhões de pedidos.

Foram realizados testes com vista à troca futura de informação entre a Segurança Social e o Ministério da Educação, no âmbito do Programa Operacional de Inclusão Social e Emprego (POISE).

Em termos globais foram realizadas **31,4 milhões de transações** entre a Segurança Social e outros organismos da Administração Pública.

Pretendeu-se potenciar a interoperabilidade de dados, entre o Sistema de Informação da Segurança Social e os agentes económicos, com vista a reduzir os custos de contexto das empresas, associados ao cumprimento das obrigações declarativas das mesmas. Neste âmbito foram disponibilizados dois serviços na **Plataforma de Interoperabilidade**, permitindo às empresas, realizar de forma automática, a **consulta de trabalhadores** e a gestão dos **vínculos de trabalhadores do regime geral**.

Foi ainda desenvolvida uma iniciativa cujo objetivo é permitir às entidades empregadoras efetuar a entrega, consulta e substituição da Declaração de Remunerações por comunicação direta entre os seus *softwares* de gestão e o Sistema de Informação da Segurança Social. Está em curso a realização de testes de acreditação desta iniciativa, denominada **Declaração de Remunerações Direta**, para posterior disponibilização.

A iniciativa que previa a implementação do processo de interoperabilidade de dados a realizar com o Ministério da Saúde no âmbito da **Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados** foi cancelada, por redefinição das necessidades do parceiro.

### ***Objetivo Operacional 1.2.***

**Promover a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.**

Este objetivo operacional traduz a implementação de novos módulos aplicativos no SISS, ou a substituição de aplicações antigas, desenvolvidas sob o princípio da simplificação e transparência dos processos, bem como, do fácil acesso à informação do sistema.

O caso do novo **Sistema de Informação de Pensões** é disso um exemplo, traduzindo-se no desenvolvimento de raiz de uma nova solução, assente numa nova arquitetura, novos processos de análise de informação e de troca de dados, a ser disponibilizado via canal *Web*. As entregas em 2016 foram concluídas conforme previsto com a realização do 5º piloto no âmbito da migração de dados.

O desenvolvimento do novo **Sistema de Gestão de Rendimentos** é uma iniciativa que se destaca pelo impacto na simplificação relativamente à forma de apuramento de rendimentos para cálculo de prestações sociais, permitindo igualmente a atualização dos dados pelo

cidadão via canal *Web*. Em 2016 foi dada continuidade ao desenvolvimento do sistema, tendo sido realizados pilotos de integração aplicacional com os subsistemas Complemento Solidário para Idosos, Prestações Familiares e Ação Social.

Outra iniciativa a destacar é o desenvolvimento do novo **Sistema de Gestão de Agregados Familiares** que se traduz numa nova forma de gerir os agregados familiares, passando as várias funcionalidades a estar disponíveis via canal *web*, numa interação permanente entre o cidadão e o sistema de informação da segurança social, permitindo a atualização em tempo real dos dados. Durante o ano de 2016 foram concluídos o processo de migração de dados entre o antigo e o novo sistema; realizadas atividades de integração com o sistema Rendimento Social Inserção e desenvolvido o processo de migração de dados para Sistema de Informação de Proteção Social e Cidadania.

No âmbito da iniciativa de **Gestão de Relações Internacionais**, foi concluída a identificação do âmbito, requisitos macro e dependências de outros sistemas. Estava prevista a definição da macroestrutura de requisitos relativos à iniciativa de **Desmaterialização e Automatização do Processo de Prestações Familiares** (Abono de Família e Abono Pré-Natal), tendo no entanto a iniciativa sido cancelada por necessitar de processo aquisitivo de serviços especializados para a sua implementação.

### **Objetivo Operacional 1.3.**

**Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.**

Neste objetivo operacional foram consideradas todas as iniciativas que visam trazer alguma integração entre diferentes mecanismos de arrecadação da receita e cobrança de dívidas, uma vez que a sustentabilidade do sistema depende, em muito, de uma eficaz articulação entre estas ferramentas e instrumentos de cobrança.

Foi entregue para acreditação de *software* o **Módulo Integrado de Penhoras**, que possibilita a realização de penhoras bancárias, assim como o **Módulo de Acordos e Planos Prestacionais**, que pretende transpor para o cidadão toda a informação subjacente a um acordo ou plano prestacional permitindo-lhe a gestão do mesmo. O **Sistema de Execuções Fiscais**, que pretende flexibilizar e reforçar os mecanismos de cobrança de dívida via canal *web*, entrou em exploração no decorrer do ano de 2016.

Apesar de autónomas, as três iniciativas descritas acima, são partes de um todo que tem como objetivo principal otimizar, simplificar, facilitar a arrecadação de receita da Segurança Social, disponibilizando um conjunto de novas funcionalidades via canal web.

Foi ainda desenvolvida a **Reformulação do Processo de Participação de Dívida**, de forma a potenciar a sua eficiência e permitir a participação de dívida de entidades contratantes.

#### **Objetivo Operacional 1.4.**

**Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.**

As iniciativas relacionadas com este objetivo operacional, são de vital importância para a credibilidade do sistema da Segurança Social, uma vez que se centram no reforço dos mecanismos de deteção e combate a comportamentos ilícitos, sejam eles provenientes do interior, ou do exterior do sistema.

A iniciativa de *big data* - **Projeto “Signal”** foi alargada por forma a definir e implementar a infraestrutura de suporte à realização de processos *big data analytics*, bem como identificar a informação a correlacionar e avaliar a melhor solução de integração com a plataforma de combate à fraude.

Ao nível da **Plataforma de Combate à Fraude e Evasão (PT COFRE)**, foi garantida a sua manutenção e revisão dos indicadores, tendo também sido avaliada a possibilidade de integração da mesma com a tecnologia de *Big Data* de modo a potenciar a acuidade dos indicadores obtidos e analisados através desta plataforma.

Foram definidos os requisitos macro e o âmbito do projeto **“Declaração de Remunerações Oficiosas”**, cujo objetivo é colmatar situações de evasão contributiva e de subdeclaração.

No âmbito da promoção da transparência e tendo subjacentes os princípios de ética do serviço público foi desenvolvido o **Plano de Integridade e Transparência (PIT)**, onde se estabeleceram um conjunto de princípios e de regras de natureza ética e deontológica destinada à prossecução da missão do Instituto de Informática, I.P. Este plano, que integra o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas; o Código de Ética e Conduta do Instituto; o Regulamento de Utilização da Informação; o Regulamento de Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação e o Código de Conduta de Fornecedores, foi divulgado internamente e sobre ele desenvolvida uma formação *e-learning* **“Tecnologias de**

*Informação com Integridade e Transparência*” dirigida a todos os colaboradores do Instituto, tendo concluído o curso em 2016, 86% dos colaboradores.

Em 2016, o **Plano de Integridade e Transparência** obteve o reconhecimento do Conselho para a Prevenção da Corrupção (que funciona junto do Tribunal de Contas) e da Secretaria Geral do MTSSS, tendo sido escolhido pelo INA para integrar o *Roadshow* de Valorização de Pessoas, que irá percorrer o país de norte a sul, para dar a conhecer os projetos de boas práticas, apresentados no âmbito da 2ª edição do *Showcasing* de Boas Práticas na Administração Pública.

No PIT foram também identificadas um conjunto de medidas a implementar transversalmente na organização, tendentes à promoção da transparência, integridade e salvaguarda da informação, tendo resultado na concretização de 86% das ações definidas até 30 de novembro de 2016.

Foi implementada a nova ferramenta tecnológica de **Gestão de Identidades** que permite a gestão transversal de utilizadores, perfis e acessos ao SISS, em alinhamento com os critérios de segurança existentes nas normas aplicáveis (ISO/IEC 27001).

### **Objetivo Operacional 2.1.**

**Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.**

No âmbito deste objetivo operacional houve a preocupação de incluir iniciativas que resultem numa maior integração e uniformização dos canais de atendimento disponíveis, promovendo a sua disponibilização em soluções *mobile*. A iniciativa **Sistema para a Gestão do Atendimento-app (sigãApp)** teve por finalidade transformar o SIGA numa aplicação completamente adaptada às exigências de mobilidade dos dias de hoje. Com a implementação desta iniciativa os cidadãos podem hoje, através de um dispositivo móvel, obter informação, nomeadamente, sobre os locais de atendimento mais próximos, gerar a sua senha de atendimento, obter informação sobre os tempos médios de espera.

Para além desta funcionalidade, desenvolveu-se uma matriz única de **Integração do Sistema Informação para a Gestão Atendimento-app com o Sistema de Visita Marcação Prévia**. Este serviço, que se prevê estar disponível no 1º Semestre de 2017, permitirá ao cidadão tirar uma

senha de atendimento presencialmente ou através de um dispositivo móvel, bem como efetuar o agendamento de um atendimento através de um portal.

Com o objetivo de integrar numa plataforma única todos os serviços e canais de comunicação com o cidadão e os agentes económicos foi apresentada uma candidatura SAMA para desenvolvimento da iniciativa **Sistema de Gestão de Relacionamento – Visão 360º**. Este projeto, cuja candidatura foi aprovada em novembro, é estratégico para a Segurança Social, pois será disruptivo na forma como o cidadão se irá relacionar com o Sistema.

### **Objetivo Operacional 2.2.**

**Garantir a interação permanente entre o sistema da segurança social com os agentes económicos e cidadãos utilizando preferencialmente canais de comunicação *online*.**

A principal finalidade das iniciativas agregadas junto a este objetivo operacional é tornar o sistema de informação de segurança social, um sistema acessível, disponível e útil ao cidadão e aos agentes económicos, trazendo consigo uma alteração na forma de relacionamento destes interlocutores com o sistema da segurança social.

A implementação da iniciativa **Validação do Processo de Entrega de Declarações de Remuneração**, veio permitir a validação *online* das declarações de remuneração entregues, facilitando de forma significativa a relação entre os agentes económicos e os cidadãos com o sistema da segurança social, contribuindo ainda para a redução do número de situações a serem tratadas em *BackOffice*.

Neste âmbito foi ainda desenvolvida uma iniciativa denominada **Conta Integrada – Posição Atual**, que visa apresentar ao cidadão e empresa os dados que lhe permitem ter uma visão global da sua situação perante o sistema da segurança social.

Foram desenvolvidas as atividades com vista à disponibilização, na nova Segurança Social Direta, da funcionalidade **Agenda**, que permite ao cidadão e agente económico, manter-se atualizado nas suas obrigações declarativas e contributivas, tendo também conhecimento do calendário de pagamentos de prestações sociais.

Com o objetivo de melhorar a capacidade interna ao nível do controlo e monitorização operacional, foi implementado no final do ano de 2016 o **Centro de Controlo de Operações**. O CCO tem como objetivo primário monitorizar e controlar todos os incidentes registados ao nível da infraestrutura informática de suporte ao Sistema de Informação da Segurança Social, e

aos restantes sistemas de informação do MTSSS, bem como garantir a articulação necessária entre as várias equipas a intervir na resolução dos mesmos.

Com o objetivo de aferir a capacidade de resposta interna e **Avaliar a Implementação da Segurança da Informação** foi realizada uma auditoria interna ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação, de modo a verificar a conformidade do sistema para com os requisitos da norma ISO/IEC 27001, tendo sido identificadas ações de melhoria tendentes a reforçar os controlos de segurança implementados.

A **Gestão de Vínculos no Portal da Segurança Social**, que permitiria às entidades empregadoras gerir vínculos dos seus trabalhadores, não se concretizou em 2016 dado estar em discussão e análise com o parceiro o âmbito e a definição dos principais requisitos.

### **Objetivo Operacional 3.1.**

#### **Consolidar processos de controlo, medição e avaliação do desempenho organizacional.**

O controlo e monitorização do desempenho organizacional é de importância vital para a gestão eficiente do Instituto de Informática, I.P., tendo sido, portanto, justificável um objetivo operacional que consolidasse todas as iniciativas que têm esta finalidade comum.

Com este objetivo em mente, foi implementada a iniciativa **Monitorização do Desempenho Organizacional**, tendo sido elaborado e aprovado o documento de visão que define o âmbito, requisitos e indicadores a considerar no desenvolvimento de um sistema para monitorização do desempenho organizacional do Instituto de Informática. Este sistema tem como objetivos garantir o registo, análise, avaliação e divulgação dos resultados da atividade operacional do Instituto de Informática, I.P., permitindo definir tendências e realizar comparações, com vista à implementação de ações corretivas e ou de melhoria.

O desenvolvimento de um **Modelo de Avaliação da Satisfação dos Parceiros**, foi uma iniciativa desenvolvida com o objetivo de dotar o Instituto de Informática, I.P. de uma ferramenta que permita realizar a avaliação da satisfação dos parceiros face aos serviços prestados, abrindo espaço à implementação de oportunidades de melhoria. Durante o ano de 2016, esta ferramenta foi aplicada a 50% dos parceiros, tal como havia sido planeado inicialmente.

Para a concretização deste objetivo operacional implementou-se ainda a iniciativa de **Controlo e Melhoria do Processo de Aquisições**, que se traduziu na realização de uma primeira revisão

do processo e dos procedimentos de Gestão de Aquisições, e na monitorização e reporte regular dos tempos críticos dos processos aquisitivos.

Por fim, salienta-se o desenvolvimento do **Plano de Comunicação de Crise** onde se encontram estabelecidos um conjunto de atividades e de circuitos internos a operacionalizar em situações de crise, incluindo o mapeamento da criticidade de aplicações, o fluxo de mensagens de indisponibilidade a observar e os modelos de avisos de indisponibilidade a apresentar.

### **Objetivo Operacional 3.2.**

#### **Melhorar a capacidade de monitorizar a execução de projetos / iniciativas relevantes.**

As iniciativas integrantes deste objetivo operacional pretendem fazer evoluir e consolidar o modo como é monitorizada a implementação de todas as iniciativas/ projetos de maior relevância e ou criticidade para o cumprimento da missão e da estratégia do Instituto de Informática, I.P.

A iniciativa **Evolução do Sistema de Gestão de Iniciativas**, pretendeu melhorar e desenvolver a aplicação interna de registo e monitorização das iniciativas, bem como consolidar os procedimentos inerentes, tendo sido concluído o processo de especificação das alterações a implementar, realizada a acreditação de software e disponibilizada uma nova *versão* em produção, permitindo assim o registo, monitorização e reporte periódico das execução das iniciativas associadas ao Plano de Atividades e QUAR 2016.

No âmbito da monitorização organizacional estava prevista a execução de uma iniciativa para o **Desenvolvimento de Aplicação de Controlo e Gestão do Processos de Compras**, mas por redefinição de prioridades não foi possível avançar com a acreditação destas funcionalidades e prosseguir nos desenvolvimentos.

### **Objetivo Operacional 3.3.**

#### **Garantir uma utilização racional e otimizada dos recursos tecnológicos disponíveis intra e interministerialmente.**

As iniciativas associadas ao presente objetivo operacional, tiveram como intenção promover a partilha de soluções, rentabilizado investimento, otimizando a utilização de recursos, aplicando as mais recentes evoluções tecnológicas.



Neste âmbito foram desenvolvidas iniciativas que potenciam a implementação de um novo modelo de relacionamento dos utilizadores internos com o SISS e com o Instituto de Informática, I.P. Com a implementação da iniciativa **Novo Modelo de Suporte ao Utilizador**, houve lugar a uma reorganização das equipas locais, passando estas a operar transversalmente a nível nacional, garantindo-se a subsidiariedade necessária com a integração de elementos de *outsourcing*.

Foram ainda implementadas as iniciativas com vista à disponibilização de uma nova **Solução Intranet em 2017**, com a disponibilização de *private cloud* (vertentes *share* e *drive*) e implementado o **Portal Self-Service**, uma plataforma de apoio ao utilizador que torna mais simples e célere o registo e tratamento de pedidos efetuados pelos utilizadores, permitindo que os próprios, através da disponibilização de uma base de dados de conhecimento, possam solucionar muitas das suas questões.

Foi desenvolvida uma iniciativa para a construção de um modelo de implementação e utilização do **päi** (Programa de Acolhimento e Integração) **na Administração Pública**. Ou seja, para além de se reforçar a aposta interna do PAI como instrumento essencial para o acolhimento e integração de novos trabalhadores, pretendeu-se alargar o Programa a outros organismos da administração pública, potenciando as suas qualidades intrínsecas e o facto de ser considerado como uma boa prática no âmbito da valorização das pessoas na administração pública.

Ao nível da iniciativa **Interligação Via PTT**, previa a interligação via PTT com vários organismos da administração pública com os quais existe interoperabilidade, foram atingidos os objetivos traçados para 2016 através da migração de acesso a GerFip por parte da ACT e migração de acesso de/para RAFE por parte da ACT, via interligação com o Instituto de Informática e a adição de novos serviços com a AMA.

Neste âmbito é ainda de destacar o **Projeto MOL** – Monitorização Operacional de *Logs*, que agregou seis fontes de dados, para que de forma integrada sejam tratados e analisados os incidentes registados, procurando a otimização das atividades de diagnóstico, rastreabilidade e resolução de incidentes.

### **Objetivo Operacional 3.4.**

#### **Promover iniciativas de sustentabilidade ambiental e social.**

A promoção da sustentabilidade é na atualidade uma das principais preocupações das organizações e dos cidadãos. O Instituto de Informática, I.P., tem ao longo dos anos atuado proactivamente nesse âmbito.

Neste sentido, no ano de 2016 começou a ser desenvolvida a iniciativa **Sistema de Recolha de Materiais de Reciclagem**. Esta iniciativa tem como objetivo implementar um circuito geral de reciclagem de diversos materiais, nomeadamente consumíveis de impressão e cabos inutilizados. Foi elaborada uma maquete para assinalar os pontos de recolha. Como próximos passos, e após conclusão das obras do edifício, será finalizado o mapeamento dos pontos de reciclagem com a respetiva proposta de sinalização, integrada em projeto de sinalética geral, incluindo a conceção de vinis para as portarias.

Ainda no ano de 2016 foi aprovado o Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social assentando este em três pilares:

- O Pilar Social, que inclui o envolvimento organizacional, as práticas laborais e o envolvimento com a comunidade;
- O Pilar Ambiental;
- O Pilar Económico.

Nesta perspetiva foram realizadas um conjunto de ações nos vários domínios, nomeadamente, ao nível da conciliação entre a vida profissional e a vida familiar e do envolvimento organizacional, tendo-se registado uma taxa de execução do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social de **90%**.

Ao nível da **Eficiência Energética** foi elaborada uma candidatura ao Fundo de Eficiência Energética submetida em novembro 2016.

