



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO
DA SEGURANÇA SOCIAL

004837 11-10 '19

Exmª Senhora
Presidente do Conselho Diretivo do
Instituto de Informática, IP.
Av. Prof. Dr Cavaco Silva, 17
Edifício Ciência I - Tagus Park
2780-920 PORTO SALVO

SUA REFERÊNCIA
II-3932/2019

SUA COMUNICAÇÃO DE
31.07.2019

NOSSA REFERÊNCIA
ENT.: 8156/SESS/2019
PROC. Nº: 340-11/337

ASSUNTO: Relatório de Atividades de 2018

Em cumprimento do despacho da Senhora Secretária de Estado da Segurança Social, cujo teor se transcreve:

***"Homologo.
09/10/2019
Ass) Cláudia Joaquim"***

Junto envio a V. Exª. a Informação de 04.10.2019 deste Gabinete, sobre o assunto indicado em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

O CHEFE DO GABINETE

(Carlos Pinto)

C/c
- Exmº Senhor
Diretor-Geral do GEP

CG/SA



PARECER

DESPACHO

Homdejo
Cláudia Joaquim

9/10/2019
Cláudia Joaquim
Secretária de Estado
da Segurança Social

Informação N.º

REF: 340-11/337

Entrada: 8156

Data: 04.10.2019

ASSUNTO: Relatório de Atividades de 2018 do Instituto de Informática, I.P.

Em cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, todos os serviços e organismos da administração pública central, são obrigados a elaborar anualmente o relatório de atividades, o qual, será sujeito à aprovação pelo ministro competente.

Considerando a informação disponibilizada pelo II, I.P. (Instituto de Informática, I.P.), a 1 de agosto de 2019 (entrada n.º 8156), relativamente ao Relatório de Atividades para o ano de 2018 (RA2018), e o parecer emitido pelo GEP (entrada neste Gabinete, n.º 10368, a 03 de outubro de 2019) que confere que a proposta de autoavaliação preenche os critérios fixados na alínea a), do art.º 18º da Lei do SIADAP (*atingiu todos os objetivos, superando alguns*) propondo à Tutela a decisão de homologação da menção de Desempenho Bom, concordando assim com a menção proposta pelo dirigente máximo do serviço, procede este Gabinete à apreciação do presente relatório, atentos ao n.º 3, do art.º 18, da Lei 66-B/2012 de 31 de dezembro.

Assim:

Apreciação Crítica

O II, I.P. procede à:

1. Demonstração quantitativa dos resultados alcançados;
2. Integra no relatório de atividades o balanço social e a autoavaliação, este último com:
 - a. Menção de Desempenho: Bom
 - b. Taxa de realização: 108%
3. Apresentação do grau de concretização do Plano de Atividades para o ano de 2018;
4. Apresentação das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes, ainda que a fundamentação possa ser melhorada em processos futuros e abranger todas as iniciativas e não apenas algumas;
5. Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados;
6. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.
7. Integra informação sobre a formação;
8. Referência a medidas que devam ser tomadas para um reforço positivo do desempenho, ainda que seja importante evidenciar as condicionantes que afetem os resultados a atingir.

Destaca-se a inexistência de:

9. Avaliação do sistema de controlo interno;
10. Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço;

No que concerne à autoavaliação, destaca-se o facto de todos os objetivos relevantes terem sido superados (4) ou atingidos (1).

Assim, e tendo igualmente em consideração o parecer emitido pelo GEP, propõe-se a menção de 'Desempenho Bom'.

Recomendações

Recomenda-se a revisão, melhoria ou incremento de resultados relativamente:

- Avaliação do sistema de controlo interno;
- Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço;
- Às medidas de modernização administrativa implementadas, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação e ao cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, bem como as poupanças associadas;
- Plano de Melhoria

Conclusão

Tendo por base os resultados do QUAR de 2018, a informação adicional constante na autoavaliação (art.º 15º da Lei do SIADAP), o parecer do GEP e a apreciação do Gabinete disposta na presente informação, afigura-se estarem reunidas as condições para a homologação de 'Desempenho Bom'.

Da decisão deve tomar conhecimento, igualmente, o GEP.

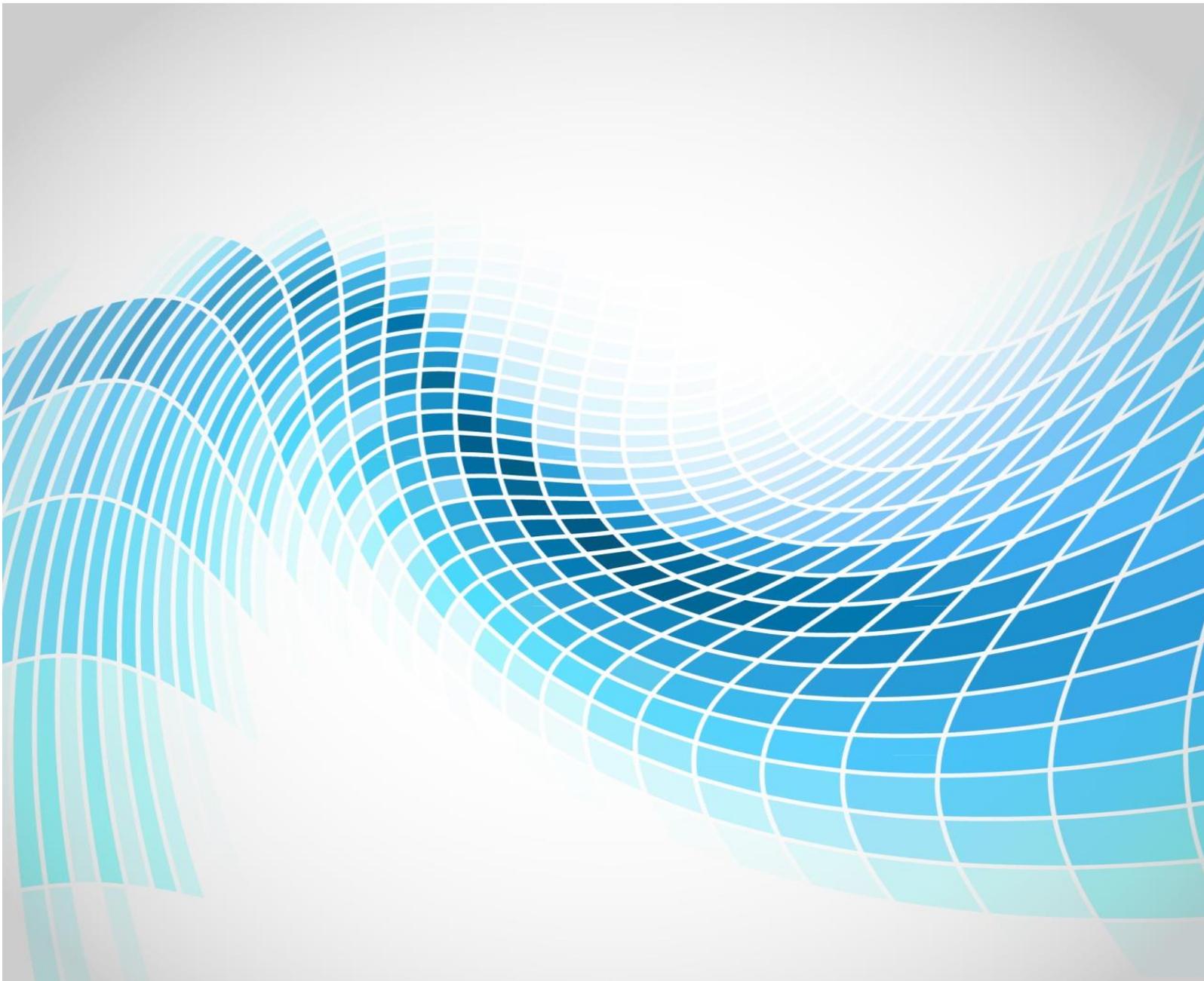
Á consideração de S.E. a Secretária de Estado da Segurança Social,



Cristina Martins
Técnica Especialista

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2018



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades 2018

AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

e-mail: ii@seg-social.pt

www.seg-social.pt

COORDENAÇÃO

Conselho Diretivo

CONCEÇÃO TÉCNICA

Área de Qualidade e Auditoria

DATA DE EDIÇÃO

Abril 2018

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

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	11
2. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA	14
2.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES	14
2.2. ATRIBUIÇÕES	17
2.3. ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	18
2.4. ESTRUTURA ORGÂNICA	20
2.5. MODELO ORGANIZACIONAL	24
2.6. STAKEHOLDERS E SERVIÇOS	26
2.7. SERVIÇOS	29
3. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	33
3.1. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	33
3.2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO MTSSS	35
3.3. PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2017-2019	36
3.4. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	38
3.5. OBJETIVOS OPERACIONAIS	42
4. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	45
4.1. CONCRETIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS	45
4.2. CONCRETIZAÇÃO DE OUTRAS ATIVIDADES	52
4.3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO INICIAL	74
4.4. PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO	79
5. RECURSOS DISPONÍVEIS	87
5.1. RECURSOS HUMANOS	87
5.1.1. GESTÃO PREVISIONAL DE RECURSOS HUMANOS	87
5.1.2. COMPETÊNCIAS CHAVE	89
5.1.3. DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÊMICO	90

(Uso Público)

5.1.4. DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS	91
5.1.5. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	92
5.1.6. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	92
5.1.7. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	93
5.1.8. CONCILIAÇÃO DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR COM A PROFISSIONAL	94
5.2. RECURSOS FINANCEIROS	97
5.2.1. ORÇAMENTO INICIAL E REVISÕES ORÇAMENTAIS	97
5.2.2. OPERAÇÕES COFINANCIADAS	102
5.2.3. RECEITAS PRÓPRIAS	103
5.2.4. RESULTADO LÍQUIDO	104
5.2.5. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	108
6. AVALIAÇÃO FINAL	110
6.1. DESEMPENHO ESTRATÉGICO	111
6.1.1. PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO MTSSS 2017-2019	111
6.1.2. PLANO ESTRATÉGICO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA 2017-2019	112
6.1.3. PLANO DE ATIVIDADES E QUAR (QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO)	113
6.1.4. MENÇÃO PROPOSTA	117
6.1.5. CONCRETIZAÇÃO DAS MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	117
6.2. DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI)	120
6.3. DESEMPENHO DO NEGÓCIO	127
6.3.1. SUPORTE TÉCNICO	128
6.3.2. COMUNICAÇÕES	129
6.3.3. INFRAESTRUTURA E POSTOS DE TRABALHO	130
6.3.4. DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE APLICAÇÕES	131
6.3.5. FORMAÇÃO E RECURSOS PEDAGÓGICOS	137
6.3.6. GESTÃO DE INFORMAÇÃO	139

 (Uso Público)

6.4. DESEMPENHO OPERACIONAL	140
6.4.1. PLANEAR E GERIR RECURSOS	141
6.4.2. DESENVOLVER E ENTREGAR SERVIÇOS	143
6.4.3. GARANTIR A DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS	145
6.4.4. RESOLVER PROBLEMAS	149
6.5. BENCHMARKING	151
7. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS	159
8. ANEXOS	162
8.1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - MONITORIZAÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS	162
8.2. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MÉTRICA CUMPRIMENTO	171
8.3. INDICADORES BENCHMARKING	199
8.4. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	202

Índice de Figuras

FIGURA 1 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	14
FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	15
FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	18
FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	20
FIGURA 5 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	21
FIGURA 6 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	22
FIGURA 7 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	23
FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	24
FIGURA 9 - STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	26
FIGURA 10 – MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	29
FIGURA 11 – CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO ...	42
FIGURA 12 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS, A 31.12.2018	88
FIGURA 13 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS, A 31.12.2018	89
FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2018	90
FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO	91
FIGURA 16 - DADOS DE FORMAÇÃO (2014-2018)	92
FIGURA 17– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2018)	93
FIGURA 18 - INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS	94
FIGURA 19 - ORÇAMENTO 2018 (INICIAL E CORRIGIDO).....	97
FIGURA 20 - EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2017-2018	98
FIGURA 21 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2017-2018	99
FIGURA 22 - EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DA DESPESA EM 2018	100
FIGURA 23 - MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIACÃO A 31/12/2018	101
FIGURA 24 – PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2014-2018).....	102
FIGURA 25 - RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2018	104
FIGURA 26 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2018.....	107

(Uso Público)

FIGURA 27 – CONCRETIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI 2017-2019	112
FIGURA 28 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2017-2018	113
FIGURA 29 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS	113
FIGURA 30 – CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2018	114
FIGURA 31 – DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2018	115
FIGURA 32 – DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2018	115
FIGURA 33 – EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2018	116
FIGURA 34 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2018	116
FIGURA 35 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	119
FIGURA 36 – CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	121
FIGURA 37 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2018	124
FIGURA 38 – EVOLUÇÃO DO RESULTADO MÉDIO DA CADEIA DE VALOR ENTRE 2016-2018	125
FIGURA 39 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SGI ENTRE 2016-2018.....	126
FIGURA 40 – SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS	127
<i>FIGURA 41 – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2018</i>	<i>128</i>
FIGURA 42– EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2017-2018	129
FIGURA 43– EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2017-2018.....	129
FIGURA 44– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2018	132
FIGURA 45- Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD	135
FIGURA 46– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2018.....	137
FIGURA 47– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2018	137
FIGURA 48– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2018	138
FIGURA 49– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2018.....	139
FIGURA 50– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2018.....	139
FIGURA 51– EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2018	142
FIGURA 52– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES COM A FORMAÇÃO ENTRE 2017-2018	142
FIGURA 53– EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2018	143