#### **Objetivo Operacional 4.1.**

##### **Consolidar o processo de desenvolvimento de competências e dos planos de carreira.**

Sendo o capital humano um dos principais ativos do Instituto de Informática, I.P., é vital valorizar e capacitar as pessoas ao serviço da organização.

Com este objetivo em mente foi definido, aprovado, implementado e monitorizado o **Plano de Formação**, tendo sido executadas 109 ações de formação, num total de 112 ações aprovadas. Para o cumprimento desta iniciativa foi ainda aprovado o **Regulamento de Formação**, divulgado a todos os colaboradores através da *webletter*.

Com o desenvolvimento de um **Modelo de Perfis de Competências** pretende-se alcançar melhorias significativas na capacidade de identificar e fazer evoluir as competências chave para a organização, estando na base para a definição de perfis e para a evolução das carreiras profissionais dos colaboradores. Durante o ano de 2016, esta iniciativa incluiu a elaboração de um estudo prévio para definir o modelo de entrevista de Visão e a construção de guiões de entrevistas para dirigentes e titulares de função, bem como a realização das primeiras entrevistas a todos os dirigentes dos departamentos e áreas.

#### **Objetivo Operacional 4.2.**

##### **Potenciar o envolvimento das pessoas nos processos de inovação e investigação, procurando encontrar as soluções mais inovadoras ao nível de processos, produtos e serviços.**

A inovação deve ser transversal a toda a organização. Pressupõe-se ser um veículo do envolvimento das pessoas em projetos onde não exercem a sua atividade principal, para os quais podem trazer contributos relevantes, pela definição de novas abordagens a situações existentes e pela construção de novas soluções.

Nesse sentido foi lançado o **Programa Inovação** que colocou aos colaboradores do Instituto de Informática, I.P. o desafio de pensarem sobre determinados contextos e proporem ideias inovadoras na implementação de soluções, processos e serviços, acompanhando sempre que possível a evolução tecnológica. Foram assim realizadas duas iniciativas: **Evento Interno Inovação** e **Concurso Ideias Inovação**.

Para preparação destas iniciativas, realizou-se a SEI! Inovação, que se traduziu numa sessão de esclarecimento e informação sobre o Programa de Inovação.

Com o Concurso Ideias Inovação, pretendeu-se convidar os colaboradores a apresentarem ideias tendentes à criação ou melhoria de qualquer um dos serviços e soluções que o Instituto desenvolve ou possa vir a desenvolver, tornando-os assim uma parte ativa e agentes de mudança na melhoria contínua e no processo de inovação do II, IP. O vencedor deste concurso foi anunciado no Evento Inovação.

Destaca-se a realização em dezembro, do Evento de Inovação, que contou com a presença do Professor Fernando Carvalho Rodrigues e onde foram apresentadas as quatro melhores ideias, resultantes do Concurso de Inovação, que foi ganho pelo colega Hugo Agostinho com a Ideia “Plataforma de gestão e partilha de recursos”.

Também a aprovação e implementação do **Regulamento de Escolha dos Colaboradores do Ano e do Projeto do Ano**, assente em critérios de mérito e inovação, alinha estratégica e instrumentalmente com este objetivo, tendo sido o regulamento aprovado pelo Conselho Diretivo e implementado através da criação de uma plataforma de votação para "Colaborador do Ano".

Ainda no âmbito deste objetivo, teve lugar a **Conferência Anual sobre Contratação Pública nas TIC** que, em parceria com a Universidade Católica e reconhecidos especialistas, contou com a presença cerca de 400 participantes e constituiu-se como uma referência no tratamento informado e inovador destas temáticas no seio da Administração Pública.

### ***Objetivo Operacional 4.3.***

#### **Promover a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.**

Provada que está a relação entre a rentabilidade e produtividade dos colaboradores e, portanto, da organização onde estes trabalham, com a capacidade de conciliação entre a vida familiar e pessoal com a vida profissional, o Instituto de Informática, I.P. apostou na promoção desta prática.

Neste sentido desenvolveu-se a iniciativa **Formalização das Políticas e Práticas de Conciliação entre a Vida Profissional e a Vida Pessoal e Familiar**, que, pela elaboração de um memorando, pretendia trazer uma maior clareza e sistematização de todas as medidas já existentes e adotadas pelo Instituto de Informática, I.P. nesta matéria.

Por outro lado, o Instituto de Informática I.P. continuou, em 2016, a apostar na **Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos Colaboradores**, em particular direcionadas às

crianças, por forma a reforçar a existência de respostas de acolhimento em períodos não letivos, tendo sido realizadas duas iniciativas destinadas aos filhos dos colaboradores: Carnaval com Crianças e Dia da Criança.

### 4.3. Concretização de Outras Atividades

O Instituto de Informática, I.P., para prossecução das suas atribuições, operacionalização e monitorização das principais atividades, optou por implementar, um sistema de gestão por processos, definindo a sua cadeia de valor com base em 17 processos.

Estes 17 processos cobrem toda a atividade realizada pelo Instituto de Informática, I.P. na garantia da disponibilização dos serviços e da criação de valor a todos os *stakeholders*.

Deste modo, e com base na cadeia de valor do Instituto de Informática, I.P. identificaram-se um conjunto de atividades necessárias desenvolver de forma permanente, que não se assumiram como projetos ou iniciativas de maior relevo, mas sem as quais não seria possível cumprir com a missão do Instituto de Informática.

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

#### Gestão de Informação

- ✓ **Manutenção do sistema de estatísticas da Segurança Social** - Manutenção evolutiva de datamarts DES, ITPT, SAPA, LNES, CPCJ, CSI.
- ✓ **Divulgação de dados de suporte à decisão** - Desenvolvimento de processos para extração de dados no âmbito da reposta a pedidos de dados, tendo havido resposta a 2751 pedidos.
- ✓ **Gestão do *Data Warehouse*** - Manutenção e limpeza da infraestrutura de base de dados.

#### Administração de Sistemas

- ✓ **Manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações** - De acordo com o plano anual de intervenções procedeu-se à manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestruturas e comunicações da responsabilidade do Instituto de Informática.

- ✓ **Monitorização do desempenho dos sistemas, serviços, aplicações, infraestrutura e comunicações** - Procedeu-se à otimização dos sistemas de monitorização, tendo em vista a melhoria dos níveis de desempenho e de disponibilidade dos sistemas da responsabilidade do Instituto Informática.
- ✓ **Manutenção e gestão do *Datacenter* principal e alternativo** - Foram asseguradas as condições técnicas de energia, climatização e comunicações necessárias ao normal funcionamento dos sistemas alojados nos datacenters principal e alternativo.
- ✓ **Migração *weblogic*** - Procedeu-se à migração para o servidor aplicacional *Weblogic* do bloco 2 de aplicações do SISS.

### Apoio ao Utilizador

- ✓ **Manutenção dos *contact center*** - No âmbito da manutenção das operações de contact center foi assegurada a disponibilidade do serviço e efetuada uma avaliação de cenários de evolução da solução tecnológica de suporte, para uma nova versão com a tecnologia existente tendo sido avaliadas outras soluções tecnológicas.
- ✓ **Manutenção das aplicações de *service desk*** - Foi realizada a migração da ferramenta de ITSM para uma nova versão tendo sido implementado o tec-ajuda no Instituto de Informática e no Instituto da Segurança Social.
- ✓ **Gestão de acessos aos diferentes sistemas de informação** - No âmbito da gestão de acessos, foi elaborado o procedimento de Gestão de Identidades e Acessos, e realizados testes funcionais à solução GIDENT, garantindo as atividades necessárias à entrada em exploração. Manteve-se a operação de gestão de acessos à *Active Directory* em todos os domínios que estão sob a responsabilidade do Instituto de Informática.
- ✓ **Gestão do parque de impressão** - Foi efetuado um piloto com soluções de mercado e elaborada uma proposta de aquisição para uma solução de gestão de parque de impressão. Foi também atualizado o estudo das necessidades de impressão para os organismos do MTSSS.

- ✓ **Renovação do parque informático** - Em 2016 foram adquiridos e instalados 180 PC's e Multifunções para renovar o parque de equipamentos dos Serviços de Verificação de Incapacidade (SVI). Foram lançados procedimentos aquisitivos para 900 desktops e 300 portáteis para renovar os equipamentos dos diversos organismos do MTSSS.
- ✓ **Atualização da solução estação padrão** - Durante o ano 2016 a solução Estação Padrão foi alvo de atualização permanente em termos de *software* base e *updates* de sistema operativo, passou a ser feita atualização mensal com integração do *cumulative update* do sistema operativo. Até ao final do ano foram migradas para EP Windows 10 cerca de 4.550 postos de trabalho. Ao longo do ano 2016 procedeu-se também a atualização do *Software* existente na *Store* da Estação Padrão e foi também disponibilizado mais *software* de acordo com as necessidades identificadas durante o ano tendo ficado disponíveis mais de 120 aplicações. Foram feitas mais de 4000 instalações de *software* através da solução.

## Gestão Apicacional

**Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações** - Foram desenvolvidas atividades de manutenção das aplicações do SISS e garantida a correção de bugs identificados, bem como implementadas algumas alterações tendentes à evolução do Sistema, nomeadamente ao nível das aplicações: Contraordenações; Fundo Garantia Salarial; Regime Publico de Capitalização; Sistema Integrado de Dívida; Sistema de Informação Financeira; Gestão Contribuições; Sistema Integrado de Conta –Corrente; Sistema Execuções Fiscais; Regime Trabalhadores Independentes; Rejeição de Declarações de Remunerações.

Foi ainda garantida a gestão técnica da Plataforma de Interoperabilidade e da Segurança Social Direta, bem como realizadas atividades associadas ao estudo de viabilidade da implementação de alterações maiores: estudo de viabilidade de implementação da Lei 9/2016 (Base das Lages – Açores); definição de requisitos macro para implementação das dívidas dos outros estados membros em CDM; estudo para a implementação da integração SIF-COOP; definição do modelo de implementação do sistema RNCCI.



- ✓ **Resposta a necessidades decorrentes de alterações legislativas** - Foi assegurada a realização de atualizações decorrentes de atualizações legislativas, nomeadamente do IAS e Salário Mínimo nas diversas prestações; da lista homologada de produtos de apoio em SAPA; dos novos montantes do CES - Complemento Extraordinário de Solidariedade associado ao Subsídio Mensal Vitalício - Portaria 65/2016 de 1 de Abril; de Pensões e Prestações por Doença em GesRisP e da idade de acesso à Pensão de Velhice em DES, CSI e GesRisP ; do IPC e Comparticipações em Equipamentos Sociais em CSI.

## Arquitetura e Desenvolvimento

**Manutenção da framework de testes no âmbito do processo de certificação da qualidade do software desenvolvido** - Foi garantida a manutenção e evolução da framework de testes, apostando no desenvolvimento, estudo e definição de novas funcionalidades/metodologias/soluções associadas à automatização dos testes funcionais e não funcionais, nomeadamente, ao nível de testes de segurança, de carga e concorrência, da FRAB e das aplicações desenvolvidas sobre o canal web, assegurando a devida manutenção e aplicação da máscara de dados nos ambientes de teste.

Foi ainda desenhada e implementada uma solução que permite a realização de deploys automáticos das aplicações nos ambientes referidos.

- ✓ **Manutenção da framework web, suporte a todos os desenvolvimentos realizados para disponibilização via canal web** - Foi elaborado o estudo e definida a estratégia para a realização do *upgrade* da versão do *primefaces*. Foi assegurado o apoio e suporte técnico às equipas de projeto ao nível das disciplinas de arquitetura e usabilidade, bem como garantida a evolução das APIs da *framework*, de modo a dar resposta transversal a necessidades comuns dos projetos.
- ✓ **Manutenção evolutiva e corretiva da arquitetura e sistemas** - Foram desenvolvidas as atividades tendentes à manutenção e evolução da arquitetura e sistemas, permitindo nomeadamente o alargamento da comunicação eletrónica entre vários organismos da administração pública, e entre a administração pública e os cidadãos e agentes económicos. Foi dada continuidade à migração para *weblogic* do 2º bloco de

aplicações e implementadas as alterações identificadas nas aplicações inseridas no bloco 3. Foi ainda assegurado o alinhamento da arquitetura do SISS com a definida para as aplicações disponibilizadas via canal *web*, passando a ter uma camada de segurança entre o cliente e o servidor.

Foram realizadas várias atividades de consolidação e evolução de algumas aplicações/funcionalidades/ferramentas, designadamente: aplicação Fundos de Compensação; SIATT; Canais de Pagamento; mecanismos de caching; normalização de repositórios SVN; ferramentas de integração contínua; ferramentas de desenvolvimento; ferramentas para automatização de deployments ; ferramenta de modelação de dados.

- ✓ **Manutenção dos portais informativos** - Durante o ano de 2016 foi assegurada a manutenção e desenvolvimento de portais para outros organismos da Administração Pública, tal como: Portal Institucional do Centro de Relações Laborais; Portal Oficial de Promoção e Divulgação do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego; Portal Oficial de Promoção e Divulgação Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas.

### Organização e Gestão de Pessoas

- ✓ **Gestão das pessoas, das aquisições e contratos** – Assegurada a elaboração e permanente atualização do plano de gestão previsional de recursos humanos, em função dos objetivos estratégicos e das prioridades superiormente definidas. Foi garantida a operacionalização do sistema de avaliação do desempenho individual, e o desenvolvimento dos procedimentos de aquisição de bens e serviços, para satisfação das necessidades manifestadas pelas diferentes unidades orgânicas do Instituto de Informática, em função dos planos estabelecidos e das normas legais em vigor.
- ✓ **Gestão financeira e orçamental** – Assegurada a elaboração, planeamento orçamental e controlo da execução orçamental, bem como o controlo da gestão financeira e patrimonial.

## Gestão de Clientes

- ✓ **Definição e gestão de protocolos** - Elaborado e implementado um fluxo com os procedimentos a adotar na definição e estabelecimento de protocolos entre o Instituto de Informática e outras entidades.
- ✓ **Resposta a pedidos de serviço** - Garantida a resposta aos pedidos de serviço realizados pelos organismos parceiros e outras entidades. Em 2016 foram registados 195 pedidos de serviço deste âmbito.
- ✓ **Elaboração de cursos de formação à medida (presencial e-learning) e acompanhamento dos formandos** - Concebidos, desenvolvidos e disponibilizados 5 cursos de formação e-learning e 8 cursos de formação presencial.
- ✓ **Gestão de parcerias** - Definido e aprovado um modelo de relacionamento com os parceiros, assente no estabelecimento de protocolos quadro que definem as regras gerais de articulação, e protocolos específicos no âmbito dos serviços prestados. Este modelo incorpora também a definição de um plano anual de trabalho, com a identificação das iniciativas consideradas a implementar no ano.

## Qualidade e Auditoria

- ✓ **Planeamento estratégico e operacional e gestão do processo de avaliação de desempenho** – Elaborados todos os instrumentos de gestão referentes ao ano de 2015 (Relatório de Gestão, Relatório Atividades, Avaliação QUAR 2015) e de 2016 (Plano de Atividades, QUAR).  
Elaborado caderno de requisitos macro com vista a reformular os relatórios de monitorização das iniciativas, Plano de Atividades e QUAR a extrair da ferramenta de *Business Intelligence*.  
Definido, implementado e divulgado, pela realização de uma Sessão de Esclarecimento e Informação (SEI), o procedimento para registo e monitorização das iniciativas e garantido o acompanhamento mensal e suporte ao utilizador neste âmbito.  
Elaborado modelo e realizado o *reporting* da execução das iniciativas associadas ao Plano de Atividades e QUAR.

- ✓ **Gestão do plano de tratamento de riscos** – Foi definido e implementado o modelo para acompanhamento e reporting mensal da execução das ações associadas ao Plano de Tratamento de Riscos 2016. Realizada informação e lançado procedimento concursal para aquisição de serviços especializados que culminou com a elaboração de auditoria externa à Arquitetura de Referência, cabendo à Área de Qualidade e Auditoria a gestão do projeto, e posteriormente a articulação e acompanhamento dos responsáveis dos ativos na definição, implementação e avaliação das ações corretivas. Foi ainda elaborado o plano de tratamento de riscos para o ano de 2017, tendo por base a realização das atividades descritas no Processo de Gestão de Risco: identificação dos riscos, avaliação do impacto e probabilidade de ocorrência do risco, avaliação da maturidade dos controlos internos, cálculo do risco real e determinação dos riscos a mitigar, culminando na elaboração de proposta de ações a implementar no ano de 2017 para mitigar os riscos. Todo este trabalho foi elaborado em estreita articulação com os responsáveis pelos ativos e com a equipa de segurança da informação.
  
- ✓ **Realização de auditorias e assessments** – Foi revisto e atualizado o Procedimento de Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria (ACPM), bem como atualizada a Bolsa de Auditores Internos, e realizada a avaliação das equipas de auditores internos que participaram nas auditorias realizadas ao Sistema Gestão Serviços TI e ao Sistema Gestão Segurança da Informação, tendo sido elaborado e divulgado o respetivo Relatório. Para o efeito foi necessário assegurar a definição do modelo de inquérito e canal a utilizar, bem como o modelo de relatório a considerar.  
  
Em resultado das auditorias internas realizadas foi reformulado e definida a forma de acompanhamento das ACPM, tendo sido realizado o acompanhamento mensal, junto dos responsáveis de processo, e elaborado o respetivo Relatório Mensal de Progresso. No seguimento da realização da autoavaliação do Sistema de Gestão do Instituto de Informática, de acordo com o Modelo de Excelência da EFQM, foi ainda elaborado o documento de candidatura para novo reconhecimento externo do Sistema Gestão do Instituto de Informática segundo o Modelo em referência, e realizada uma Sessão de Esclarecimento e Informação (SEI).

- ✓ **Gestão da qualidade** – Foram desenvolvidas várias atividades tendentes a garantir a correta operacionalização do Processo de Gestão de Alterações na ferramenta de ITSM, nomeadamente, análise do processo e do workflow implementado na versão anterior da ferramenta, definição e implementação de novo workflow, definição e implementação de novo formulário para registar os pedidos de alteração, realização de testes de aceitação, realização de uma (SEI), elaboração de guião de registo de alterações e apoio aos responsáveis de projeto.

Foi realizado um levantamento exaustivo de toda a documentação existente no âmbito do Sistema Gestão Integrado e revisto o Procedimento de Controlo de Documentos, Registos e Dados, com a respetiva atualização da Tabela de Controlo de Documentos. Com base neste levantamento foi garantida a migração de toda a documentação ativa para uma ferramenta de versionamento (SVN) e definida e implementada a respetiva estrutura de pastas e de acessos. Foram ainda reformulados os modelos associados à elaboração de processos e procedimentos, e elaborado um Guia de Estilos para elaboração de documentação no âmbito do Sistema Gestão Integrado.

Houve ainda lugar à revisão/elaboração do Procedimento Monitorização e Avaliação do Desempenho dos Processos, e respetivo modelo de acompanhamento e reporting, resultando na recolha mensal dos indicadores dos processos e elaboração do Relatório Mensal de Desempenho dos Processos. Este processo culminou na elaboração do Relatório de Desempenho Anual da Cadeia de Valor.

Foram ainda revistos/elaborados: o Processos de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço, Procedimento de Gestão de Identidades e Acessos, Política de Inovação, Política de Melhoria Contínua, Papeis Específicos dos Processos, Plano Global do SGI, Tabela de Legislação Aplicável, Objetivos do SGI, Matriz de Ferramentas de Suporte aos Processos, Manual do Sistema de Gestão Integrado, Processo Gestão Problemas, Procedimento para Tratamento de Incidentes Equipa Analítica Operacional, Procedimento Tratamento Incidentes Graves. Foram ainda realizadas duas sessões SEI, uma sobre o tema política de melhoria contínua e outra sobre as ações de melhoria da EFQM. No fim do ano de 2016 foi reformulado e elaborado o Relatório de Revisão pela Gestão, o qual foi apresentado e divulgado a toda a organização.

## Comunicação e Sustentabilidade

- ✓ **Gestão da comunicação e da partilha de informação** - Foram realizadas 16 sessões SEI!, destacando-se as SEI! Estratégicas que envolveram a totalidade dos trabalhadores do Instituto a desempenhar funções no Taguspark e as equipas deslocalizadas através da sua emissão em *streaming*. Ainda neste âmbito, é de destacar a entrada do Instituto de Informática na rede social *Twitter* e o lançamento de plasma informativo para a Portaria do edifício sede. Foram revistos e reformulados os menus e conteúdos da área do Instituto no site da Segurança Social, e redefinida a linha gráfica da imagem corporativa.
- ✓ **Elaboração e divulgação de webletter** - Para além das 54 *We"letters* produzidas e difundidas durante o ano de 2016, efetuou-se a reformulação gráfica e editorial deste suporte de comunicação eletrónico, de periodicidade semanal, que centraliza todas as notícias relacionadas com a atividade do Instituto e informação de caráter institucional.
- ✓ **Gestão de eventos institucionais** - Durante o ano de 2016, no âmbito da gestão de eventos institucionais, são de destacar: a sessão pública de apresentação sobre comunicação online de contratos de muito curta duração e validação online de declarações de remuneração; as comemorações do Dia do Instituto e uma iniciativa de *team building* onde participaram 130 trabalhadores. Salienta-se ainda a realização da Conferência "Inovações na contratação pública, em especial nas TIC", fruto de uma parceria entre o Instituto de Informática e a Escola de Lisboa da Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa, onde participaram cerca de 400 pessoas.  
No âmbito da preparação de visitas institucionais e receção de delegações, é de salientar a visita da delegação do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União do Brasil, acompanhada por um representante do Conselho de Prevenção da Corrupção do Tribunal de Contas português, e a visita da ESPAP.

## Segurança dos Sistemas de Informação

- ✓ **Cibersegurança** - Sendo a Cibersegurança um tema central ao nível dos sistemas de informação foram realizadas diversas ações de formação interna e reforçada a participação do Instituto de Informática em exercícios de Cibersegurança, em parceria com entidades e organismos nacionais e internacionais especializados nesta matéria.

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

No decorrer do ano de 2016, a par do desenvolvimento e implementação das atividades/iniciativas previstas no Plano de Atividades, foram ainda realizadas outras iniciativas decorrentes de necessidades identificadas ao longo do ano pelos nossos principais *stakeholders*, que de forma resumida apresentamos por grandes áreas de atividade:

##### Gestão de Informação

- ✓ **Integração de dados no SESS** - Inclusão de estatísticas das aplicações CIMO\_PDF, Gestão Tesourarias e BASE. Integração de estatísticas relativas às visitas ao portal informativo da Segurança Social.
- ✓ **Declaração de Rendimentos do Portal da Segurança Social** – Desenvolvimento de processos que permitiram a monitorização das várias fases de implementação do barramento destas declarações na PTSS e procedeu-se à extração de listagens para notificações de correção de erros.
- ✓ **Redes Locais de Intervenção Social (RLIS)** - Desenvolvimento dos indicadores de gestão para efeitos de candidatura a financiamento das RLIS e integração dos indicadores na aplicação ASGB para consulta das entidades.
- ✓ **Análise de Dados** - Extraídos dados para análise no que concerne a lista de devedores, processamentos indevidos, RMG; CSI e Medidas Ativas Emprego.
- ✓ **Recálculo Oficioso CSI** - Desenvolvimento do processo de recálculo oficioso para integração na respetiva aplicação.
- ✓ **Programa PERES** - Desenvolvimento do processo de extração de dados que permitiu a emissão dos DUC's para pagamento de dívidas e extrações diárias de monitorização.
- ✓ **Dashboard Organizacional** - Elaboração de dashboard como forma de reporte do desempenho organizacional.



## Apoio ao Utilizador

- ✓ **Revisão do processo de incidentes e pedidos de serviço** - Realizada revisão do processo de incidentes e pedidos de serviço com o apoio da Área de Qualidade e Auditoria, e cooperação dos restantes departamentos da organização.
- ✓ **Revisão do procedimento de incidentes graves** - Realizada revisão do procedimento de incidentes graves com o apoio da Área de Qualidade e Auditoria, e cooperação dos restantes departamentos da organização.
- ✓ **Configuração da ferramenta ITSM** - Realizada a configuração do Processo Gestão Alterações na ferramenta ITSM.
- ✓ **Contact Centers** – Ativado e instalados os equipamentos para o *Contact Center* do Programa Peres e disponibilizado um novo *Contact Center* do CSI.

## Gestão Aplicacional

- ✓ **Lista de devedores** - Inserido no Plano de combate à fraude a Lista de Devedores apresenta na Internet a lista de dívidas em cobrança coerciva não regularizadas pelas entidades em questão.
- ✓ **PERES - Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado** - Implementação das alterações aplicacionais nos subsistemas PTSS, SSD, CO, GC e SEF de forma a dar cumprimento ao PERES.
- ✓ **Admissão massiva de trabalhadores no Regime Geral** - Implementação de admissão massiva de trabalhadores no Regime Geral, através de ficheiro.
- ✓ **Novas funcionalidades na SSD** - Admissão de trabalhadores com contratos de muito curta duração na SSD e implementação do componente transversal de NISS no Domínio Comum de Identificação (DCID).
- ✓ **Novas funcionalidades no âmbito da tarifa social** - Implementação de comprovativo de morada na SSD e de Web-service e Serviços no âmbito de IDQ para a tarifa social

- ✓ **Novas funcionalidades no âmbito da Gestão de Identidades** - Implementação de web-services e serviços no âmbito do GUS para a Gestão de Identidades.
- ✓ **Subsistema de Caraterização Anual Situação Acolhimento (CASA)** - Processos de qualidade de dados e de consolidação do subsistema de Caraterização Anual Situação Acolhimento (CASA).
- ✓ **Reestruturação de sistema de Cooperação** - Reestruturação de COOP para permitir a futura integração com SIF.
- ✓ **Intervenção em CPCJ** - Implementação de melhorias e novos requisitos em CPCJ.
- ✓ **Intervenção no subsistema CSI** - Reestruturação do recálculo em CSI.
- ✓ **Novas funcionalidades no SVI** - Inclusão da verificação da Doença Direta em SVI.
- ✓ **Intervenção no LNES** - Criação de um sistema de alertas, que face ao registo de uma ocorrência na Linha Nacional Emergência Social (LNES), permitem uma identificação mais célere para atuação das equipas.
- ✓ **Intervenção no subsistema GC** - Implementação de uma estrutura própria - 4 tabelas - com movimentos ativos para melhoria de performance – necessário para a Conta Integrada – Posição Atual. Mudança da estratégia no que diz respeito à data limite de pagamento, colocando na base de dados um campo com a data para melhoria de performance – necessário para a nova participação. Criação de identificação única de movimento origem pelo qual se identifica todo o desdobramento – necessário para a nova participação.

### Gestão de Clientes

- ✓ **Implementação do sigApp no IGFSS, IMT e IAFP** - Em conjunto com as entidades foi definido e implementado um plano de disponibilização do sigApp.
- ✓ **Implementação da medida PERES** - Em articulação com o IGFSS e o ISS foram definidas e implementadas diversas ações com vista à divulgação e suporte à execução da medida PERES.

## Qualidade e Auditoria

- ✓ **Nova estrutura de menus e conteúdos na internet** - Elaborada proposta para nova estrutura de menus e conteúdos a disponibilizar na área do Instituto de Informática no site da Segurança Social, relativamente à área de Qualidade e Auditoria.
- ✓ **Nova intranet do Instituto de Informática** – Definidos conteúdos e layout para a página da Qualidade na nova intranet do Instituto de Informática.
- ✓ **Revisão Processos/Procedimentos** - Revistos os fluxogramas e as atividades associadas ao Processo de Gestão de Aquisições.
- ✓ **Candidaturas SAMA** – Realizada candidatura SAMA para Reformulação do Sistema Gestão Integrado.
- ✓ **Representação Institucional** – Realizada apresentação sobre o Caminho da Excelência do Instituto de Informática, no 41º Colóquio da Qualidade, sob o tema Competitividade e Modelos de Excelência.

## 4.5. Participação em Grupos de Trabalho

No ano de 2016 o Instituto de Informática, I.P. integrou vários grupos de trabalho multidisciplinar, destacando-se as seguintes participações:

- ✓ **Prestação única para a deficiência**, que tem por objetivo a implementação de uma prestação única para a deficiência. Durante o ano de 2016 foram definidos os requisitos para a nova Prestação Social para a Inclusão (ex-Prestação única para a deficiência).
- ✓ **Intercâmbio Eletrónico de dados da Segurança Social (EESSI)**, acompanhamento da conceção e implementação do sistema informático, permitindo aos organismos de segurança social de toda a UE proceder à troca de informações de forma mais rápida e segura, como estabelecido nos regulamentos da UE em matéria de coordenação da segurança social. O Instituto de Informática, I.P. assegurou a sua presença nas reuniões da Comissão Técnica para a Coordenação dos Sistemas de Segurança Social, participou em reuniões de trabalho com os parceiros ISS, DGSS e interveio na preparação do plano para instalação dos entregáveis por parte da Comissão Europeia.
- ✓ **Convénio Multilateral Ibero-americano**, que tem como objetivo proteger os direitos de milhões de trabalhadores migrantes, suas famílias e funcionários de multinacionais na área de benefícios económicos, através da coordenação da legislação nacional em matéria de pensões, como uma garantia de segurança económica, velhice, invalidez ou morte, protegida ao abrigo dos regimes dos diferentes Estados Ibero-americanos para a segurança social. O Instituto de Informática I.P. participou neste grupo de trabalho para troca de dados entre os países participantes tendo o desenvolvimento da solução de suporte ao intercâmbio de dados decorrido no ano transato.
- ✓ **CIBER PERSEU 2016**, participação no exercício de Ciberdefesa “CIBER PERSEU 2016”, promovido pelo Exército Português, que tem como objetivo exercitar e avaliar a capacidade de resposta do Exército (e infraestruturas críticas identificados pelo Exército) face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional que possam afetar a sociedade civil e soberania do Estado português. Verificou-se igualmente a participação no treino de resolução de ciber incidentes em situação de crise.

- ✓ **MN CD E&T**, participação no programa da NATO *MultiNational CyberDefence Education & Training* que permite apoiar a criação de Mestrados da NATO em Portugal no âmbito de competências de ciberdefesa. O Instituto de Informática, I.P. colaborou na identificação das competências e skills a desenvolver em formações avançadas em Portugal, reforçando as competências nacionais na área da ciber segurança.
  
- ✓ **Segurança da Informação**, o Instituto de Informática, I.P. integrou os grupos de trabalho do MTSSS para promoção de cultura de segurança da informação no ministério, tendo contado com a participação de representantes de todos os organismos. Destaca-se também a participação no Porto *Cybersecurity Conference* 2016.

## 5. RECURSOS DISPONÍVEIS



## 5. Recursos Disponíveis

### 5.1. Recursos Humanos

A estratégia de recursos humanos em 2016 reforçou a aposta no desenvolvimento de competências. Depois da aposta realizada sob a gestão previsional de recursos humanos, com o aumento do nº de efetivos em funções e da taxa de ocupação dos postos de trabalho no mapa de pessoal, em 2016 a aposta no desenvolvimento de competências assumiu um especial destaque, quer através do aumento da taxa de execução do plano de formação, quer através do reforço do orçamento disponível, quer ainda pelo lançamento do projeto Perfil de Competências.

#### 5.1.1. Postos de trabalho efetivos

O Mapa de Pessoal (MP) de 2016 considerou um total de 326 postos de trabalho necessários (PTN), tendo sido contabilizados 295 postos de trabalho ocupados. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 87% nas áreas de negócio<sup>1</sup> e 13% em funções transversais<sup>2</sup>.

O Mapa de Pessoal teve uma taxa de ocupação de **90%**.



FIGURA 8 - Nº DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS EM 2016

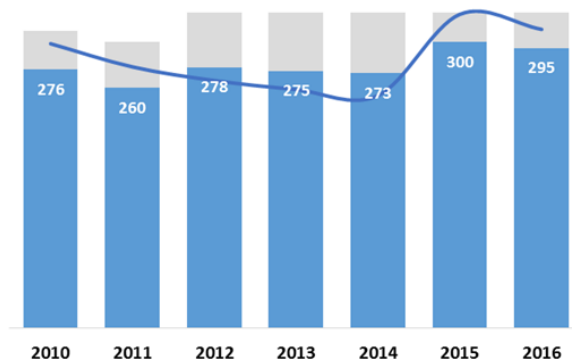


FIGURA 9 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS FACE AO TOTAL DE POSTOS DE TRABALHO NECESSÁRIOS

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

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

### 5.1.2. Competências chave

O Instituto de Informática, I.P. identifica como principais competências chave aquelas que diretamente decorrem das disciplinas de programação, análise e administração de sistemas, gestão de projeto e acreditação de software.

A distribuição dos recursos humanos pelas funções existentes no Instituto de Informática é a que a seguir se apresenta:

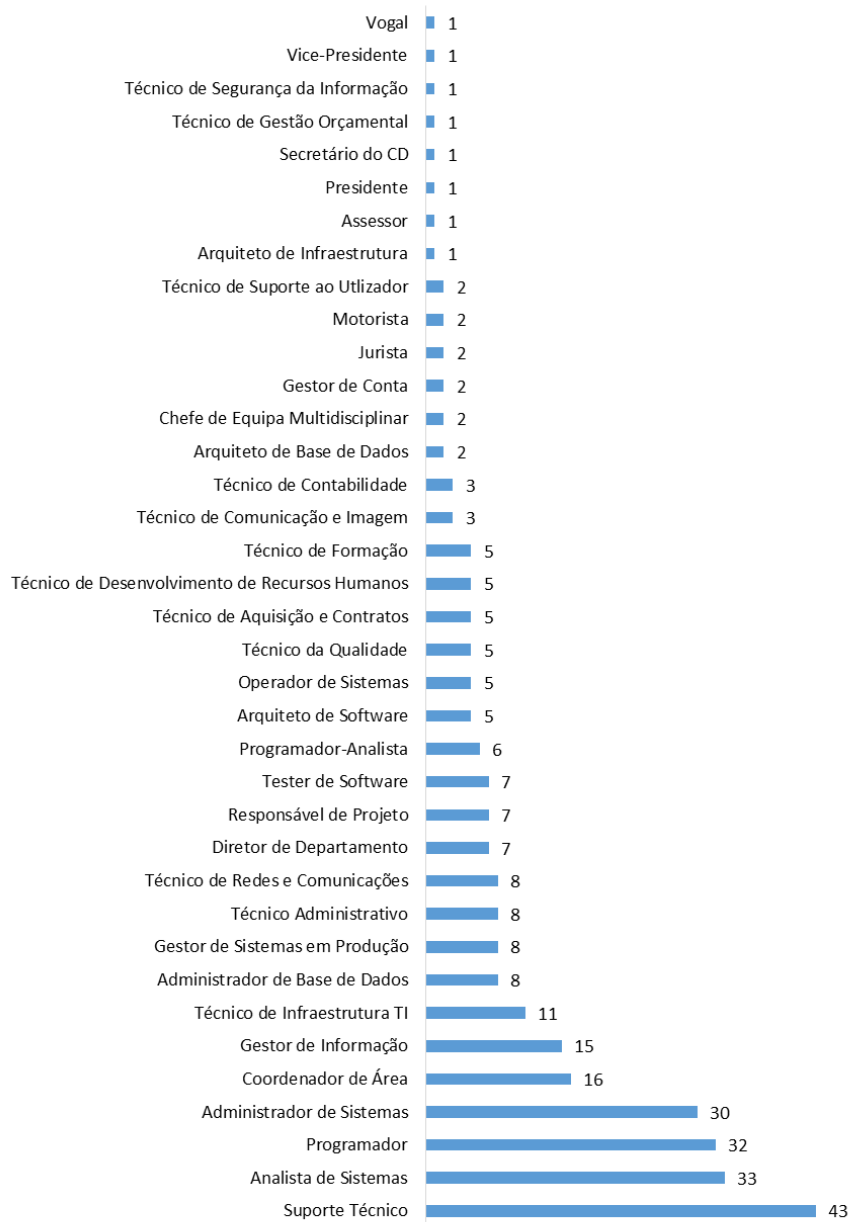


FIGURA 10 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2016



Neste sentido, verifica-se que a 31 de dezembro de 2016, as funções mais representativas na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são as funções de:

- Suporte técnico (43 colaboradores);
- Analista de sistemas (33 colaboradores);
- Programador (32 colaboradores);
- Administrador de Sistemas (30 colaboradores).

### 5.1.3. Distribuição dos recursos humanos pelas áreas

A maior parte dos recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. encontram-se afetos aos departamentos de Apoio ao Utilizador (21%), Administração de Sistemas (19%), Gestão de Aplicações (18%) e Arquitetura e Desenvolvimento (18%). Estes são os departamentos que centram a sua atividade no desenvolvimento gestão e suporte dos principais serviços disponibilizados pelo Instituto.