FIGURA 54– EVOLUÇÃO DA % DE RELEASES COM BUGS REGISTRADOS, APÓS A ENTRADA EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2018	144
FIGURA 55– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RELEASES ENTRADAS EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2018	145
FIGURA 56– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS COBERTOS PELO PLANO DE DISPONIBILIDADE ENTRE 2017-2018	146
FIGURA 57– EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS WEB ENTRE 2016-2018	146
FIGURA 58– EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2018.....	147
FIGURA 59– EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2018.....	148
FIGURA 60– EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2018.....	149
FIGURA 61– EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2018	149
FIGURA 62– COMPARAÇÃO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA COM OUTROS ORGANISMOS PÚBLICOS	151
FIGURA 63– EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2015-2017	153
FIGURA 64– EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS ENTRE 2015-2017	154
FIGURA 65– EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2017	155
FIGURA 66– EVOLUÇÃO DA TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES ENTRE 2016-2017	155
FIGURA 67– EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5) ENTRE 2016-2017	156
FIGURA 68– EVOLUÇÃO DOS DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2017	157



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 2018, em alinhamento com os objetivos estratégicos, operacionais e o Quadro de Avaliação e Responsabilização definidos para o ano em referência, de acordo com o inscrito no Plano de Atividades e mediante o disposto no Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro (que define as orientações para a elaboração do Plano e Relatório de Atividade anuais) e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, com as subsequentes alterações (diploma que estabelece o SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

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

Para o Instituto de Informática, I.P., no ano de 2018 manteve-se a trajetória definida ao nível do desenvolvimento de **novas soluções** tendentes à disponibilização de mais e melhores serviços, de forma simples, rápida e direta aos cidadãos e empresas, assim como o reforço do desenvolvimento de **serviços de interoperabilidade**, potenciando a modernização e simplificação administrativa, desmaterializando os processos de negócio, ao mesmo tempo que se mantiveram os padrões de **disponibilidade** dos serviços e sistemas, registando um desempenho global do parâmetro de **eficácia de 97%**.

Ao nível do parâmetro de avaliação **eficiência**, que registou um desempenho de **123%**, a promoção da eficiência interna da atividade do MTSSS, bem como da própria eficiência interna do Instituto, traduziu uma aposta consolidada, com a superação das metas traçadas ao nível da revisão de **processos e procedimentos internos**, alargamento da disponibilização de **soluções TIC** aos vários organismos, consolidação da **infraestrutura** do MTSSS e das iniciativas de **otimização de implementação de projetos TIC**.

Consolidaram-se os mecanismos de **avaliação e melhoria continuada** do Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática, mantendo-se a realização de auditorias e avaliações internas e externas, como forma de garantia da conformidade do Sistema ao nível da gestão de serviços TI, da gestão da segurança de informação e da gestão global do Instituto, acompanhando as principais diretrizes, *standards* e *frameworks* de mercado.

Todo o processo foi acompanhado pelo envolvimento das pessoas na implementação das estratégias e ações de melhoria da organização, resultando o aumento do desempenho dos processos da cadeia de valor, e um desempenho de **116%** no parâmetro de avaliação **Qualidade**.

O Instituto de Informática manteve a certificação do Sistema Gestão de Serviços TI, do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e viu reconhecido o seu Sistema de Gestão no Modelo de Excelência da EFQM, no Nível *Recognised for Excellence* 4 estrelas.

O ano de 2018 fica ainda marcado, pelo reforço do investimento no **Desenvolvimento de Competências** das pessoas, no âmbito da prossecução do Objetivo Estratégico de Potenciar o desenvolvimento do capital humano, mas também pelo lançamento do **Orçamento Participativo do Instituto de Informática (OPII)**, enquadrado no objetivo estratégico de Garantir a Sustentabilidade Organizacional. O OPII é um processo participativo e colaborativo que visa a implementação de iniciativas que concorrem para a promoção da sustentabilidade organizacional e de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

Em termos **orçamentais**, regista-se uma execução orçamental de **78%**, para que muito contribuiu a execução da despesa de capital (69,5%), associada à rubrica de Software (72%).

O Instituto de Informática tem vindo a manter a estratégia definida em 2008, de diversificar as fontes de financiamento, pela realização de candidaturas no âmbito do FEDER e Portugal 2020.

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

As metas e objetivos alcançados em 2018 traduziram um **desempenho global do QUAR de 108%**, tendo este desempenho traduzido a **competência, compromisso, e envolvimento** de todos os colaboradores na prossecução da missão e atribuições do Instituto de Informática.

2. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA



2. O Instituto de Informática

2.1. Missão, Visão e Valores

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

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

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:

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

FIGURA 2 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

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 do Instituto de Informática, I.P.

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

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

O conselho diretivo

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

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

Para efeito de exercício das funções de gestão institucional o Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P. através da deliberação n.º 805/2016, publicada no DR 2ª Série, n.º 90 de 10 de maio de 2016 deliberou a atribuição dos pelouros nos membros do Conselho Diretivo, bem como a suplência dos mesmos membros, da forma que se representa abaixo.

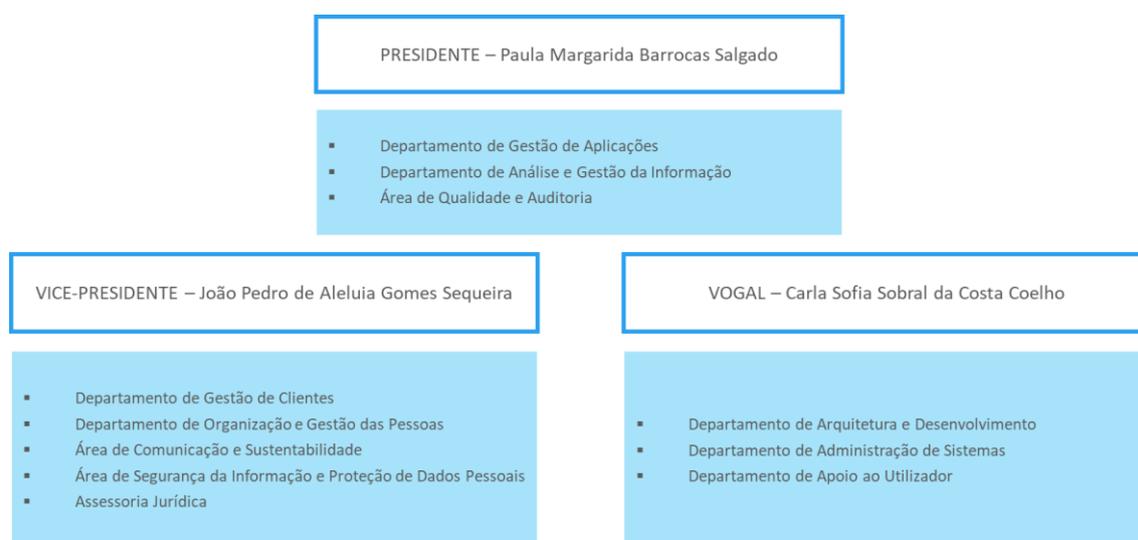


FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

O fiscal único

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

O conselho consultivo

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

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 três áreas na dependência direta do Conselho Diretivo.