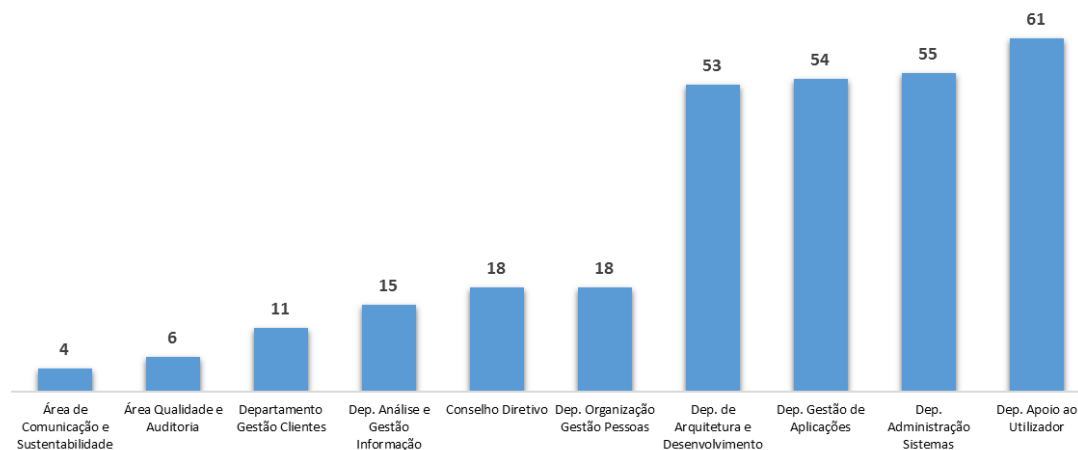


FIGURA 11 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR ÁREA E DEPARTAMENTO, A 31.12.2016

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

No que concerne as habilitações académicas dos recursos humanos, destaca-se o facto da maioria dos colaboradores ter habilitação académica de nível superior, sendo que 65% dos colaboradores possuem um grau superior a bacharelato, tendo 35% um grau igual ou inferior ao 12º.

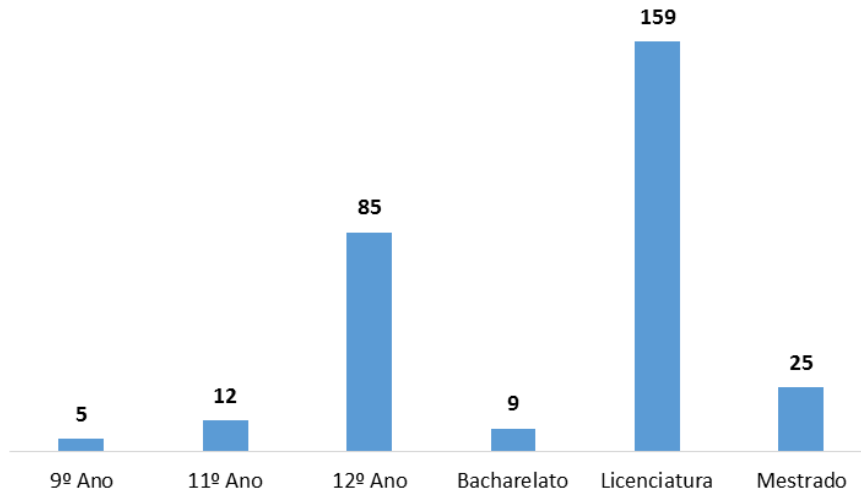


FIGURA 12- DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR HABILITAÇÃO ACADÉMICA, A 31.12.2016

### 5.1.5. Execução da Formação

Num total de **131 ações de formação** realizadas, 110 faziam parte do plano de formação inicialmente aprovado e 21 foram realizadas extraplano, obtendo-se assim uma taxa de formação de 116%.

Para a totalidade das ações foram registadas **284 participações** em ações de formação externas e internas.

As ações de formação contempladas não ultrapassaram a verba disponível de 130.790,40€ prevista para 2016, tendo-se registado um investimento direto em formação de 115.933,24€, tendo a **execução do plano de formação** atingido os **97%** no último ano.

Ano	2013	2014	2015	2016
Total de Efetivos	275	274	300	295
Total de Participantes	156	187	229	284
Total de Trabalhadores com Formação (%)	57%	68%	76%	96%
Total de Ações de Formação	77	153	129	131
Total de Horas de Formação *	5.086	3.348	11.197	10.135
Total de Investimento	113.854,04 €	69.741,83 €	106.161,44 €	115.933,24 €
<b>Total de Execução do Plano de Formação</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>	<b>97%</b>

FIGURA 13- DADOS DE FORMAÇÃO (2013-2016)

\* Somatório de horas de formação frequentadas em cada participação

## 5.2. Recursos Financeiros

### 5.2.1. Orçamento global 2016

Em janeiro de 2016, o Instituto de Informática, I.P. dispunha de um orçamento inicial de 29.315.340 euros, distribuído em Despesas de Administração e Despesas de Capital, no montante de 22.001.328 euros (75%) e 7.314.012 euros (25%), respetivamente.

No final do ano, o orçamento inicial corrigido apresentava um valor global de 41.898.384 euros, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 42,9%, conforme apresentado na figura abaixo:

Descrição da Despesa	(euros)			
	OSS Inicial	Reforços/Anulações	OSS Corrigido	Variação (%)
Despesas Correntes	22.001.328	-	22.001.328	0,0%
Despesas de Capital	7.314.012	12.583.044	19.987.056	172,0%
<b>Total</b>	<b>29.315.340</b>	<b>12.583.044</b>	<b>41.988.384</b>	<b>42,9%</b>

FIGURA 14- ORÇAMENTO DE 2016 (INICIAL E CORRIGIDO)

### 5.2.2. Execução orçamental

A despesa global realizada e paga foi de 28.285.304 euros, verificando-se uma variação negativa de 17,0% (-5.789.862 euros) no período 2015-2016.

A despesa corrente ascendeu a 19.523.353 euros, mantendo-se sensivelmente ao mesmo nível do ano anterior (+1,6%).

Relativamente à evolução da despesa de capital do período 2015-2016, verificou-se um decréscimo de 41,0% (-6.088.034 euros), a que correspondeu um valor total de pagamentos em 2016 de 8.761.951 euros.

Com respeito à evolução da execução orçamental do período 2015-2016, verificou-se um decréscimo global de 25 pontos percentuais, situando-se a execução orçamental final de 2016 em 67,5%. Tal situação está correlacionada com o regime de duodécimos que esteve em vigor, assim como a aposta em processos de aquisições plurianuais, que inviabilizou a conclusão de um conjunto significativo de processos ao longo de 2016.

Ao nível da despesa corrente, a execução orçamental de 2016 foi de 88,7%, sensivelmente inferior à execução registada no ano anterior (95,2%), para o que contribuiu a diminuição dos pagamentos com aquisição de serviços especializados de assistência técnica e de informática.

A execução orçamental da despesa de capital de 2016 (44,0%), registou igualmente uma redução acentuada face ao ano anterior (88,3%), sobretudo decorrente de uma menor execução em 2016 dos contratos afetos à rubrica de *software informático*.

Para o desempenho da execução orçamental de 2016, há a referir:

- O impacto do reforço tardio do orçamento inicial que, conforme referido anteriormente, originou um atraso no ciclo de contratação anual com reflexo desfavorável no desempenho orçamental de 2016;
- Nessa sequência assistiu-se a uma anómala concentração do lançamento dos processos aquisitivos somente a partir do 2.º trimestre.

(euros)

Grupos de Despesas	OSS			OSS			Tvha 2015-16
	Corrigido *2015	Pagam. 2015	% Exec. 2015	Corrigido * 2016	Pagam. 2016	% Exec. 2016	
Pessoal	11.509.212	10.935.828	95,0%	12.097.976	11.781.809	97,4%	7,7%
Bens e Serviços	8.663.209	8.279.512	95,6%	9.897.220	7.735.982	78,2%	-6,6%
Outros	15.512	9.841	63,4%	6.132	5.561	90,7%	-43,5%
Capital	16.816.961	14.849.984	88,3%	19.897.056	8.761.951	44,0%	-41,0%
<b>Total **</b>	<b>37.004.894</b>	<b>34.075.165</b>	<b>92,1%</b>	<b>41.898.384</b>	<b>28.285.304</b>	<b>67,5%</b>	<b>-17,0%</b>

FIGURA 15- EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2015-2016

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

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

### 5.2.3. Execução por agrupamentos orçamentais

O quadro seguinte apresenta o orçamento inicial (corrigido) e a respetiva execução, discriminado por agrupamentos e subagrupamentos orçamentais de despesas de administração e de capital.

(euros)

Grupo	Designação	Dotação corrigida	Despesa Total	Grau de execução orçamental
<b>D.01</b>	<b>Despesas com pessoal</b>	<b>12.097.976</b>	<b>11.781.810</b>	<b>97,4%</b>
	Remunerações certas e permanentes	9.673.172	9.522.899	98,4%
	Abonos var. ou event.	81.365	61.164	75,2%
	Segurança social	2.343.439	2.197.747	93,8%
<b>D.02</b>	<b>Aquisição de bens e serviços</b>	<b>9.897.220</b>	<b>7.735.983</b>	<b>78,2%</b>
	Aquisição de bens	47.453	35.977	75,8%
	Aquisição de serviços	9.849.767	7.700.006	78,2%
<b>D.03</b>	<b>Juros e outros encargos</b>	<b>1.699</b>	<b>1.428</b>	<b>84,0%</b>
<b>D.06</b>	<b>Outras despesas correntes</b>	<b>4.433</b>	<b>4.133</b>	<b>93,2%</b>
<b>D.07</b>	<b>Aquisição de bens de capital</b>	<b>19.897.056</b>	<b>8.761.951</b>	<b>44,0%</b>
	Construções diversas	70.173	62.521	89,1%
	Equipamento de informática	4.688.091	606.974	12,9%
	Software informático	15.101.715	8.055.821	53,3%
	Equipamento administrativo	37.077	36.634	98,8%

FIGURA 16- EXECUÇÃO ORÇAMENTAL DE 2016 POR AGRUPAMENTOS

Em suma, verifica-se que 76% da execução realizada se reparte entre as rubricas de Aquisição de Bens de Capital (47%) e Despesas com Pessoal (29%), sendo que ao nível da aquisição de bens de capital o subagrupamento *Software* informático representa 76% do orçamento executado.

## 6. AVALIAÇÃO FINAL



## 6. Avaliação Final

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

Deste modo, de forma sistemática é realizada a avaliação e a análise do desempenho organizacional, alinhada com a estratégia definida e os vários instrumentos de gestão adotados no Instituto de Informática, I.P. (Plano de Atividades, Quadro de Avaliação e Responsabilização, Plano Estratégico, 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 2016, considerando quatro áreas principais: desempenho estratégico, desempenho do sistema gestão integrado, desempenho de negócio e desempenho operacional.

## 6.1. Desempenho Estratégico

A autoavaliação do Instituto de Informática, I. P., foi realizada com base nos resultados da execução do QUAR aprovado para 2016, que se anexa a este relatório (ponto 8.1 Quadro de Avaliação e Responsabilização), nos termos previstos no sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), e no Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços (SIADAP 1), regulado na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Foram quatro (4) os objetivos estratégicos que o Instituto de Informática se comprometeu prosseguir no ano de 2016:

- **OE 1 Promover soluções TIC que concorram para a simplificação e transparência dos sistemas de informação do MTSSS**
- **OE 2 Dinamizar modelos de relacionamento que visem a melhoria do serviço prestado ao cidadão e aos agentes económicos**
- **OE 3 Promover a sustentabilidade organizacional, tendo subjacente uma atuação socialmente responsável**
- **OE 4 Desenvolver de forma continuada e efetiva o capital humano**

Estes objetivos estratégicos foram desdobrados em oito (8) objetivos operacionais, tendo sido definidos um conjunto de treze (13) indicadores e respetivas metas, segmentados por três parâmetros de avaliação: eficácia, eficiência e qualidade, tendo-se registado uma superação de todos os objetivos operacionais e respetivos indicadores:



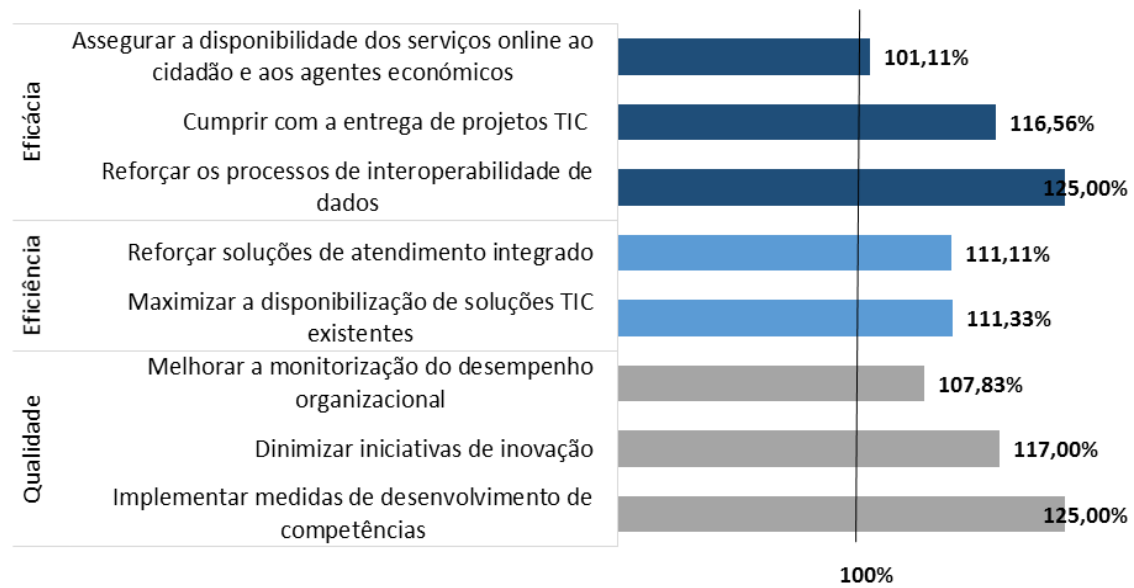


FIGURA 17 - CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Operacional	Indicador	Desempenho face à Meta
<b>Eficácia</b>		
Ob1 Cumprir com a entrega de projetos TIC	(Nº de entregas realizadas (*) / Nº de entregas total)*100 (*- Milestones cumpridas no período)	116,56%
Ob2 Reforçar os processos de interoperabilidade de dados	(Nº de processos interoperabilidade concretizados / Nº total de processos acordados)*100	125,00%
	(Nº de processos qualidade dados realizados / Nº total de processos qualidade dados planeados)*100	125,00%
Ob3 Assegurar a disponibilidade dos serviços <i>online</i> ao cidadão e aos agentes económicos	(Nº horas de disponibilidade da infraestrutura/ 24 horas)*100	100,50%
	(Nº horas de disponibilidade da Segurança Social Direta/ 24 horas)*100	102,02%
<b>Eficiência</b>		
Ob4 Reforçar soluções de atendimento integrado	% de execução das soluções de atendimento integrado	111,11%
Ob5 Maximizar a disponibilização de soluções TIC existentes	% de execução de soluções TIC	111,33%
<b>Qualidade</b>		
Ob6 Melhorar a monitorização do desempenho organizacional	(Nº de processos com indicadores definidos e monitorizados/ Nº total de processos)*100	125,00%
	(Nº Iniciativas com reporte de execução mensal / Nº total de iniciativas)*100	93,78%
Ob7 Implementar medidas de desenvolvimento de competências	(Nº de ações formação realizadas/Nº de ações previstas)*100	125,00%
	% de execução do Portfólio de Competências	125,00%
Ob8 Dinimizar iniciativas de inovação	(Nº de iniciativas realizadas/Nº de iniciativas previstas)*100	117,00%
	(Nº de ideias propostas avaliadas/Nº total ideias propostas)*100	117,00%

FIGURA 15 - CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2016

Deste modo, verifica-se que no ano de 2016 o Instituto de Informática alcançou todos os objetivos definidos tendo-se verificado ganhos ao nível da capacidade de produção dos seus serviços, da eficiência de utilização dos seus recursos e da qualidade do trabalho desenvolvido internamente, bem como da qualidade percebida pelos nossos parceiros e utilizadores finais.

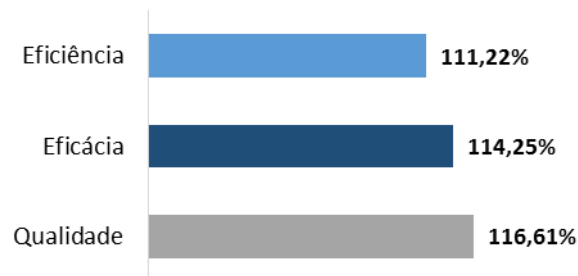


FIGURA 16 - DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2016

Assim, o desempenho global do QUAR do Instituto de Informática no ano de 2016 foi de **114,08%**.

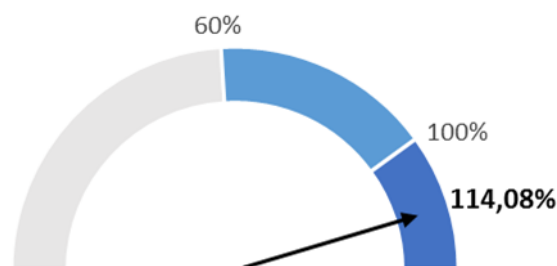


FIGURA 17 - DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2016

#### 6.1.1. Menção proposta

Com base na avaliação de desempenho no âmbito do SIADAP1 e do respetivo QUAR 2016, o Instituto de Informática, I.P. propõe a atribuição de um “**Desempenho Bom**”, de acordo com o nº1, do artigo nº18, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de fevereiro, com as subsequentes alterações.

## 6.2. Desempenho do Sistema de Gestão Integrado (SGI)

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

O SGI é composto por 4 subsistemas:

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

Estes 4 subsistemas estão definidos e implementados na observância dos principais referenciais normativos e *standards* aplicáveis nesta matéria:

- NP EN ISO 9001 (Sistema Gestão Qualidade),
- ISO / IEC 27001 (Sistema de Gestão da Segurança de Informação),
- ISO / IEC 20000-1 (Sistema de Gestão Serviços TI),
- NP 4469-1 (Sistema de Gestão da Responsabilidade Social).

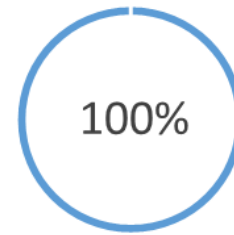
O Instituto de Informática está comprometido em melhorar continuamente o seu sistema de gestão integrado, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação, Serviços de TI e Responsabilidade Social), assim como os serviços que disponibiliza, utilizando para tal a ferramenta de gestão conhecida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

Deste modo, é realizado o acompanhamento e monitorização sistemática da implementação das ações corretivas, preventivas e de melhoria, decorrentes da realização periódica de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias, assim como do desempenho da cadeia de valor do Instituto de Informática.

Durante o ano de 2016, foi cumprido na íntegra o **Plano de Auditorias** estabelecido, tendo sido realizadas seis (6) auditorias/avaliações ao Sistema de Gestão Integrado.

Destas seis auditorias/avaliações, quatro (4) foram levadas a cabo pela equipa interna de auditores/avaliadores nos âmbitos:

- Sistema de Gestão de Serviços TI, de acordo com a norma ISO/IEC 20000-1:2011 (duas auditorias internas),
- Sistema de Gestão de Segurança de Informação, de acordo com a norma ISO/IEC 27001:2013 (uma auditoria interna)
- Sistema de Gestão, de acordo com o Modelo de Excelência da EFQM (uma autoavaliação).



*FIGURA 18 - CONCRETIZAÇÃO DO  
PLANO DE AUDITORIAS 2016*

Em resultado, o Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática foi reconhecido/certificado:



Segundo a norma ISO/IEC 20000-1, pelo 3 ano consecutivo. Os auditores concluíram que o Sistema de Gestão de Serviços de TI do Instituto de Informática, responde globalmente aos requisitos da norma de referência, tendo percecionado uma melhoria do Sistema, comparativamente ao ano anterior.



Pelo Modelo de Excelência da EFQM pelo 9º ano consecutivo. A pontuação atribuída pela equipa avaliadora foi de 350 pontos, apresentando uma subida de 35 pontos, face a 2014 (315 pontos).

Atualmente, a nível nacional apenas 3 organizações têm o seu sistema de gestão reconhecido no nível R4E:

- R4E 3 estrelas - Direção Regional da Organização e Administração Pública
- R4E 4 estrelas - Universidade Aberta
- R4E 5 estrelas - ALLIANCE HEALTHCARE, SA

Das avaliações/auditorias externas realizadas ao Sistema de Gestão Integrado foram identificados pelos respetivos avaliadores/auditores os seguintes pontos fortes:

- O incentivo aos colaboradores para apresentação de novas ideias a serem desenvolvidas pelo Instituto de Informática;
- As iniciativas para dinamização do trabalho em equipa;
- A evolução positiva na consolidação das metodologias e práticas na segurança da informação;
- Reflexão alargada a toda a organização sobre a visão, os valores e a estratégia a prosseguir e respetivo desdobramento pelos vários instrumentos de gestão;
- Programas de formação *e-learning* desenvolvidos internamente e à medida, por recurso à utilização de plataformas colaborativas;
- Promoção de Sessões de Esclarecimento Internas como forma de informar, partilhar e discutir assuntos relevantes da organização;
- Plano de Integridade e Transparência sistematizado e abrangente na cadeia de valor e adequada divulgação interna e externa;
- Estímulo à inovação dos colaboradores através de programas de partilha de ideias – Programa de Inovação;
- Utilização de ferramentas colaborativas de trabalho;
- Sistema de gestão por processos implementado, revisto e melhorado.

O sistema de gestão integrado tem na sua base um conjunto de 17 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 do risco e de segurança de informação.

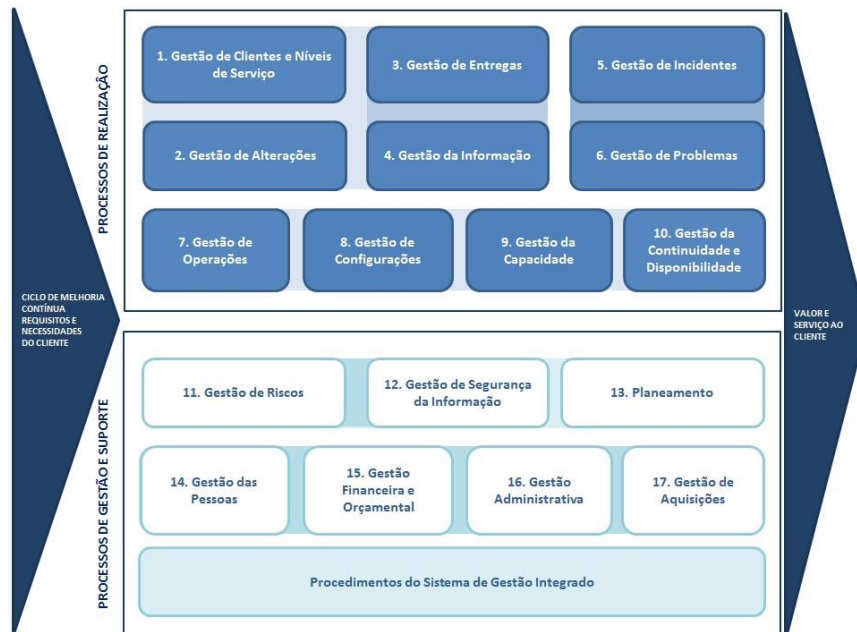


FIGURA 19 - CADEIA DE VALOR DO II, I.P.

Considerando o âmbito, atividades e objetivos de cada processo são definidos, revistos e monitorizados um conjunto de indicadores que permitirem avaliar o desempenho de cada processo individualmente, e da cadeia de valor no geral. Em 2016, o **desempenho global anual da Cadeia de Valor** registou uma concretização média de **76%**.

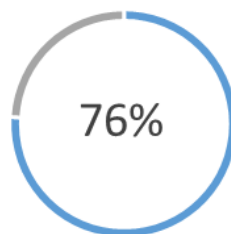


FIGURA 20 - DESEMPENHO GLOBAL DA CADEIA DE VALOR EM 2016

No âmbito do **Sistema de Gestão da Responsabilidade Social**, o Instituto de Informática assume o compromisso de:

- Respeitar os princípios da responsabilidade social integrados na sua Visão e nos seus Valores;
- Respeitar os princípios da responsabilidade social no envolvimento e relação com as partes interessadas internas e externas;

- Definir, planear e implementar as atividades no âmbito da gestão da responsabilidade social, de acordo com o sistema de Gestão Integrado e os seus objetivos;
- Avaliar e monitorizar sistematicamente os resultados das suas iniciativas.

No ano de 2016 foi aprovado o Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social assentando este em três pilares:

- O Pilar Social, que inclui o envolvimento organizacional, as práticas laborais e o envolvimento com a comunidade;
- O Pilar Ambiental;
- O Pilar Económico.

Nesta perspetiva foram realizadas um conjunto de ações nos vários domínios, nomeadamente, ao nível da conciliação entre a vida profissional e a vida familiar e do envolvimento organizacional, tendo-se registado uma taxa de execução do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social de **90%**.



*FIGURA 21 - TAXA DE EXECUÇÃO DO  
PLANO DE SUSTENTABILIDADE E  
RESPONSABILIDADE SOCIAL 2016*

### 6.3. 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, dos cidadãos e agentes económicos, e dos seus fornecedores, priorizando atividades de valor acrescentado para o Sistema da Segurança Social. Neste sentido, são recolhidos e analisados um conjunto de indicadores que nos permitem avaliar a satisfação das partes interessadas nos vários âmbitos de prestação de serviços, bem como a capacidade de resposta do Instituto de Informática às necessidades e pedidos efetuados pelos parceiros.

O Instituto de Informática é responsável pela gestão do Sistema de Informação da Segurança Social, que é composto por 112 módulos de informação distribuídos pelas seguintes grandes áreas:

- Prestações Sociais
- Inspeção
- Receita e Conta
- Social
- Aplicações Estruturais
- Fundos
- Pensões
- Canais Financeiros
- Sistema Administrativo e Financeiro
- Relacionamento

#### 6.3.1. Índice de satisfação global dos parceiros e fornecedores

Em 2016 foi aplicado um inquérito anual junto dos principais parceiros do Instituto de Informática, com o objetivo de aferir o **índice de satisfação global** destes com os serviços prestados pelo Instituto de Informática, onde foi obtido o resultado de **3,8** valores para uma meta definida de 4 valores.

O inquérito foi aplicado aos 18 organismos do MTSSS, incidindo as questões sobre o grau de satisfação dos organismos sobre os serviços prestados ao nível do desenvolvimento e manutenção de *software*, suporte ao utilizador, gestão de informação, gestão de infraestrutura.





FIGURA 22 - SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INSTITUTO DE INFORMÁTICA EM 2016

Foi realizada uma avaliação interna junto dos responsáveis pela gestão dos contratos dos fornecedores, com o objetivo de aferir o **índice global de satisfação** com o serviço disponibilizado pelos fornecedores, tendo sido apurado um valor global de **8,5** valores (numa escala de *Likert* de 0 a 10).

A avaliação efetuada abrangeu 15 fornecedores, diversas tipologias de contratos (*software*, vigilância, fornecimento de serviços de consultoria, *datacenter* e comunicações), e vários parâmetros de avaliação (preço, prazos, qualidade do serviço).



FIGURA 23 - SATISFAÇÃO GLOBAL COM O SERVIÇO PRESTADO PELOS FORNECEDORES EM 2016

### 6.3.2. Suporte ao utilizador

Ao nível do suporte ao utilizador, o ano de 2016, ficou caracterizado pela introdução de um novo Modelo de Suporte ao Utilizador e da introdução do Portal *Self-Service*, que em conjunto e em complementaridade potenciam a implementação de um novo modelo de relacionamento dos utilizadores internos com o sistema de informação da segurança social e com o Instituto de Informática, I.P.

No presente, o Instituto de Informática, I.P. dá suporte a 10.243 utilizadores.

No ano de 2016 verificou-se uma taxa de resolução de **90,28%** dos incidentes e pedidos de serviços registados através da plataforma de ITSM.

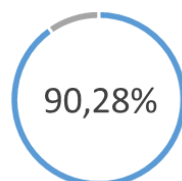


FIGURA 24- TAXA DE RESOLUÇÃO DOS INCIDENTES E PEDIDOS DE SERVIÇO EM 2016

O índice médio de satisfação global dos utilizadores, após fecho dos incidentes e pedidos de serviço, foi de 4,7 e 4,75 valores, respetivamente (numa escala de *Likert* 1 a 5).



*FIGURA 25 - SATISFAÇÃO DOS  
UTILIZADORES COM A RESOLUÇÃO DE  
INCIDENTES EM 2016*



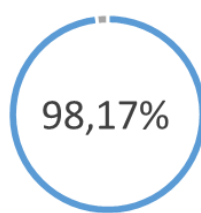
*FIGURA 26- SATISFAÇÃO DOS  
UTILIZADORES COM A RESOLUÇÃO DE  
PEDIDOS DE SERVIÇO EM 2016*

### 6.3.3. Serviços e infraestruturas

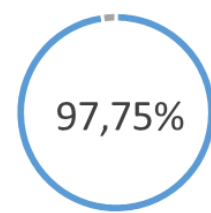
Em termos da **disponibilidade dos serviços**, os valores médios de disponibilidade registados ao longo do ano ao nível do Sistema de Informação da Segurança Social, do Portal da Segurança Social e da Segurança Social Direta foram os seguintes:



*FIGURA 27 - DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS  
SERVIÇOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA  
SEGURANÇA SOCIAL*



*FIGURA 28 - DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS  
SERVIÇOS DO PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL EM  
2016*



*FIGURA 29 - DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS  
SERVIÇOS DA SEGURANÇA SOCIAL DIRETA EM  
2016*

O Instituto de Informática é responsável pela gestão da infraestrutura tecnológica e de comunicações de suporte ao funcionamento dos **Contact Center**, bem como todo o suporte aos agentes que realizam o atendimento das chamadas.

Em 2016 foram geridos pelo Instituto de Informática os seguintes *Contact Center* :

- Contact Center Instituto Informática
- Contact Center Instituto Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS)
- Contact Center do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP)

- Linha da Segurança Social (Instituto da Segurança Social)
- Linha Nacional de Emergência Social (LNES)
- Linha Azul (Secretaria Geral do Ministério do Trabalho, da Solidariedade e da Segurança Social).

No ano de 2016 foram registadas **7.891.236** chamadas oferecidas e **4.912.178** chamadas atendidas, conferindo uma taxa de atendimento de **62%**, tendo sido registado um aumento face ao ano anterior de 20%.

#### 6.3.4. Serviços de formação

O Instituto de Informática concebe, desenvolve e disponibiliza **serviços de formação** (*e-learning* e presencial) à medida das necessidades dos parceiros, concorrendo para uma correta e boa utilização das aplicações e serviços disponibilizados.

Durante o ano de 2016 foram concebidos, desenvolvidos e disponibilizados **5** cursos de *e-learning*:

- Tecnologias de Informação com Integridade e Transparência
- Conheça o seu telefone em 3 toques
- Declarações Remunerações na SSD
- CPCJ - Saiba como tratar processos
- ASIP-O Essencial da Ação Social

**4.507** formandos concluíram os cursos *e-learning* (com direito a Certificado de Formação).

Em termos de formação presencial foram desenvolvidos **8** cursos:

- IS-RE Gestão Imobiliária
- ajuda – Equipas Técnicas ISS
- CONTACT CENTER para utilizadores
- SIATT – Formação de Utilizadores
- SIATT – Formação de Formadores
- SIGA – Utilizadores
- ajuda – Equipas Técnicas
- ajuda – Equipas Técnicas II

**198** formandos frequentaram os cursos de formação presenciais.

### 6.3.5. Novos serviços via internet

Sendo uma das grandes apostas e objetivos do Instituto de Informática a disponibilização de um cada vez maior número de serviços via *internet*, a desmaterialização e simplificação dos processos, a promoção da aproximação dos cidadãos e agentes económicos ao Sistema da Segurança Social, foram disponibilizadas **10** novas **funcionalidades** na **Segurança Social Direta**, distribuídas da seguinte forma:

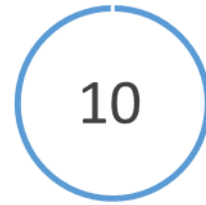


FIGURA 30 - NÚMERO DE NOVAS  
FUNCIONALIDADES DA SSD EM 2016

- CI - Conta Integrada:
  - Posição atual:
    - Consulta PA - Valores a receber
    - Consulta PA - Valores a devolver
    - Consulta PA - Valores a pagar
    - Consulta PA - Valores em acordo
  - SEF – Sistema de Execuções Fiscais:
    - Consultar dívidas e processos em execução fiscal
    - Obter / Emitir DUC específicos PERES e não PERES
    - Obter extrato de dívidas em execução fiscal
    - Consultar pagamentos realizados / DUC relativos a dívidas em execução fiscal
  - Agenda
  - Adesão à base

No âmbito da avaliação da *performance* dos sites Segurança Social Direta (SSD) e Portal Informativo da Segurança Social (PTIN) foram apurados os seguintes resultados para 2016:

#### **Segurança Social Direta**

- 10,3 milhões de visitas;
- Tempo médio de transferência entre páginas de 0,06 segundos;
- Tempo médio de resposta dos servidores de 0,11 segundos.



FIGURA 31 - Nº DE VISITAS À SSD EM 2016



FIGURA 32 - TEMPO MÉDIO DE  
TRANSFERÊNCIA ENTRE PÁGINAS DA SSD EM  
2016



FIGURA 33 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA  
DOS SERVIDORES DA SSD EM 2016

### Portal Informativo da Segurança Social

- 11,7 milhões de visitas;
- Tempo médio de transferência entre páginas de 0,24 segundos;
- Tempo médio de resposta dos servidores de 0,42 segundos.



FIGURA 34 - Nº DE VISITAS AO PORTAL  
INFORMATIVO EM 2016



FIGURA 35 - TEMPO MÉDIO DE  
TRANSFERÊNCIA ENTRE PÁGINAS DO PORTAL  
INFORMATIVO EM 2016



FIGURA 36 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA  
DOS SERVIDORES DO PORTAL INFORMATIVO  
EM 2016

### 6.3.6. Novos serviços de interoperabilidade

Em termos de interoperabilidade de dados, é de destacar o novo processo de atribuição da tarifa social, por via de serviços de interoperabilidade com o Ministério da Economia, que abrangeu cerca de 4,8 milhões de invocações.

O ano de 2016, ficou ainda marcado pelo reforço dos serviços de interoperabilidade entre o Sistema de Informação da Segurança social e os agentes económicos. Assim, no 2º semestre de 2016 foi disponibilizada a plataforma de serviços que permite a ligação direta entre o Sistema de Informação da Segurança Social e os programas de gestão das empresas, tendo sido disponibilizados 2 serviços novos: consulta de trabalhadores e admissões de vínculos.

Em 2016 foi ainda desenvolvido um processo de interoperabilidade de dados entre a Segurança Social e o Banco de Portugal, no âmbito de processos de execução fiscal, de forma a reduzir os custos administrativos com penhoras bancárias e aumentar a sua eficácia.

No total foram desenvolvidos 4 novos serviços.



FIGURA 37 - NOVOS SERVIÇOS DE  
INTEROPERABILIDADE  
DESENVOLVIDOS EM 2016

#### 6.3.7. Atividade corrente

O ano de 2016 foi caracterizado pelos processos de atualizações de prestações sociais, previstas no Orçamento de Estado de 2016, quer ao nível das pensões, complemento solidário para idosos, rendimento social de inserção e prestações familiares.

No âmbito das **pensões** de invalidez, velhice e sobrevivência, foram processadas em 2016 **33.649.547** pensões, perfazendo um total de **13.087.192.260,61€**.

No âmbito das **prestações sociais** de desemprego, doença, maternidade, prestações familiares; rendimento social de inserção e complemento solidário de idosos, foram processadas **17.657.703** prestações, perfazendo um total de **3.609.475.981,56€**.

De destacar ainda a implementação da medida extraordinária no âmbito do desemprego e operacionalização das medidas de redução de taxa contributiva de 0.75 p.p e as medidas destinadas aos setores dos suínos e bovinos.

Ao nível da Gestão da informação, é de destacar o Desenvolvimento de um *datamart* com vista à disponibilização de um conjunto de indicadores de apoio à decisão no âmbito do subsistema SAPA.