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

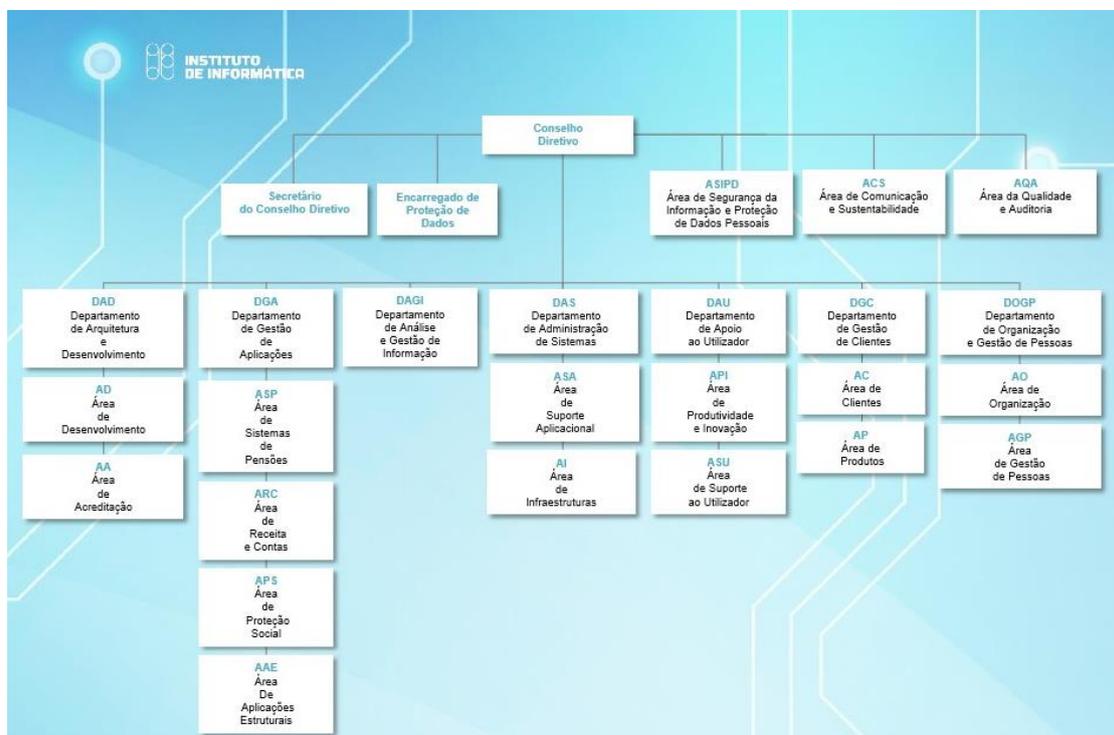


FIGURA 4 - ORGANOGAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

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

(Uso Público)

E cada uma das 3 áreas tem atribuídas as seguintes competências:

<u>Área</u>	Principais competências
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.
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.
Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais	Compete à área de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, abreviadamente designada por ASIPDP, coordenar todas as matérias relacionadas com a segurança da informação e apoiar o Encarregado de Proteção de Dados, no âmbito das suas competências e no quadro de aplicação do RGPD.

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

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, existiam, no final de 2018, 3 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente, a Equipa multidisciplinar CARE (Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva), a Equipa multidisciplinar EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*) e a Equipa multidisciplinar para o Sistema de Pensões.

<u>Equipa</u> <u>Multidisciplinar</u>	Principais competências
CARE (Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva)	<p>Compete a esta equipa desenvolver e implementar no Sistema de Informação da Segurança Social um novo processo de negócio (CARE) com funcionalidades de caracterização dos contratos a termo; registo dos indicadores sectoriais por ano; o processo de identificação de entidades empregadoras e o apuramento da contribuição adicional; o processo de notificação da entidade empregadora, o lançamento do valor de contribuição adicional em conta corrente; a adaptação do processo de compensação automática e manual para contemplar a contribuição adicional e o processo de extração e contabilização de valores devidos e pagamentos.</p>
EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)	<p>Compete a esta equipa garantir a disponibilidade, desempenho e cumprimento de todas as normas estabelecidas para o AP Nacional, ponto de ligação à rede internacional TESTA NG; efetuar a manutenção e evolução do AP Nacional de acordo com o estabelecido pela Comissão Europeia; garantir a disponibilidade, desempenho e cumprimento de todas as normas estabelecidas para o RINA do ISS e de outros organismos (conforme protocolos celebrados); e realizar a manutenção e evolução do RINA do ISS e de outros organismos (conforme protocolos celebrados) de acordo com o estabelecido pela Comissão Europeia.</p>
Sistema de Pensões	<p>Compete a esta equipa gerir a implementação do novo sistema de informação de pensões. Este sistema dará resposta aos processos de receção, registo e análise de requerimentos de pensões e prestações diferidas, respetivo cálculo e gestão das pensões, bem como, no âmbito da produção de indicadores estatísticos e de gestão, de forma totalmente integrada com o Sistema de Informação da Segurança Social.</p>

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

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.

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

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:

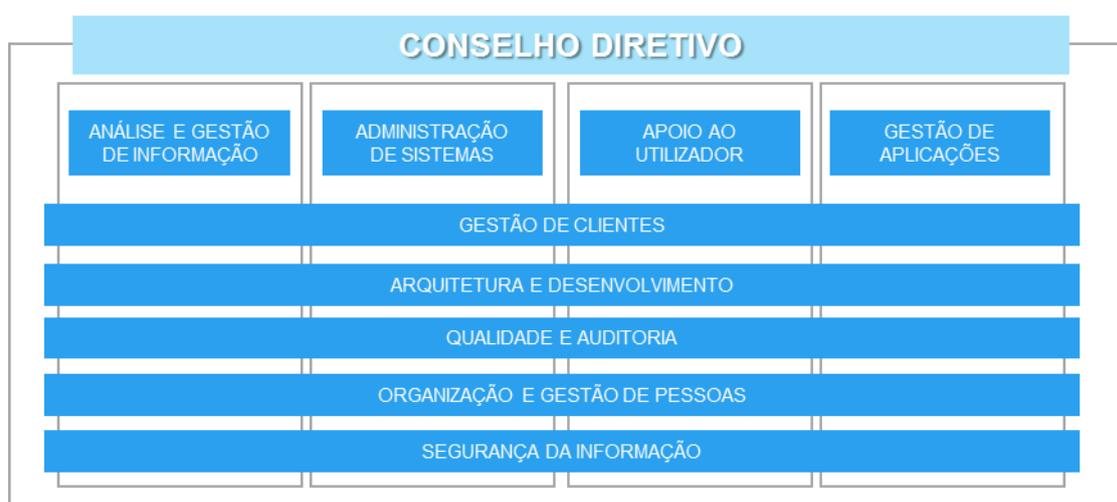


FIGURA 8 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

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

(Uso Público)

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

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, as empresas e as redes formais e informais em que o Instituto está representado.



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

Os organismos que se encontram sob 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;
- Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA;
- Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM.

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

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

- 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 de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Polícia Segurança Pública;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde;
- Direção Geral de Energia e Geologia;
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Direção Regional de Energia;
- Cooperativo António Sérgio para a Economia Social;
- ADSE – Instituto Público de Gestão Participada.

As relações com estes parceiros têm o seu foco na operacionalização de processos de interoperabilidade de dados, simplificando a relação das empresas e cidadãos com o sistema de

informação da segurança social, e simplificando a relação entre os vários organismos da Administração Pública, promovendo ainda a qualidade dos dados do sistema e a partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.