### 6.3.8. Serviços de relacionamento

O projeto “Sistema para a Gestão do Atendimento-app (sigãApp)” é uma iniciativa que tornará o SIGA uma aplicação completamente adaptada às exigências de mobilidade dos dias de hoje. Com esta nova facilidade os cidadãos poderão, através de um dispositivo móvel: obter informação sobre os locais de atendimento mais próximos, obter informação sobre os tempos médios de espera e o nº de pessoas que estão à sua frente, gerar a sua senha de atendimento. Deste modo, cada cidadão gere o seu tempo de forma otimizada e os recursos disponíveis são geridos com maior racionalidade evitando-se as filas de espera e o congestionamento dos serviços.

## 6.4. Desempenho Operacional

A disponibilização e manutenção dos serviços oferecidos pelo Instituto de Informática tem por base um conjunto de atividades que garantem o bom funcionamento da infraestrutura de suporte e das atividades de operação, necessárias ao funcionamento do Sistema de Informação da Segurança Social, de acordo com os requisitos de qualidade, desempenho e performance definidos.

Através dos serviços de gestão de infraestruturas e comunicações, foi assegurada a administração e exploração dos sistemas aplicativos em produção, a operação e supervisão dos sistemas, das bases de dados e dos sistemas centrais e distribuídos, garantindo a sua adequação permanente às necessidades e níveis de serviço acordados. Deste modo, durante o ano de 2016:

- Foram executados **17.262 scripts** pela equipa de operações nos ambientes de pré-produção (1632), produção (8052) e experimental (7578), tendo sido realizados mais 1.297 *scripts* do que no ano de 2015.
- No total de **3.480 batches** configurados em ambiente de produção, foram realizadas **3.073.499** de execuções nesse mesmo ambiente.

Comparativamente ao ano de 2015 foram configurados em ambiente de produção mais 1.210 *batches*, e realizadas mais 2.171.803 de execuções. Tal aumento deveu-se ao reajuste da periodicidade de execução dos *batches*, dada a necessidade dos nossos parceiros e utilizadores terem os dados atualizados em permanência.

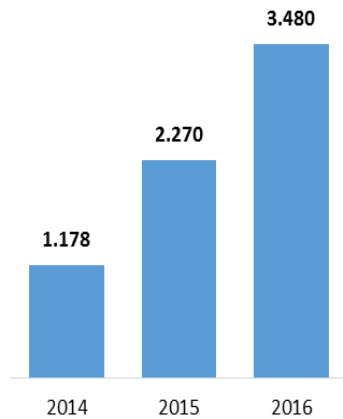


FIGURA 38 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BATCHS CONFIGURADOS EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO (2014-2016)

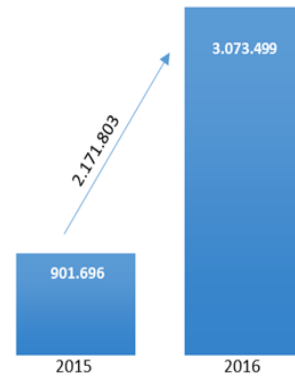


FIGURA 39 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE EXECUÇÕES DE BATCHS REALIZADAS EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO (2015-2016)

- Foram aplicados em produção **72 deployments**, dos quais 20 foram extraordinários, mantendo-se o valor de 2015.
- Foi assegurada a monitorização automática em produção de **100%** dos componentes da infraestrutura crítica.
- O tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços Web foi, em média, de **1,85 minutos**.
- Foi assegurada a gestão dos **2 Data Centers**, principal e um alternativo, em sintonia com as diretrizes do Plano de Continuidade de Negócio.
- Com o objetivo de melhorar a capacidade interna ao nível do controlo e monitorização operacional, foi implementado no final do ano de 2016 o Centro de Controlo de Operações.
- O Centro de Controlo de Operações tem como objetivo primário monitorizar e controlar todos os incidentes registados ao nível da infraestrutura informática de suporte ao Sistema de Informação da Segurança Social, e os restantes sistemas de informação do MTSSS, bem como garantir a articulação necessária entre as várias equipas a intervirem na resolução dos mesmos. Pretende-se assim alcançar a melhoria dos níveis de disponibilidade, eficiência e segurança da informação, da infraestrutura técnica e dos serviços disponibilizados.



FIGURA 40- Nº DE SERVIDORES ATIVOS EM 2016



- No final do ano de 2016 existiam 1.128 servidores ativos, a monitorizar pela equipa do Centro de Controlo de Operações.

## 7. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS



## 7. Conclusões e Desafios Futuros

O Instituto de informática prosseguiu em 2016 a sua missão, no cumprimento das suas principais atribuições, fazendo uso de novas tecnologias e apostando na inovação para desenvolver e entregar mais e melhores serviços. Preocupação central que se fez sentir:

- Na crescente consolidação da arquitetura global, definida para o desenvolvimento do Sistema de Informação da Segurança Social;
- No desenvolvimento de soluções que vão de encontro às necessidades dos cidadãos e agentes económicos, traduzindo economia de tempo e custos para todas as partes interessadas;
- Na racionalização e partilha de recursos no seio da Administração Pública;
- Na eficiência dos processos de trabalho internos, garantindo a qualidade dos serviços prestados;
- No estabelecimento e reforço de relações de proximidade e parceria.

Considerando os resultados alcançados e as atividades realizadas, conclui-se que o Instituto de Informática, no ano de 2016, 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 **98%** e uma Avaliação Global do QUAR de **114%**.

Para o ano de 2017 perspetivamos que se mantenham os desafios, nomeadamente os que se referem aos processos de transformação digital a implementar no Sistema da Segurança Social, à racionalização dos recursos e eficiência dos serviços TIC na Administração Pública, às questões da sustentabilidade organizacional, inovação, segurança e qualidade, e ao desafio permanente e constante do desenvolvimento das competências e motivação dos nossos colaboradores.

A **transformação digital** está hoje no centro das preocupações dos organismos e empresas, sendo esta entendida como um meio ao dispor das organizações para alcançar ganhos de produtividade, eficiência e acrescentar valor aos seus clientes, por via da introdução não só de novas tecnologias, mas essencialmente pela implementação de processos de transformação ao nível da forma de pensar os problemas, pensar e testar as soluções, comunicar com as partes interessadas, garantir o envolvimento de todos, organizar o trabalho.

Enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática, I.P. gerir e fazer uso da tecnologia de modo a

entregar novas soluções TIC aos cidadãos e agentes económicos, partindo da sua visão e dos seus problemas, das suas necessidades, simplificando e agilizando os processos e os sistemas, privilegiando a experiência do utilizador na interação com o sistema da segurança social.

Considerando os desafios que a Administração Pública atravessa, por meio da necessidade de garantir o cumprimento da sua função e paralelamente consolidar as contas públicas e o controlo orçamental, o princípio da **racionalização dos recursos** é aplicável transversalmente a toda a Administração Pública. O Instituto de Informática, I.P. deverá continuar a pautar a sua atuação por princípios de eficácia, eficiência e economia, garantindo o foco em melhor servir os cidadãos e agentes económicos, evitar desperdícios, fazer uso da tecnologia desmaterializando processos e promovendo a troca de dados entre os vários sistemas e serviços da administração pública, simplificando e modernizando os serviços públicos.

A **sustentabilidade das organizações** é um desafio permanente à luz dos rápidos contextos de mudança a que se assiste nos dias de hoje. Mudanças do contexto político-legal, mudanças das estruturas e formas de sociedade, mudanças culturais e ambientais, mudanças tecnológicas, mudanças organizacionais. Estamos hoje num momento de viragem com uma preponderância da era da internet, da tecnologia digital, com um grande avanço no domínio da inteligência artificial e da robótica. Estas mudanças implicam que as organizações tenham grande capacidade de adaptação à mudança, grande agilidade e rapidez no desenvolvimento dos seus serviços, grande capacidade de gerir diferentes formas de estar, pensar e agir, grande capacidade de eliminar desperdícios e potenciar ganhos. Deste modo, o Instituto de Informática deverá procurar continuamente a melhoria organizacional e dos serviços que disponibiliza, procurando implementar medidas tendentes à introdução de novas formas de pensar e agir, garantindo a responsabilidade social para com os seus colaboradores, para com o meio envolvente e para com o meio ambiente.

As pessoas são o recurso mais importante das organizações, constituem o fator diferenciador, a premissa que influencia o sucesso, a cultura, a identidade das organizações.

O Instituto de Informática, I.P. deverá manter a atenção na estratégia de **gestão de pessoas**, continuando a apostar no desenvolvimento e consolidação das competências técnicas e comportamentais, procurando o equilíbrio permanente entre as necessidades da organização e os interesses pessoais, familiares e profissionais das pessoas.

## 8. ANEXOS



## 8. Anexos

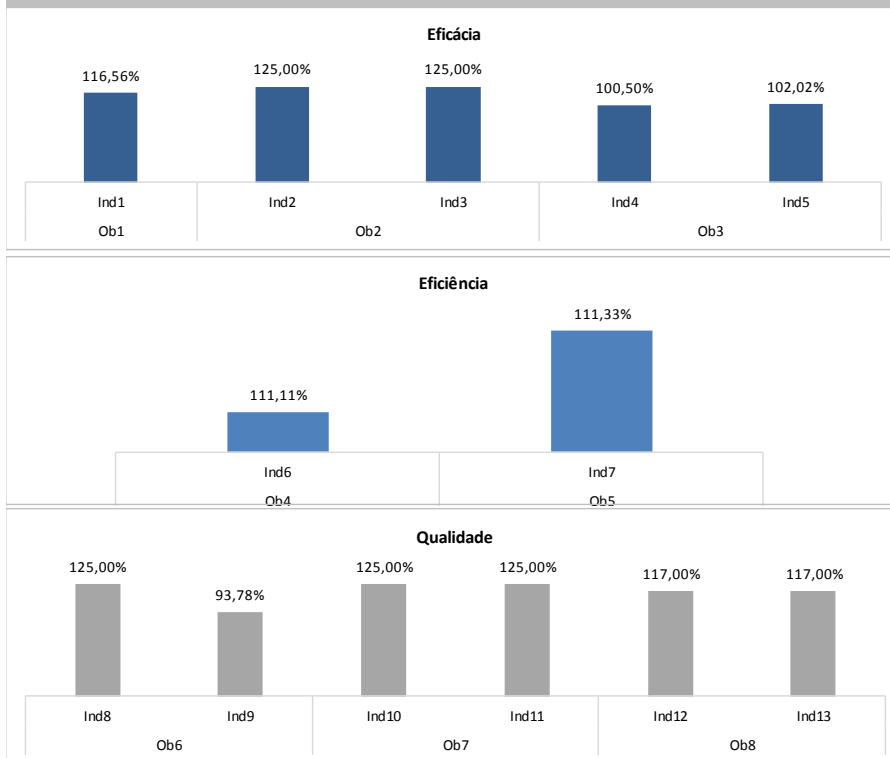
### 8.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016						Última Atualização: 2017-07-03		
Serviço: 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):								
OE 1 Promover soluções TIC que concorram para a simplificação e transparência dos sistemas de informação do MTSSS.								
OE 2 Dinamizar modelos de relacionamento que visem a melhoria do serviço prestado ao cidadão e aos agentes económicos.								
OE 3 Promover a sustentabilidade organizacional, tendo subjacente uma atuação socialmente responsável.								
OE 4 Desenvolver de forma continuada e efetiva o capital humano.								
Objetivos Operacionais			META 2015	2016				
				Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
<b>EFICÁCIA</b>								
OB 1			Ponderação de 34%					
Cumprir com a entrega de projetos TIC	Ind 1	(Nº de entregas realizadas (*) / Nº de entregas total)*100 (* - Milestones cumpridas no período)	90%	90%	0,0%	100,00%	104,9%	116,56%
	Peso	100%						
OB 2			Ponderação de 33%					
Reforçar os processos de interoperabilidade de dados	Ind 2	(Nº de processos interoperabilidade concretizados / Nº total de processos acordados)*100	n.a	80%	5,0%	90,00%	100,0%	125,00%
	Peso	60%						
	Ind 3	(Nº de processos qualidade dados realizados / Nº total de processos qualidade dados planeados)*100	n.a	80%	20,0%	100,00%	100,0%	125,00%
	Peso	40%						
OB 3			Ponderação de 33%					
Assegurar a disponibilidade dos serviços online ao cidadão e aos agentes económicos	Ind 4	(Nº horas de disponibilidade da infraestrutura / 24 horas)*100	n.a	99,5%	0,0%	99,99%	100,0%	100,50%
	Peso	60%						
	Ind 5	(Nº horas de disponibilidade da Segurança Social Direta / 24 horas)*100	n.a	99,0%	0,1%	99,50%	101,0%	102,02%
	Peso	40%						
<b>EFICIÊNCIA</b>								
OB 4			Ponderação de 50%					
Reforçar soluções de atendimento integrado	Ind 6	% de execução das soluções de atendimento integrado	n.a	90%	0,0%	100,00%	100,0%	111,11%
	Peso	100%						
OB 5			Ponderação de 50%					
Maximizar a disponibilização de soluções TIC existentes	Ind 7	% de execução de soluções TIC	n.a	90%	0,0%	100,00%	100,2%	111,33%
	Peso	100%						
<b>QUALIDADE</b>								
OB 6			Ponderação de 33%					
Melhorar a monitorização do desempenho organizacional	Ind 8	(Nº de processos com indicadores definidos e monitorizados / Nº total de processos)*100	n.a	80%	0,0%	100,00%	121,3%	125,00%
	Peso	45%						
	Ind 9	(Nº Iniciativas com reporte de execução mensal / Nº total de iniciativas)*100	n.a	90%	0,0%	100,00%	84,4%	93,78%
	Peso	55%						
OB 7			Ponderação de 33%					
Implementar medidas de desenvolvimento de competências	Ind 10	(Nº de ações formação realizadas / Nº de ações previstas)*100	70%	80%	10,0%	90,00%	121,3%	125,00%
	Peso	60%						
	Ind 11	% de execução do Portfólio de Competências	n.a	70%	10,0%	80,00%	100,0%	125,00%
	Peso	40%						
OB 8			Ponderação de 34%					
Dinimizar iniciativas de inovação	Ind 12	(Nº de iniciativas realizadas / Nº de iniciativas previstas)*100	n.a	90%	5,0%	95,00%	105,3%	117,00%
	Peso	40%						
	Ind 13	(Nº de ideias propostas avaliadas / Nº total ideias propostas)*100	n.a	90%	5,0%	95,00%	105,3%	117,00%
	Peso	60%						

**Meios disponíveis**

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados		Pontos Executados		Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	3	60	3	60	0
Dirigentes intermédios e Chefes de Equipa	16	24	384	24	384	0
Assessores	12	1	12	1	12	0
Técnicos sénior	12	18	216	18	216	0
Técnicos	9	215	1935	215	1935	0
Apoio Técnico	8	13	104	13	104	0
Técnicos Administrativos	5	23	115	21	105	-2
<b>Total</b>			<b>297</b>		<b>295</b>	<b>-2</b>

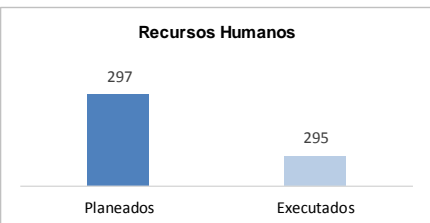
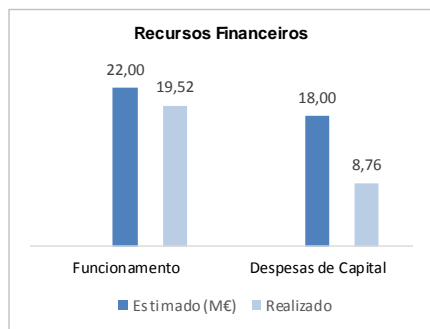
Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(M€)
<b>Funcionamento</b>	22,00	19,52	-2,48
<b>Despesas de Capital</b>	18,00	8,76	-9,24

**Parâmetros**


Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 50%	Ponderação 25%	Ponderação 25%
<b>57,12%</b>	<b>27,81%</b>	<b>29,15%</b>

**Avaliação Final do Serviço**








Bom	Satisfatório	Insuficiente
<b>114,1%</b>		

**Recursos Financeiros e Humanos**

**Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores**
**Listagem das Fontes de Verificação**

Objetivo 1	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 2	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 3	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 4	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 5	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 6	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 7	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objetivo 8	Sistema de Gestão de Iniciativas

## 8.2. Iniciativas por Objetivo Estratégico e Métrica Cumprimento

### Objetivo Estratégico 1 – Promover soluções TIC que concorram para a simplificação e transparência dos sistemas de informação do MTSS.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.1 Potenciar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.	1. Qualidade de Dados	<p>Desenvolvimento de processos de enriquecimento de dados do sistema informação da segurança social.</p> <p>Para a concretização desta iniciativa, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊃ <u>Atualização qualificações de TCO em sobreposição com pensionistas</u> - Pretendia-se concluir os trabalhos de atualização até 31/05/2016 – <i>Objetivo cumprido</i></li> <li>⊃ <u>Atualização de qualificações de trabalhadores das IPSS</u> - Pretendia-se concluir os trabalhos de atualização até 31/07/2016 – <i>Objetivo cumprido</i></li> <li>⊃ <u>Atualização de qualificações de trabalhadores em funções públicas</u> – Pretendia-se concluir os trabalhos de atualização até 31/08/2016 – <i>Objetivo cumprido</i></li> </ul>	  
	2. Recuperação e Disponibilização da Informação Micrográfica nos Centros Distritais	<p>Enriquecimento do subsistema de Gestão de Remunerações, com vista ao correto apuramento da carreira contributiva.</p> <p><i>Pretendia-se atingir uma execução de 30% do projeto. Foi realizado o acompanhamento da elaboração do caderno de encargos por parte do ISS para o serviço de digitalização, bem como a elaboração dos requisitos de alterações a implementar na aplicação, não tendo sido concluídos os 30% da execução do projeto – Objetivo não cumprido.</i></p>	
	3. Interoperabilidade Dados – Administração Pública	<p>Desenvolvimento de processos de interoperabilidade de dados entre organismos da administração pública, nomeadamente, entre a segurança social e a saúde, no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, entre a SS e o Ministério da Economia, ao nível da Tarifa Social e com o PO ISE (FEAC).</p> <p>Para a concretização desta iniciativa, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊃ <u>Tarifa Social</u> – Pretendia-se desenvolver trabalhos com vista à execução do 1º processamento massivo – <i>Objetivo cumprido</i></li> <li>⊃ <u>Interoperabilidade de dados RNCCI</u> - Pretendia-se desenvolver os trabalhos até à entrega para acreditação – <i>Esta iniciativa foi cancelada, por necessidade de redefinição das necessidades do parceiro.</i></li> <li>⊃ <u>Interoperabilidade de dados no âmbito do FEAC – PO ISE</u> – Pretendia-se desenvolver os trabalhos até à entrega para acreditação – <i>Objetivo cumprido</i></li> <li>⊃ <u>Interoperabilidade Banco de Portugal</u> – Pretendia-se executar o processo de interoperabilidade em ambiente de produção – <i>Objetivo cumprido</i></li> </ul>	 Cancelada  



Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	4. Vínculo Direto	Implementação de serviço, na plataforma interoperabilidade, que permite às Entidades Empregadoras gerir os vínculos dos seus trabalhadores (admissão regime geral e consulta de vínculos) por comunicação direta entre os seus <i>softwares</i> de gestão e o SISS. <i>Pretendia-se disponibilizar 2 serviços na plataforma – Objetivo cumprido.</i>	●
	5. Declaração Remunerações Direta	Implementação de serviço, na plataforma interoperabilidade, que permite às Entidades Empregadoras a entrega das suas Declarações de Remunerações (entrega, consulta e substituição de DR) por comunicação direta entre os seus <i>softwares</i> de gestão e o SISS. <i>Pretendia-se concluir as fases de conceção e elaboração – Objetivo cumprido.</i>	●
1.2. Promover a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.	1. Sistema Informação das Pensões	Continuidade do desenvolvimento do novo Sistema de Pensões, previsto disponibilizar em 2018, integra: desenvolvimento de raiz nova solução, alocação da infraestrutura adequada, migração de dados, novos processos de interoperabilidade e novos processos de análise de informação. Disponibilização via canal <i>Web</i> . <i>Pretendia-se realizar 5 entregas no âmbito do projeto SIP – Objetivo cumprido.</i>	●
	2. <i>Datamart</i> SAPA	Desenvolvimento de um <i>datamart</i> com vista à disponibilização de um conjunto de indicadores de apoio à decisão no âmbito do subsistema SAPA, cujo principal parceiro é o Instituto Nacional de Reabilitação (INR). <i>Pretendia-se realizar a iniciativa até 30/06/2016, tendo a mesma sido concluída de acordo com o previsto e disponibilizado ao INR o acesso aos relatórios do SESS via web – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Desmaterialização e Automatização do Processo de Prestações Familiares	Definição da macroestrutura de requisitos relativos à desmaterialização e automatização dos processos para solicitar o Abono de Família e Abono Pré-Natal de Prestações Familiares. <i>Pretendia-se definir o caderno de requisitos. Esta iniciativa foi cancelada por não ter sido concretizada a aquisição de bens e serviços necessários para a sua realização.</i>	Cancelada
	4. Integração Sistema Conta Corrente e Sistema de Informação Financeira	Integração entre sistemas para contabilização das prestações em tesouraria única (utilizar uma única conta para pagamento das prestações). <i>Pretendia-se entregar para testes 3 tipos de operações contabilísticas – Objetivo cumprido.</i>	●
	5. Canal Pagamento Vale Correio	Implementação de um novo canal de pagamento a ser utilizado no âmbito do novo Sistema de Pensões. <i>Pretendia-se a disponibilização de serviços para integração com SICCC. Esta iniciativa foi cancelada por redefinição de prioridades de atuação.</i>	Cancelada
	6. Gestão Apoios Sociais	Início da implementação de um novo sistema para Gestão de Apoios Sociais, para resposta ao Rendimento Social de Inserção.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>Pretendia-se atingir a fase de elaboração do projeto – Objetivo cumprido.</i>	
	7. Sistema de Gestão Rendimentos	Sistema de suporte ao registo e gestão dos rendimentos das pessoas singulares, reforçando no futuro a interoperabilidade com outros organismos. Contempla a atualização de dados pelo cidadão via canal web. <i>Pretendia-se enviar para acreditação a versão para produção até 31/12/2016. Foram concluídos os requisitos de integração com Desemprego. Não foi concluída a implementação de alterações em requisitos de integração com PF – Objetivo não cumprido.</i>	●
	8. Sistema de Gestão Agregados Familiares	Sistema estrutural de registo e gestão da composição de agregados familiares e relações familiares. Contempla a atualização de dados pelo cidadão via canal web. <i>Pretendia-se enviar para acreditação a versão para produção até 31/12/2016. Foram concluídos os requisitos de integração com Desemprego. Não foi concluída a implementação de alterações em requisitos de integração com PF - Objetivo não cumprido.</i>	●
	9. Módulo de Gestão de Modalidades de Contratos de Trabalho	Implementação de módulo base, a utilizar por vários subsistemas. <i>Pretendia-se executar o levantamento de requisitos. A iniciativa foi cancelada por necessidade de renegociação com o parceiro (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, entre outros).</i>	Cancelada
	10. Centralização de Impressão Massiva de Outputs (CIMO)	Solução integrada de envio massivo de comunicações, em formato PDF, e gestão e arquivo da informação. <i>Pretendia-se a disponibilização da solução CIMO-PDF e a sua integração com uma aplicação (CNP) – Objetivo cumprido.</i>	●
	11. Atualização Anual de Regras de Prestações Sociais e Contribuições	Atualizações decorrentes de alterações legislativas específicas e das previstas no Orçamento de Estado para 2016. Para a concretização desta iniciativa foram consideradas: <ul style="list-style-type: none"> <li>≥ As atualizações de prestações sociais e pensões – extra orçamento de estado:           <ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>Complemento solidário para idoso – DL nº254B/2015</u> – Atualizações decorrentes de alterações legislativas específicas, extraorçamento de estado, para o CSI. <i>Pretendia-se a conclusão das atualizações do projeto, através de entregáveis definidos para o efeito – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· <u>Abono de Família – Portaria nº11ª/2016</u> - Atualização dos Montantes de referência (extra LOE 2016) para os seguintes benefícios: Abono de Família; Abono Pré-Natal; Majoração de 2º, 3º e seguintes filhos do Abono de Família; Majoração Monoparental do Abono de Família; Majoração Monoparental do Abono Pré-Natal; Majoração Monoparental da Bonificação por Deficiência. <i>Pretendia-se a realização das atualizações do projeto, garantindo o realização dos entregáveis</i></li> </ul> </li> </ul>	●  ●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<p><i>definidos para o efeito – Objetivo cumprido.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>Rendimento Social de Inserção</u> - Atualizações decorrentes de alterações legislativas específicas, extraorçamento de estado, para o RSI. <i>Pretendia-se a realização das atualizações deste projeto, garantindo o cumprimento dos entregáveis definidos para o efeito – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· Atualização de pensões - Atualizações decorrentes de alterações legislativas específicas e das previstas no Orçamento de Estado para 2016. <i>Pretendia-se a realização das atualizações deste projeto, garantindo a realização dos entregáveis definidos para o efeito – Objetivo cumprido.</i></li> </ul> <p>⇒ <i>As atualizações decorrentes das alterações legislativas definidas no Orçamento de Estado 2016, nos seguintes âmbitos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>Redução Taxa Contributiva</u> – Implementação de atualizações decorrentes da LOE 2016. <i>Pretendia-se disponibilizar todos os processos acordados com o ISS até 31/12/2016 – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· <u>Abono de Família</u> - Atualização dos montantes de referência (Portaria 161/2016 de 9 de junho). <i>Pretendia-se a realização das atualizações, garantindo a realização dos entregáveis definidos para o efeito – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· <u>Bonificação por deficiência</u> - Atualização dos Montantes de referência (Portaria 161/2016 de 9 de junho). <i>Pretendia-se a realização das atualizações, garantindo a realização dos entregáveis definidos para o efeito – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· <u>Subsídio de Assistência a 3ª pessoa</u> - Atualização dos Montantes de referência (Portaria 161/2016 de 9 de junho). <i>Pretendia-se a realização das atualizações, garantindo a realização dos entregáveis definidos para o efeito – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· <u>Complemento Solidário para Idosos</u> - Implementação de atualizações decorrentes da LOE 2016. <i>Pretendia-se a realização das atualizações, garantindo a realização dos entregáveis definidos para o efeito – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· <u>Medida Extraordinária de Apoio aos desempregados de longa duração</u> - Implementação de atualizações decorrentes da LOE 2016. <i>Pretendia-se atingir a fase de acreditação do projeto – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· <u>Medida Excepcional de Isenção Parcial: Produtores de leite de vaca e carne suínos</u> - <i>Pretendia-se disponibilizar todas a entregas acordadas com o ISS até 31/12/2016 – Objetivo cumprido.</i></li> <li>· <u>Dispensa de apresentação de garantia até 12 meses com juros acrescidos nos Planos Prestacionais em Cobrança Coerciva.</u> <i>Pretendia-se que o projeto entrasse em produção até</i></li> </ul>	<p>●</p> <p>●</p> <p>●</p> <p>●</p> <p>●</p> <p>●</p> <p>●</p> <p>●</p>

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<p>31/10/2016 – Objetivo cumprido.</p> <p>· <u>Lista de devedores</u> - Inserido no Plano de combate à fraude a Lista de Devedores apresenta na Internet a lista de dívidas em cobrança coerciva não regularizadas pelas entidades em questão.</p> <p><i>Pretendia-se a entrada em produção até 30/06/2016 – Objetivo cumprido.</i></p>	●
	13. Redes Locais de Intervenção Social	<p>Disponibilização de relatórios no Ação Social Interface Parceiros (ASIP).</p> <p><i>Pretendia-se atingir a fase de aceitação dos relatórios. A iniciativa foi considerada concluída com a disponibilização dos relatórios previstos – Objetivo cumprido.</i></p>	●
	14. Plataforma de Candidaturas – Financiamento de ONG's	<p>Consolidação da plataforma. Levantamento dos processos e fluxos de negócio com o objetivo de melhorar a robustez e usabilidade da plataforma existente.</p> <p><i>Pretendia-se que o projeto atingisse a fase de acreditação. A build 2.0.5 deste projeto foi acreditada em pré-produção – Objetivo cumprido.</i></p>	●
	15. Gestão de Relações Internacionais – 1ª fase	<p>Conceção do sistema para suportar a gestão das relações internacionais, abrangendo o módulo de determinação da legislação aplicável.</p> <p><i>Pretendia concluir-se a fase de conceção do projeto. Foi definida a forma em que se irá processar a integração GRI-RINA – Objetivo cumprido.</i></p>	●
	16. SIATT – Sistema de Informação Assessoria Técnica a Tribunais	<p>Desmaterialização do processo de negócio de assessoria técnica a tribunais – fases 2 e 3.</p> <p><i>Pretendia-se a disponibilização da fase 2 da aplicação (que representava disponibilizar 90% do plano inicial) – Objetivo cumprido.</i></p>	●
	17- Novo canal Multibanco Especial	<p>Início da implementação do novo Canal de Pagamento Multibanco Especial direcionado aos Trabalhadores Independentes, Produtores Agrícolas e Serviço Doméstico.</p> <p><i>Pretendia-se entregar para testes as versões MICAP e GC subjacentes ao novo canal. A iniciativa não foi concluída por sobreposição com outros projetos prioritários – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
	18. Gestão Documental	<p>Iniciar a implementação do processo de evolução da atual solução de gestão documental.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a fase de conceção até 31/12/2016. Foi realizado o reajustamento do plano definido para 2016 e o levantamento dos volumes de trabalho das diferentes entidades, não tendo sido concluída a fase de conceção – Objetivo não cumprido.</i></p>	●
1.3. Integrar os	1. Módulo Integrado de	1ª Fase do módulo integrado de penhoras, que possibilita a realização de penhoras bancárias, a ser disponibilizado	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.	Penhoras	no início de 2017, acessível às partes interessadas. <i>Pretendia-se a entrega para testes das funcionalidades base até 2016/12/31 – Objetivo cumprido.</i>	
	2. PERES - Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado	Implementação das alterações aplicacionais nos subsistemas PTSS, SSD, CO, GC e SEF de forma a dar cumprimento ao Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado. <i>Pretendia-se a entrada em produção fosse realizada até 2016/12/31 – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Sistema de Execuções Fiscais - WEB	Sistema que pretende flexibilizar e reforçar os mecanismos de cobrança de dívida através da implementação da 1ª fase de uma Secção de Processo <i>on-line</i> . <i>Pretendia-se a entrada em produção fosse realizada até 2016/12/31 – Objetivo cumprido.</i>	●
	4. Módulo de Acordos e Planos Prestacionais	Iniciar a primeira fase de implementação deste módulo. Pretende-se transpor para cidadão toda a informação subjacente a um acordo ou plano prestacional permitindo-lhe a gestão do mesmo. <i>Pretendia-se a entrega para testes da extensão de APP às Entidades Contratantes até 2016/12/31 – Objetivo cumprido.</i>	●
	5. Reformulação do Processo de Participação de Dívida	Reformulação do tema de participação de dívida, de forma a aumentar a eficiência do processo e incluir a participação de dívida de entidades contratantes. <i>Pretendia-se a entrega para testes das funcionalidades base até 2016/12/31 – Objetivo cumprido</i>	●
	6. Processo de Geração de Declaração de Remunerações Oficiosa	Iniciar o levantamento de requisitos com vista à criação de DR's oficiosas para colmatar situações de evasão contributiva e subdeclaração. <i>Pretendia-se a conclusão dos entregáveis da Fase de Conceção previstos na candidatura SAMA até 31/12/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	7. Processo de Recuperação de Verbas no Fundo de Garantia de Alimentos a Menores	Adaptação de SICC e SIF, de forma a permitir a recuperação de valores pagos pela Segurança Social, no âmbito do FGADM. <i>Pretendia-se a entrega final das funcionalidades até 2016/12/31. Por necessidade de renegociação com o parceiro (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, entre outros), a iniciativa foi cancelada.</i>	Cancelada
	8. Núcleo de Informação e Monitorização	Plataforma de extração e disponibilização de informação para suporte à decisão, ao IGFSSS, no âmbito da arrecadação de receita. <i>Pretendia-se a conclusão da iniciativa até 30/06/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
1.4. Reforçar os	1. Projeto <i>Signal</i>	Projeto que pretende definir e implementar a infraestrutura de suporte para realização de processos <i>big data</i>	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.		<i>analytics</i> , bem como identificar a informação a correlacionar e avaliar a melhor solução de integração com a plataforma de combate à fraude. <i>Pretendia-se implementar o projeto até 31/12/2016 – Objetivo cumprido</i>	
	2. PT Cofre	Apoio à manutenção da plataforma tecnológica de apoio ao combate à fraude. <i>Pretendia-se realizar 9 entregas– Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Plano de Transparência e Integridade	Plano que estabelece um conjunto de princípios e regras de conduta a ser observados por todos os colaboradores e por todas as entidades com quem o Instituto de Informática I.P. se relaciona, com vista a garantir o cumprimento de princípios de natureza ética e deontológica. <i>Pretendia-se a elaboração do plano e que o mesmo fosse apresentado ao CD para aprovação até 31-12-2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	4. Gestão de Identidades	Implementação de um sistema transversal de gestão de utilizadores, perfis e acessos ao sistema de informação da segurança social. <i>Pretendia-se a entrada em produção da plataforma de Gestão de Identidades no Instituto de Informática a 01/12/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●

**Objetivo Estratégico 2 – Dinamizar modelos de relacionamento que visem a melhoria do serviço prestado ao cidadão e aos agentes económicos.**

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.1 Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.	1. Sistema para a Gestão Atendimento - sigãApp	Sistema que permite ao cidadão tirar uma senha de atendimento através de um dispositivo móvel. <i>Pretendia-se disponibilizar o serviço em android e IOS até 31.08.2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	2. Integração Sistema Informação para a Gestão Atendimento – APP e Sistema Visita Marcação Prévia	Sistema integrado que permite ao cidadão tirar uma senha de atendimento e efetuar o agendamento de um atendimento num dispositivo móvel, bem como efetuar o agendamento de um atendimento através de um portal. <i>Pretendia-se a integração da matriz única no sigã até 31/12/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Sistema de Gestão de Relacionamento – Visão 360º	Apresentação de candidatura ao SAMA Portugal 2020 para financiamento da Implementação do Visão 360. <i>Pretendia-se efetuar a candidatura ao SAMA. Verificou-se a realização da candidatura e a sua provação – Objetivo cumprido.</i>	●
2.2. Garantir a interação permanente entre o sistema da segurança social com os agentes económicos e cidadãos utilizando preferencialmente canais de comunicações online.	1. Gestão de Vínculos no Portal da Segurança Social	Implementação progressiva de funcionalidades na PTSS que permitam às Entidades Empregadoras gerir vínculos dos seus trabalhadores (admissão e cessação de vínculos). <i>Pretendia-se a execução de 30% da Fase de Conceção até 31/12/2016. Esta iniciativa foi cancelada por não se ter chegado a acordo com o parceiro sobre o âmbito e requisitos da mesma.</i>	Cancelada
	2. Portal Informativo Centro Relações Laborais	Implementação e disponibilização da 1ª fase do Portal Informativo. <i>Pretendia-se executar 90% do plano para disponibilização em produção da fase 1 – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Centro de Controlo de Operações	Implementação do Centro de Controlo de Operações do Instituto de Informática. <i>Pretendia-se concluir o modelo de implementação do CCO até 31/12/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	4. Processo de Rejeição de Declarações de Remuneração	Implementação de uma nova funcionalidade na PTSS que possibilita a validação online das declarações de remuneração entregues. Em caso de erro, indica de imediato a causa do erro e a forma de efetuar a correção. <i>Pretendia-se com esta iniciativa a disponibilização de todas as entregas acordadas com o ISS até 30/09/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	5. Conta Integrada – Posição Atual	Implementação de um sistema que permite a apresentação dos valores que contribuem para visualização da situação global do Cidadão e Empresa. <i>Pretendia-se que o projeto entrasse em produção até 31/12/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	6. Disponibilidade 24x7	Reformular os processos e procedimentos para a manutenção planeada da infraestrutura, assegurando a disponibilidade 24x7 dos serviços <i>online</i> para os cidadãos e agentes económicos. <i>Pretendia-se executar 75% do plano. A iniciativa não foi cumprida por não se ter verificado a disponibilidade necessária dos vários intervenientes, dadas as prioridades estabelecidas – Objetivo não cumprido.</i>	●
	7. Monitorização da Infraestrutura	Monitorizar a disponibilidade da infraestrutura do sistema de informação da segurança social, assim como a disponibilidade dos serviços da segurança social direta. Para implementar esta iniciativa, foram desenvolvidas as seguintes: <i>Tinha como objetivo monitorizar a disponibilidade da infraestrutura do sistema de informação da segurança social, assim como a disponibilidade dos serviços da segurança social direta, de acordo com o SLA definido – Objetivo cumprido.</i>	●
	8. Implementação SIEM	Evolução de soluções de segurança pela instalação e <i>upgrade</i> de soluções de segurança (AVDBF, DBFirewall, SIEM). <i>Pretendia-se instalar a solução SIEM após término do seu processo aquisitivo. Tendo-se prolongado o processo aquisitivo para além do estimado, a iniciativa não se concretizou na totalidade – Objetivo não cumprido.</i>	●
	9. Avaliar Implementação da Segurança de Informação	Avaliar o grau de implementação das políticas, processos e procedimentos de segurança de informação. <i>Pretendia-se realizar uma auditoria à conformidade com a norma ISO27001 e disponibilizar o respetivo relatório preliminar até 29/06/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	10. Agenda	Criação de agenda com as obrigações contributivas e datas de pagamento de prestações na SSD. <i>Pretendia-se criar 2 eventos na agenda – Objetivo cumprido.</i>	●