No âmbito do serviço de Gestão de Informação, e no que concerne à disponibilização de dados de suporte à tomada de decisão, foram igualmente estabelecidos protocolos de colaboração com outras entidades, nomeadamente com o Banco de Portugal, o Instituto Nacional de Estatística e a Fundação Francisco Manuel dos Santos.

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

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

De destacar ainda o protocolo de cooperação celebrado com a Fundação para a Ciência e Tecnologia, que visa a promoção das competências necessárias à implementação de práticas de acessibilidade a cidadãos com necessidades especiais dos sítios Web e das aplicações.

2.7. Serviços

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



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

Suporte Técnico

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

Comunicações

O Instituto de Informática, I.P. presta um conjunto de serviços que permitem a comunicação e

(Uso Público)

conetividade entre colaboradores da entidade parceira e exterior. Contempla um serviço de implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, com garantia de segurança de informação. O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de colaboração que incluem o correio eletrónico para envio e receção de mensagens, com proteção contra correio não solicitado (*spam*) e outras ameaças (*vírus* e *malware*). Ainda no tema das soluções colaborativas, fornece também serviços para a comunicação em tempo real, por voz, por vídeo e por texto. O Instituto fornece o serviço de disponibilização de certificados de segurança para servidores *web*.

Infraestrutura e Posto de Trabalho

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

Desenvolvimento e manutenção de aplicações

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

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

Formação e recursos pedagógicos

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de formação, que incluem a conceção e desenvolvimento de cursos de formação *e-learning*, bem como a realização de ações de formação presencial sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.. O macro serviço de formação e recursos pedagógicos inclui ainda a produção de conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir. Neste âmbito são também produzidos e disponibilizados tutoriais, ajudas contextuais, manuais passo a passo e vídeos demonstrativos, seguindo o desenho pedagógico e o guião definido.

Gestão de Informação

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

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, tendo por base os 8 objetivos estratégicos que o MTSSS definiu para o quadriénio 2016-2019.

Para além destas grandes linhas orientadoras, durante o ano de 2018, o Instituto de Informática desenvolveu a sua atividade tomando em linha de conta o contexto económico e financeiro do país, as opções estratégicas do Governo para 2018, nomeadamente através da prossecução dos objetivos definidos nos seguintes instrumentos:

- Grandes Opções do Plano para 2016-2019;
- Programa Nacional de Reformas 2016-2019 (PNR);
- Grandes Opções do Plano 2018;
- Orçamento de Estado para 2018.

O pensamento estratégico elaborado pelo Instituto de Informática procurou assim garantir o alinhamento entre a sua missão, visão e valores, mas também o alinhamento com as políticas públicas traçadas para a administração pública no geral e para o MTSSS em particular, procurando contribuir para a:

- Garantia de serviços públicos de qualidade;
- Simplificação e modernização dos serviços da administração pública;
- Promoção da inovação, investigação e desenvolvimento das TIC;
- Racionalização e partilha de recursos;
- Qualificação dos recursos humanos;
- Garantia da sustentabilidade da segurança social;
- Modernização e racionalização dos serviços do MTSSS.

Todos estes princípios estão na base da Estratégia TIC 2020, Programa Simplex +, Agenda Portugal Digital, (entre outros), e foram considerados no trabalho realizado por vários grupos de carácter interministerial, dos quais o Instituto de Informática faz parte.

No **contexto interno** e no decurso das atribuições do Instituto, reflete-se o desenvolvimento do Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para o MTSSS para o período de 2017-2019. Este instrumento de gestão permite orientar estrategicamente a atividade a desenvolver no âmbito das tecnologias de informação e comunicação do MTSSS, assegurando o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no Ministério.

De salientar, ainda, o Plano Estratégico do Instituto de Informática 2017-2019, reflexo das orientações estratégicas e políticas definidas, dos objetivos e das diretrizes de desenvolvimento para as TIC no MTSSS, e da preocupação com a eficiência, qualidade e sustentabilidade organizacional.

Também a importância de garantir o alinhamento do Instituto de Informática, I.P. com as melhores práticas e *standards* de mercado ao nível da Gestão de Serviços de TI, de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação, tiveram o seu reflexo na atividade desenvolvida ao longo do ano de 2018.

3.2. Orientações Estratégicas do MTSSS

O Instituto de Informática, I.P. teve em consideração o conjunto de orientações gerais e específicas, emanadas para a Administração Pública e para o MTSSS.

Para o quadriénio 2016-2019, o MTSSS definiu 8 Objetivos Estratégicos, e respetivos eixos de intervenção (35), que de forma genérica dão o enquadramento necessário para a prossecução das políticas de Emprego, Solidariedade e Segurança Social.

Destes objetivos estratégicos, 2 tiveram particular impacto e relevo na definição da estratégia e da atuação do Instituto de Informática, considerando, por um lado, as suas atribuições e missão, e por outro lado, as obrigações, os princípios e a legalidade a que o Instituto de Informática está obrigado, enquanto organismo e servidor público:

- **Objetivo Estratégico 4 - Garantir a sustentabilidade da segurança social:** refere essencialmente a necessidade de promover uma gestão sustentável e transparente da segurança social, procurando reforçar a equidade e eficácia do sistema, pelo combate à fraude e evasão contributivas e pela simplificação e aperfeiçoamento dos processos, fazendo para isso uso dos meios eletrónicos e da tecnologia disponível, facilitando a interação entre os cidadãos, empresas e os sistemas/serviços da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social;
- **Objetivo Estratégico 8 - Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS:** aponta a necessidade de consolidar as contas públicas e o controlo orçamental, pela aplicação de princípios de racionalização dos recursos, de eficácia, eficiência e economia, mantendo o foco em melhor servir os cidadãos e as empresas, evitando desperdícios, e fazendo uso da tecnologia, na desmaterialização de processos e promoção da troca de dados entre os vários sistemas e serviços da administração pública, simplificando e modernizando os serviços públicos.

Este objetivo confere ainda destaque à estratégia de gestão de pessoas, pela necessidade de apostar continuamente no desenvolvimento e consolidação das competências técnicas e comportamentais das pessoas, ajustadas às reais necessidades de papéis e funções a desempenhar.

3.3. Plano Estratégico dos Sistemas de Informação 2017-2019

Decorrendo da missão do Instituto de Informática, faz parte das suas atribuições elaborar o **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para o MTSSS**.

A orientação estratégica definida no PESI é revista a cada triénio, permitindo dessa forma uma reavaliação das principais linhas estratégicas a adotar nessa área.

Com a elaboração do PESI 2017-2019 foi possível analisar e avaliar a adequação das atuais aplicações informáticas e das arquiteturas implementadas face aos processos e estratégia definida, avaliar os recentes desenvolvimentos verificados no âmbito das TIC, elaborar um plano de ação concreto, identificando os recursos necessários, e modelo de monitorização, bem como envolver os 17 organismos do MTSSS e os principais interlocutores do Instituto de Informática na definição e construção da estratégia, através da realização de reuniões, *workshops* e aplicação de questionários às principais partes interessadas.