**Estratégico 3 – Promover a sustentabilidade organizacional, tendo subjacente uma atuação socialmente responsável.**

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
3.1 Consolidar processos de controlo, medição e avaliação do desempenho organizacional.	1. Monitorização do Desempenho Organizacional	Definição e implementação de um Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional. <i>Pretendia-se elaborar o documento de Visão e o template para carregamento dos dados. Tendo-se verificado a realização desta iniciativa de acordo com o previsto – Objetivo cumprido.</i>	●
	2. Revisão Indicadores Processos	Monitorização do desempenho dos processos da cadeia de valor. <i>Pretendia-se efetuar a revisão e monitorização mensal dos indicadores associados a 13 processos da cadeia de valor. Foram revistos e monitorizados indicadores dos 17 processos da cadeia de valor – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Ações Melhoria Continua	Realização de auditorias e avaliações internas no âmbito do Sistema de Gestão Integrado, de acordo com os principais referenciais normativos. <i>Pretendia-se cumprir 100% do plano de auditorias previsto para 2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	4. Modelo de Avaliação da Satisfação dos Parceiros	Implementação um modelo de avaliação da satisfação dos parceiros, com vista à identificação de oportunidades de melhoria dos serviços prestados. <i>Pretendia-se implementar um processo de avaliação da relação com 50% dos parceiros – Objetivo cumprido.</i>	●
	5. Definição Processo Gestão de Marcas	Definição e implementação do processo de gestão de marcas dos produtos desenvolvidos pelo Instituto de Informática. <i>Pretendia-se definir e implementar o processo de gestão de marcas a um produto do Instituto – Objetivo cumprido.</i>	●
	6. Monitorização da Relação com os Parceiros	Recolha, análise e avaliação de indicadores sobre as solicitações e pedidos de serviço realizados pelos dos parceiros. <i>Pretendia-se elaborar um relatório de monitorização da relação com os parceiros – Objetivo cumprido.</i>	●
	7. Revisão Catálogo Serviços	Revisão do Catálogo de Serviços em vigor. <i>Pretendia-se a revisão e disponibilização do catálogo de serviços até 31/12/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	8. Monitorização dos Níveis de Serviço	Reavaliação dos níveis de serviço a considerar para os vários serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática e proceder à sua monitorização e reporte. <i>Pretendia-se reavaliar os níveis de serviço estabelecidos com 4 parceiros, tendo sido reavaliados os níveis de serviço prestados a 3 parceiros – Objetivo não cumprido.</i>	●
	9. Plano de Comunicação de Crise	Definição de estratégia de comunicação em situação de crise com identificação do conjunto de atividades e circuitos que são essenciais e indispensáveis para a ativação de processos internos capazes de atempadamente reagir a	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		situações imprevistas. <i>Pretendia-se elaborar o documento até 30/06/2016. Foi concluído o documento numa versão final para implementação – Objetivo cumprido.</i>	
	10. Controlo e Melhoria do Processo de Aquisições	Revisão do Processo e dos Procedimentos de Gestão de Aquisições. Monitorização e reporte regular dos tempos críticos dos processos de aquisições (tempos médios de condução dos procedimentos de contratação; divulgação, reporte e submissão de contratos no portal base, Espap e TC; relatórios trimestrais de avaliação de fornecedores; satisfação com o serviço prestado pelos fornecedores). <i>Pretendia-se rever o Processo de Gestão de Aquisições e o seu envio ao CD e realizar 3 reportes de monitorização dos tempos críticos dos processos aquisitivos. O processo foi revisto, mas os fluxos propostos pela AQA ficaram pendentes de validação e foram realizados 2 reportes de 3 – Objetivo não cumprido.</i>	●
3.2. Melhorar a capacidade de monitorizar a execução de projetos/iniciativas relevantes.	1. Evolução do Sistema de Gestão de Iniciativas	Consolidação do registo e monitorização das iniciativas. <i>Pretendia-se disponibilizar uma nova build do Sgi em produção e realizar o carregamento massivo das iniciativas, tendo sido realizado de acordo com o planeado – Objetivo cumprido.</i>	●
	2. <i>Dashboard</i> Organizacional	Elaboração de <i>dashboards</i> como forma de reporte do desempenho organizacional. <i>Pretendia-se desenvolver um dashboard até 31/12/2016, tendo o mesmo sido apresentado e entrado em produção – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Monitorização das Iniciativas	Monitorização da evolução das iniciativas registadas no Sistema Gestão Iniciativas. <i>Pretendia-se que 90% das iniciativas tivesse reporte mensal no Sgi. Verificou-se que foram reportadas em média mensalmente 76% das iniciativas – Objetivo não cumprido.</i>	●
	4. Desenvolvimento de Aplicação de Controlo e Gestão de Processos de Compras	Criação de uma aplicação de controlo e gestão de processos de compras. <i>Pretendia-se executar o plano apresentado pelo DAS, para uma unidade piloto. A aplicação desenvolveu apenas o subprocesso "Análise do Processo de Aquisição" do SGI, pela falta de recursos disponíveis na AO – Objetivo não cumprido.</i>	●
	5. Processo de <i>Analytics</i> -Integração de Dados	Cubos de informação, implementados sobre processos de <i>analytics</i> , com a disponibilização de informação de suporte à decisão, numa base <i>self-service</i> . <i>Pretendia-se implementar a aplicação até 31/12/2016. Tendo ocorrido a implementação no Sharepoint no prazo previsto – Objetivo cumprido.</i>	●
3.3. Garantir uma utilização racional e	1. Evolução do Sistema de Comunicações	Evolução do sistema integrado de comunicações: videoconferência, <i>instant messaging</i> , informação de presença, mobilidade, <i>fax over ip</i> .	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
otimizada dos recursos tecnológicos disponíveis intra e interministerialmente.		<i>Pretendia-se desenhar o projeto de comunicações unificadas e implementar o MCU do sistema de videoconferência do projeto de comunicações unificadas. Não tendo sido concluído o processo aquisitivo que permitia executar esta iniciativa – Objetivo não cumprido.</i>	
	2. Interoperabilidade Administração Publica - PTT	Interligação via PTT com os vários organismos da administração pública com os quais existe interoperabilidade. <i>Pretendia-se realizar a migração com 2 organismos. Concretizou-se a migração de acesso a GerFip e migração de acesso de/para RAFF por parte da ACT – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Solução Intranet	Nova solução intranet para o MTSSS, com funcionalidades de <i>private cloud (share e drive)</i> . <i>Pretendia-se implementar 90% do projeto de private cloud nas vertentes de share e drive no Instituto de Informática e em pelo menos um parceiro – Objetivo cumprido.</i>	●
	4. Portal Self-Service	Nova plataforma de apoio ao utilizador, assente numa lógica <i>self-service</i> . <i>Pretendia-se instalar a nova versão do Portal Ajuda em 95% dos organismos Ministério com devido preenchimento da knowledge base – Objetivo cumprido.</i>	●
	5. Evolução da Solução de Correio Eletrónico	Evolução da solução de correio eletrónico através da migração de Exchange 2003 para a versão de 2013. <i>Pretendia-se concluir a migração de 70% dos organismos. Foi concluída a migração dos seguintes organismos: CRL, CITE, IGFCSS, IG e CNPCJR – Objetivo cumprido.</i>	●
	6. Novo Modelo de Suporte ao Utilizador	Implementação de um novo modelo de suporte ao utilizador, tendo em conta as boas práticas atuais do sector. <i>Pretendia-se implementar 90% do plano que previa reorganizar das equipas locais, implementar o Service Desk nacional, integrar a equipa outsourcing e uniformizar os processos de suporte – Objetivo cumprido.</i>	●
	7. <i>päi</i> na Administração Publica	Desenvolvimento e disponibilização do Programa de Acolhimento e Integração ( <i>päi</i> ), através de um curso <i>e-learning</i> , com vista à sua potencial implementação e utilização na Administração Pública. <i>Pretendia-se disponibilizar o modelo do curso päi até 31/12/2016 – Objetivo cumprido.</i>	●
	8. MOL – Monitorização Operacional de Logs	Integração de dados de diversas fontes para otimizar o processo de diagnóstico de incidentes. <i>Pretendia-se integrar 6 fontes de dados no MOL. Foram integradas as seguintes: "Apache App Server", "APM", "Client Log", "Data Base", "APM User Experience (Webservice)" e "eMail" – Objetivo cumprido.</i>	●
	9. <i>Framework</i> de Automação de Testes	Implementação de plataforma para geração de scripts de testes de forma automática. <i>Pretendia-se implementar as funcionalidades de TestFactory + Templates de automação – Objetivo cumprido.</i>	●
	10. Automação de	Redefinição do processo e procedimentos associados à realização de <i>deployments</i> com vista à sua automatização.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<i>Deployments</i>	<i>Pretendia-se reformular 50% dos processos e procedimentos – Objetivo cumprido.</i>	
3.4. Promover iniciativas de sustentabilidade ambiental e social.	1. Iniciativas de Eficiência Energética	Estudo de impacto financeiro da substituição das lâmpadas existentes por lâmpadas led, e implementação faseada. <i>Pretendia-se submeter a candidatura até 11/11/2016. Foi submetida a candidatura ao Fundo de Eficiência Energética de acordo com o planeado – Objetivo cumprido.</i>	●
	2. Sistema de Recolha de Materiais de Reciclagem	Implementação de circuito geral de reciclagem (cabos + tonners + pilhas + plástico + rolhas + papel e cartão) com respetivo sistema de sinalética. <i>Pretendia-se concluir o mapeamento dos pontos de reciclagem com respetiva proposta de sinalização integrada em projeto de sinalética geral que inclui conceção de vinis para as portarias até 31/12/2016. A iniciativa aguarda o término das obras do edifício para ser concluída – Objetivo não cumprido.</i>	●
	3. Implementação do programa “Menos lixo mais futuro”	Projeto de sensibilização sobre reciclagem desenvolvido em parceria com a Valorsul. <i>Pretendia-se implementar 75% do plano de sensibilização sobre reciclagem desenvolvido em parceria com a Valorsul – Objetivo cumprido.</i>	●
	4. Promover a Sensibilização para as Questões da Igualdade	Realização de ações formativas em colaboração com outras entidades. <i>Pretendia-se implementar 80% do plano que culminava na realização de duas ações de formação – Objetivo cumprido.</i>	●

**Objetivo Estratégico 4 – Desenvolver de forma continuada e efetiva o capital humano.**

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
4.1. Consolidar o processo de desenvolvimento de competências e dos planos de carreira.	1. Modelo Perfis Competências	Desenvolvimento de um modelo de gestão por competências. <i>Pretendia-se executar 70% do plano definido para o desenvolvimento do modelo. Tendo sido executado de acordo com o planeado – Objetivo cumprido.</i>	●
	2. Regulamento de Formação	Elaboração e implementação de um Regulamento de Formação que integre abordagens inovadoras ao nível do desenvolvimento de competências. <i>Pretendia-se elaborar o documento, apresenta-lo ao CD e aos colaboradores até 30/09/2016. Tendo sido realizada a iniciativa no prazo estabelecido – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Plano de Formação Anual	Definição, implementação e monitorização da execução do plano de formação anual. <i>Pretendia-se cumprir com a execução de 80% do Plano de Formação – Objetivo cumprido.</i>	●
4.2. Potenciar o envolvimento das pessoas nos processos de inovação e investigação, procurando encontrar as soluções mais inovadoras ao nível de processos, produtos e serviços.	1. Programa de Inovação	Dinamizar o processo de inovação. Para dinamizar o processo de inovação, foram desenvolvidas duas iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>≥ <u>Evento Interno Inovação</u> - Potenciar o envolvimento das pessoas nos processos de inovação e investigação, procurando encontrar as soluções mais inovadoras. <i>Pretendia-se implementar 95% do planeado. O plano foi cumprido a 100% - Objetivo cumprido.</i></li> <li>≥ <u>Concurso Ideias Inovação</u> - Dinamizar o processo de inovação. <i>Pretendia-se implementar 95% do plano do concurso de inovação para recolha de ideias dos colaboradores que exercem funções no Instituto. O plano foi cumprido a 100% - Objetivo cumprido.</i></li> </ul>	●
	2. Reformulação da Comunicação Interna	Reestruturação editorial e de <i>layout</i> da intranet e da <i>webletter</i> interna e externa. <i>Pretendia-se realizar o 75% do plano de reestruturação. Tendo sido cumprido o planeado – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Prémios Mérito e Inovação - Colaboradores do Ano e do Projeto do Ano	Aprovação e implementação do Regulamento de Escolha dos Colaboradores do ano e do Projeto do ano, tendo por base critérios de mérito e inovação. <i>Pretendia-se apresentar a versão final do regulamento até 31/05. Tendo sido cumprido o prazo estabelecido – Objetivo cumprido.</i>	●
	4. Conferência Contratação Pública nas TIC	Realização de uma Conferência anual sobre Contratação Pública nas TIC que, em estreita ligação com o mundo académico e com reconhecidos especialistas, se constitua como uma referência no tratamento informado e inovador destas temáticas no seio da Administração Pública.	●

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
		<i>Pretendia-se a preparação e concretização da conferência até 31/12/2016. Tendo sido concretizada a conferência dentro do prazo planeado – Objetivo cumprido.</i>	
4.3. Promover a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.	1. Formalização das Políticas e Práticas de Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Definição e divulgação das políticas, procedimentos e medidas adotadas pelo Instituto de Informática, no âmbito da conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.  <i>Pretendia-se a apresentação do documento até 30/11/2016. Por ter sido apresentado após o prazo estabelecido, a iniciativa não foi considerada cumprida – Objetivo não cumprido.</i>	●
	2. Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos Colaboradores	Realização de atividades com as crianças a cargo dos colaboradores, por forma a criar respostas de acolhimento em períodos não letivos.  <i>Pretendia-se realizar duas atividades. Tendo sido concretizado o Carnaval com Crianças e o Dia da Criança – Objetivo cumprido.</i>	●
	3. Gestão dos Benefícios da Política de Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Gestão integrada, monitorização e avaliação dos benefícios regulamentados no âmbito da política de promoção da conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.  <i>Pretendia-se uma taxa de deferimento dos pedidos de horário específicos e atribuição de lugares de estacionamento de 80%, tendo sido deferidos todos os pedidos – Objetivo cumprido.</i>	●

### 8.3. Glossário e Acrónimos

Termo ou Acrónimo	Descrição
AA	Área de Acreditação
AAE	Área de Aplicações Estruturais
AC	Área de Clientes
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
AD	Área de Desenvolvimento
AF	Agregados Familiares
AGP	Área Gestão Pessoas
AI	Área de Inovação
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AO	Área de Organização
AP	Área de Produtos
APDD	Área de Produção e Divulgação Dados
API	Área de Produtividade e Inovação
APS	Área de Proteção Social
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARC	Área de Receita e Contas
ARF	Agregados e Relações Familiares
ASA	Área Suporte Aplicacional
ASGB	Subsistema de Ação Social – Módulo de Gestão de Beneficiários
ASIP	Ação Social Interface Parceiros
ASP	Área de Sistemas de Pensões
ASSOFP	Associação Portuguesa de Software
ASU	Área de Suporte aos Utilizadores
CEGER	Centro de Gestão da Rede Informática do Governo
CD	Conselho Diretivo
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CI	Conta Integrada
CITE	Comissão para a Igualdade no Trabalho e Emprego
CNP	Centro Nacional de Pensões
CNPCJR	A Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco
CPD	Centros de Processamento de dados
CRL	Centro Relações Laborais
CSI	Complemento Solidário para 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

Termo ou Acrónimo	Descrição
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DM	Datamart
DOGP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DR	Declaração de Remunerações
DSI	Diretor de Segurança da Informação
EFQM	European Foundation for Quality Management
ESPAP	Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública
FEAC	Fundo Europeu de Auxílio às Pessoas Mais Carenciadas
FGADM	Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores
GC	Gestão de Contribuições
GerFip	Gestão de Recursos Financeiros em Modo Partilhado
GPTIC	Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
GREND	Gestão de Rendimentos
GUSP	Associação de Utilizadores SAP em Portugal
IG	Inspeção-Geral
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
II, I.P.	Instituto de Informática, I.P.
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
ISO	International Standardisation Organisation - Organização Internacional para a Normalização
ITPT	Impedimento Temporário para o Trabalho
MTSSS	Ministério do Trabalho, da Solidariedade e da Segurança Social
NP	Norma Portuguesa
OE	Orçamento de Estado
ONG	Organização Não Governamental
OSS	Orçamento da Segurança Social
PDCA	Ciclo de melhoria contínua, Plan, Do, Check, Act
PDL	Projeto de Decreto de Lei
PERES	Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	Prestações Familiares
PIB	Produto Interno Bruto
PTSS	Portal Segurança Social
PTT	Ponto de Troca de Tráfego
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RAFE	Reforma Administrativa e Financeira do Estado
RGSS	Regime Geral Segurança Social
RIMA	Rede Interministerial de Modernização Administrativa
RLIS	Redes Locais de Intervenção Social



Termo ou Acrónimo	Descrição
RSPTIC	Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema Atribuição Produtos Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEI	Sessão de Esclarecimento e Informação
SESS	Sistema de Estatística da Segurança Social
SICC	Sistema de Informação de Conta corrente
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIEM	Security Information and Event Management
SIF	Sistema de Informação Financeira
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SIATT	Sistema Informação Assessoria Técnica aos Tribunais
SIEM	Security Information and Event Management
SIPSC	Sistema de Informação e Proteção Social de Cidadania
SISS	Sistema Informático da Segurança Social
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta
SVIT	Sistema de Verificação de Incapacidade Temporária
TI	Tecnologias de Informação
TCO	Trabalhadores por conta de outrem
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
VMP	Visita por Marcação Prévia



# INSTITUTO DE INFORMÁTICA