Da reflexão estratégica proveniente de toda a análise de diagnóstico efetuado ao contexto atual do MTSSS, foram identificados os 3 Eixos Estratégicos, que nortearam todas as ações/iniciativas/projetos implementados ao longo do ano de 2018, ao nível dos Sistemas de Informação e Comunicação do MTSSS:

- **Eixo I – Integração e interoperabilidade**, visa promover a centralização dos ativos tecnológicos dos organismos do MTSSS, com vista à melhoria da sua gestão e da segurança da informação, bem como, promover a interoperabilidade entre as várias entidades da administração pública, parceiros e empresas para simplificação das interações, através da disponibilização de serviços automatizados;
- **Eixo II – Inovação e competitividade**, visa promover a inovação no MTSSS ao nível processual e tecnológico, procurando transformar os serviços prestados e garantir a sua continuidade, assim como potenciar a disponibilização de serviços inovadores aos cidadãos, empresas e outros organismos;
- **Eixo III – Otimização de Recursos**, visa promover uma gestão mais eficiente dos recursos do MTSSS no contexto das TIC, pela integração de recursos tecnológicos e adoção de

(Uso Público)

novas práticas. Adicionalmente visa o desenvolvimento e alocação dos recursos humanos, no âmbito das competências TIC.

A cada um dos eixos descritos, foram associadas 5 Iniciativas estratégicas, que procuram identificar as estratégias a prosseguir, perfazendo um total de 15 iniciativas estratégicas. Cada Iniciativa estratégica, desdobrou-se, ainda, em iniciativas operacionais.

3.4. Orientações Estratégicas e Objetivos Estratégicos do Instituto de Informática

Tomando em consideração as estratégicas e políticas públicas definidas, os objetivos estratégicos e respetivos eixos de intervenção definidos para a área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, bem como os principais eixos de intervenção para os sistemas de informação do MTSSS (PESI 2017-2019), procedeu o Instituto de Informática à formulação da sua estratégia, para o triénio 2017-2019, corporizada no **Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII)**.

Este instrumento procura harmonizar a reflexão sobre o diagnóstico estratégico, a expressão de vontade da organização e acima de tudo o espírito colaborativo que resulta da participação organizacional, promovida pela realização de reuniões e *workshops* com as principais partes interessadas do Instituto de Informática, promovendo o debate e análise conjunta das principais forças/fraquezas, ameaças/oportunidades, desafios e desígnios nacionais que se impõem relevantes na definição da estratégia para o Instituto de Informática.

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



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

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

Enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática, assentar a sua capacidade de entregar novas soluções TIC neste novo modelo, em que a transformação de processos de negócio e

operacionais, partem de necessidades reais, utilizando a inovação como veículo para a disponibilização de mais e melhores soluções e serviços, na garantia da equidade das políticas públicas e da sustentabilidade da segurança social. Para o efeito, pretende o Instituto de informática apostar na transformação dos seus processos internos, pela adoção de novos modelos de governação e de definição de modelos de otimização da experiência do utilizador.



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

O esforço de modernização administrativa e de racionalização e redução de custos com as TIC, apostando, em paralelo, na inovação e competitividade da economia nacional, assenta em grande parte numa simplificação e desmaterialização de processos e na utilização mais intensiva de recursos TIC que os suportam para corporizar iniciativas associadas à Transformação Digital.

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

Neste sentido, o Instituto de Informática aposta na consolidação e atualização da sua arquitetura e infraestrutura tecnológica, aumentando o nível de segurança, disponibilidade e continuidade dos seus serviços. O modelo de partilha e funcionamento das TIC sob gestão do Instituto deverá garantir que a disponibilidade e a segurança dos ativos tecnológicos sejam asseguradas em contextos de normalidade ou em contextos adversos, por forma a que em qualquer dos casos se verifique a continuidade dos processos críticos geridos pelo MTSSS.

A par, e por forma a potenciar a eficiência dos processos internos da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, é fulcral a partilha de conhecimento, pela disponibilização de soluções e ferramentas colaborativas e de produtividade no MTSSS.



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

Num contexto de rápidas mudanças, em vários domínios das sociedades (político, institucional, jurídico, cultural, ambiental, tecnológico) em que se assiste a um uso generalizado da internet, onde tudo e todos estamos ligados, a consequente troca e produção massiva de dados, e o

(Uso Público)

aumento exponencial da capacidade de armazenamento e processamento da informação, trazem às organizações grandes desafios futuros ao nível da sua capacidade de adaptação, resiliência e sustentabilidade, com impacto nas formas e métodos de trabalho, e na relação com o ecossistema.

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

Na perspetiva do Instituto, a responsabilidade social e ambiental são entendidas como formas de operacionalizar a sustentabilidade organizacional e, portanto, também essenciais para atingir a sua Missão razão pela qual se encontra este compromisso corporizado do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.

Assim, o repensar a organização interna em alinhamento com a oferta digital, a revisão dos processos associados à cadeia de valor com vista a obter melhor desempenho, o foco na obtenção de ganhos de eficiência e eficácia que internamente quer nos organismos parceiros, aprofundar o modelo de relacionamento do Instituto com os seus parceiros, para desenvolvimento dessa oferta, ou a participação ativa em programas interministeriais no âmbito das TIC são fatores chave de análise quer pelo carácter estrutural destas alterações na sustentabilidade organizacional quer pelo carácter indutor de otimização de recursos comuns.



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

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

Para os colaboradores, a complexidade técnica para desenvolver, gerir e articular diferentes infraestruturas, arquiteturas e processos implica, no entanto, uma assinalável capacidade técnica e de adaptação que lhes permita não só acompanharem o que já está implementado,

mas também perspetivarem os desenvolvimentos esperados e o impacto que estes terão para a organização onde se inserem.

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

É no âmbito desta constatação que o Instituto define como crítico uma particular atenção à análise das competências atuais dos seus colaboradores e às que entende virem a ser necessárias num futuro próximo, promovendo um desenvolvimento técnico e pessoal assente não só em formações seletivas como também no enquadramento de uma avaliação de desempenho adequada a cada perfil e aos objetivos esperados de cada colaborador no âmbito da execução da estratégia definida para o Instituto. Este esforço terá de ser complementado com políticas adequadas de retenção de talentos, assentes na promoção de bem-estar pessoal, familiar e profissional, sendo a observância deste equilíbrio essencial para promover uma cultura de atuação que se quer inovadora e disruptiva.

Com esta abordagem holística ao colaborador, acredita o Instituto contribuir de forma decisiva para a motivação de uma equipa que, totalmente focada na sua missão e imbuída dos seus valores, permita atingir os objetivos estratégicos definidos.

Para cada objetivo estratégico foram definidas as estratégias a implementar, sob a forma de Iniciativas Estratégicas, num total de 17 iniciativas, que por sua vez se desdobraram em iniciativas operacionais durante o ano de 2018.

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

3.5. Objetivos Operacionais

A missão, visão e valores do Instituto de Informática, bem como os seus objetivos estratégicos, identificados em sede de planeamento estratégico, foram desdobrados em objetivos operacionais, que sistematizam, enquadram e organizam as iniciativas desenvolvidas durante o ano de 2018, quer tenham a configuração de um projeto/iniciativa ou de uma atividade.

Para concretização dos 4 objetivos estratégicos do Instituto, foram definidos 9 objetivos operacionais, enquadrados nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, com a seguinte distribuição:

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
O.E.1 - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	O.O.1 – Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade. O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços.	Eficácia
O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	O.O.4 – Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. O.O.5 – Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.	Eficiência
O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	O.O.6 – Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI. O.O.7 – Dinamizar iniciativas de inovação. O.O.8 – Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.	Qualidade
O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.	O.O.9 – Promover o desenvolvimento de competências.	

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

Os objetivos operacionais apresentados, assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática se propôs dar resposta durante o ano de 2018, consubstanciando uma aposta forte na modernização e simplificação administrativa, através do desenvolvimento e da utilização de serviços e soluções tecnológicas inovadoras, alinhados com princípios de racionalização de recursos, sustentabilidade organizacional e do desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

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

4. CONCRETIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA



4. Concretização da Estratégia

4.1. Concretização das Principais Iniciativas

No cumprimento da sua missão e dos objetivos estratégicos e operacionais, identificam-se em seguida, desdobradas por objetivo operacional, algumas das principais iniciativas realizadas durante o ano de 2018, inscritas no Plano de Atividades do Instituto de Informática. A implementação destas iniciativas compreende mais um passo na evolução e consolidação do Sistema de Informação da Segurança Social, na maior integração entre os vários processos e sistemas, na geração de ideias inovadoras assente num modelo de “*open-government*”, na racionalização e maximização da utilização de soluções tecnológicas, na desmaterialização e simplificação de processos, no aumento da eficiência dos processos internos e na melhoria contínua do Sistema e Serviços. O detalhe da execução de todas as iniciativas inscritas no Plano de Atividades 2018 poderá ser consultado no ponto 8.2 Iniciativas por Objetivo Estratégico.

Objetivo Operacional 1

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

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

No ano de 2018, foram implementadas nos prazos definidos com a tutela e os parceiros do Instituto, as seguintes novas funcionalidades:

- Simulador de Pensões;
- Regime de Trabalhadores Independentes;
- Destacamentos *On-line* de Trabalhadores;
- Prestação Social para a Inclusão – Complemento;
- Prestações Familiares + Simples.

Tendo em vista a entrada em exploração no início do ano de 2019, realizou-se também grande parte do trabalho relativamente a duas novas funcionalidades, nomeadamente:

- Emissão de documento de pagamento e

- Desmaterialização do pedido de comparticipação da Segurança Social no âmbito da RNCCI.

Objetivo Operacional 2

Reforçar os Processos de Interoperabilidade

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

Interessa realçar as iniciativas relacionadas com a **Interoperabilidade de Dados**, onde se destacam a implementação de processos diretamente relacionados com as Medidas inscritas no Programa *Simplex+* e na *Estratégia Segurança Social Consigo*, nomeadamente ao nível da implementação dos Certificados Multiuso. Ainda no âmbito da interoperabilidade de dados, foram concretizadas, entre outras, as iniciativas da **Tarifa Social da Água**, que permite a troca de informação com a DGAL para efeitos de elegibilidade; a iniciativa **Conta Desmaterializada**, que permite a troca de informações com o sector bancário e a iniciativa **Sistema de Pagamentos Multibanco e CTT**, direcionado aos Trabalhadores Independentes, Produtores Agrícolas e Serviço Doméstico.

Na concretização da iniciativa **Implementação do projeto EESSI** (*Electronic Exchange of Social Security Information*), que no futuro suportará todas as trocas eletrónicas de informação entre as entidades com responsabilidades na área da Segurança Social, nos países do espaço da União Europeia, foi adaptada a infraestrutura de forma passar as definições do ambiente de testes para o ambiente produtivo, permitindo a emissão de certificados finais.

Objetivo Operacional 3

Assegurar a Disponibilidade dos Serviços

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

A infraestrutura tecnológica, gerida pelo Instituto de Informática, que suporta os processos da área do trabalho, solidariedade e segurança social deve refletir a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes e cumprir os requisitos técnicos e de segurança e disponibilidade dos sistemas, sendo disso exemplo o **reforço da infraestrutura de servidores de Base de dados e aplicativos**, para o qual foram adquiridos e instalados os upgrades previstos realizar à infraestrutura. Ainda neste âmbito prosseguiu-se a estratégia de **migração do Instituto de Informática para a nova Active Directory**, tendo sido migrados 62% dos postos de trabalho existentes.

Para a garantia da disponibilidade dos sistemas, houve em 2018 uma aposta na **evolução dos sistemas de monitorização e alarmística**, com vista à redução do tempo de deteção de incidentes. Foram ainda desenvolvidos trabalhos para a **revisão e evolução do plano de continuidade de negócio**.

Objetivo Operacional 4

Otimizar os Processos de Implementação de Projetos TIC.

Este objetivo assenta num conjunto de iniciativas que visam melhorar os processos internos do Instituto e, conseqüentemente, aumentar a eficiência interna.

Ao longo do ano de 2018, foram desenvolvidas iniciativas de **automatização de tarefas de administração de sistemas** e de **automatização do processo de deployments**, tendo com estas iniciativas melhorado significativamente o processo de *deployments* desde a fase de desenvolvimento até à fase de produção. Foi ainda desenvolvida uma iniciativa para a realização de **testes de integração automáticos**.

Ainda sob este objetivo, encontramos iniciativas decorrentes de nova legislação cujo efeito prático foi a **adequação de processos internos do Instituto de Informática para dar cumprimento ao RGPD**, tendo sido revistas as políticas, processos e procedimentos existentes no âmbito do Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

Foi ainda desenvolvida uma iniciativa de **automação** que incluiu tarefas de preparação de ambientes para a execução das aplicações de negócio, tarefas de aprovisionamento de projetos e disseminação e alargamento da utilização de *toolkits* por toda a área de desenvolvimento.

Objetivo Operacional 5

Potenciar a Eficiência Interna da Atividade do MTSSS.

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

Neste âmbito, interessa realçar o desenvolvimento de projetos como a **interface SICC-SIF**, (interface entre o sistema de conta corrente e o sistema de informação financeira), cujo objetivo é a implementação de uma tesouraria única de prestações e pensões e o módulo de **penhoras integradas**, onde foram desenvolvidas funcionalidades que permitem uma melhor e mais adequada gestão de penhoras na segurança social, envolvendo integração eletrónica de dados com a Justiça.

Com o objetivo de otimizar processos de cariz mais administrativo, operacional e tecnológico, destaca-se a realização de iniciativas relacionadas com a utilização de ferramentas de produtividade com seja o **desenho da solução de arquivo do MTSSS**, tendo sido definidos os requisitos de implementação de uma solução corporativa e preparadas as condições físicas e ambientais do centro de processamento de dados para a receção dos equipamentos; foram realizadas provas de conceito às alternativas existentes com vista ao lançamento de um procedimento aquisitivo para a **solução de relacionamento – visão 360**, que pretende a integração de todos os canais de comunicação com o cidadão, numa única plataforma.

No âmbito do projeto **comunicações unificadas**, foram disponibilizadas novas funcionalidades, e novas salas de videoconferência e instalada uma solução de aprovisionamento de dispositivos de comunicações unificadas, garantindo assim uma melhor utilização dos recursos disponíveis. Para isso também contribuiu a concretização da iniciativa **Wi-Fi no MTSSS**, que visa o alargamento do projeto wi-fi a todos os organismos do MTSSS, que resultou em 2018 na aquisição de 400 *access points* para permitir uma maior cobertura da rede wi-fi, estando a sua instalação prevista para 2019.

É ainda de destacar o desenvolvimento de uma **content cloud privada: intranet 2.0, sãber e extranet**, tendo sido implementados sites intranet e extranet para diversos parceiros e definido

o modelo de utilização de *private cloud* para o armazenamento, partilha e edição colaborativa de documentos e ficheiros.

Objetivo Operacional 6

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

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

No decurso do ano de 2018, foi dado início ao projeto de **Reformulação do Sistema Gestão Integrado** que suporta a revisão e reformulação dos 17 processos que compõem a cadeia de valor, dos procedimentos associados e respetivos papéis, tendo sido realizado o *kick-off* e as atividades associadas à fase de iniciação.

No decurso de 2018, foram desenvolvidas atividades para a realização da iniciativa que visa a implementação do **modelo de custeio de serviços e produtos**, tendo sido definidas as regras de distribuição dos custos diretos e indiretos e a distribuição do imobilizado pelos diversos centros de custo entretanto apurados.

Importa ainda salientar a **consolidação do catálogo de serviços**, tendo sido desenvolvidos mecanismos de atualização permanentes, sempre que surjam alterações aos serviços prestados pelo Instituto de Informática.

Objetivo Operacional 7

Dinamizar Iniciativas de Inovação.

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

Depois do alargamento do **programa inovação** a todos os colaboradores do MTSSS, pretendeu-se dar continuidade ao programa de inovação, através da dinamização de um concurso aberto a todos os que lidam diariamente com os sistemas de informação da Segurança Social e da promoção de um evento de inovação, que incluiu a realização de 3 workshops, promovendo um clima de partilha de ideias e sugestões.

Objetivo Operacional 8

Assegurar a Satisfação dos Organismos Parceiros

Neste contexto, destacam-se um conjunto de iniciativas cuja implementação será determinante para a prossecução deste objetivo operacional.

É o caso da **reformulação/simplificação dos modelos de protocolo com os parceiros**, tendo sido em 2018 criado um novo protocolo designado de Acordo Quadro, e consolidado os protocolos de prestação de serviços com a inclusão de novas cláusulas para dar cumprimento às obrigações ao nível do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Ao longo de 2018 foi criado um **portal de relacionamento com os parceiros**, tendo em vista o registo de pedidos de serviço e respetivo acompanhamento dos mesmos.

Para realizar a avaliação do grau de satisfação dos cidadãos e entidades empregadoras que utilizam os serviços disponibilizados pela SSD, foi desenvolvida uma iniciativa com vista à **definição do modelo de avaliação da satisfação externa**, tendo a mesma culminado na apresentação de proposta de inquérito e da sua operacionalização.

Objetivo Operacional 9

Promover o Desenvolvimento de Competências.

O capital humano é um dos principais ativos do Instituto de Informática, assim sendo, a promoção do desenvolvimento de competências, em particular através da formação adequada e contínua, apresenta-se como fundamental para a capacitação dos recursos humanos, reforçando a motivação no desempenho das suas funções e, subsequentemente, a capacidade de responder positivamente aos novos e cada vez mais exigentes desafios.

Com este objetivo em mente deu-se continuidade à iniciativa **Modelo de Perfis de Competências** com a qual se pretende 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. Para a concretização desta iniciativa foram realizadas entrevistas aos dirigentes intermédios e aos titulares de função e, com base nelas, construídos 52 perfis de competências.

A implementação do **plano de formação anual 2018**, cujo objetivo é reforçar as qualificações e o desenvolvimento de competências dos colaboradores, permitiu uma melhor adequação ao desempenho de funções específicas com elevados padrões de exigência técnica, tendo sido realizadas 113 ações de formação, das 116 previstas, com uma **taxa de execução de 97%**.

Importa salientar, no ano de 2018, o reforço substancial do investimento em formação e, em particular, **o reforço da formação em TIC**, tendo sido realizadas todas as ações previstas para esta tipologia específica, por forma dotar os colaboradores de conhecimento que permita reduzir tempos de entrega das aplicações desenvolvidas.

4.2. Concretização de Outras Atividades

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

Estes 17 processos cobrem a atividade realizada pelo Instituto de Informática, I.P. na garantia da disponibilização dos serviços e da criação de valor a todos os *stakeholders* e são levadas a cabo pelas várias áreas funcionais do Instituto de Informática.

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

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

Gestão de Informação

- ✓ **Novos *datamarts*** - Desenvolvimento do *datamart* PSPI - Prestação Social para a Inclusão;
- ✓ **Manutenção do Sistema de Estatísticas da Segurança Social** - Manutenção evolutiva dos *datamarts* de Prestações Familiares, Rendimento Social de Inserção, Ação Social – Gestão de beneficiários, Subsistema de Gestão de Riscos Profissionais, Complemento Solidário para Idosos, Módulo Integrado de Canais de Pagamento, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, Gestão de Fundos, Centralização de Impressão Massiva de Outputs em PDF;
- ✓ **Integração dados do Sistema de Estatísticas da Segurança Social** – Desenvolvimento de processos de integração de dados no Sistemas de Estatísticas da Segurança Social, relativos a:
 - Plataforma Serviços Interoperabilidade - Dados de evocações dos serviços de interoperabilidade;
 - PTSS - Dados sobre declaração anual de rendimentos - pensões;
 - Relatórios do Serviço de Pagamentos por Multibanco;
 - Simulador Pensões - estatísticas e *dashboard*;
 - Subsistema de Cooperação – Plataforma Web (PROCOOP e Candidatura complemento).

- ✓ **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 3.144 pedidos;
- ✓ **Gestão do Data Warehouse** - Manutenção e limpeza da infraestrutura de base de dados;
- ✓ **Monitorização diária** dos sistemas de Declaração de Remunerações; Prestação Social para a Inclusão; Regime de Trabalhadores Independentes; Destacamento de trabalhadores e sobre os Dados de Cobrança Dívida IGFSS;
- ✓ **Disponibilização mensal de dados (entidades fora do sistema da Segurança Social)** - No âmbito do Conselho de Finanças Públicas, INE, Banco de Portugal, IEFP, Ministério da Economia;
- ✓ **Disponibilização de dados para a realização de auditorias** - Extração de dados para processos de auditorias do Tribunal de Contas, Inspeção Geral e Gabinete de Auditoria do ISS:
 - Desemprego;
 - Regime Público de Capitalização;
 - Cooperação;
 - Fundos;
 - Complemento Solidário Idosos;
 - SEF/Peres - Sistema de Execuções Fiscais - reversão dívida;
 - FAGDM - Pensão de Alimentos;
 - DLA – Destacamento de trabalhadores.
- ✓ **Envio de notificações** - Participação de dívida Trabalhadores Independentes, Entidades contratantes, Participação dívida em execução fiscal, novo regime de Trabalhadores Independentes;
- ✓ **Encerramento de contas da Segurança Social** – Sistema de Execuções Fiscais, Gestão de Contribuições e Sistema Integrado de conta Corrente e Fundos de Compensação do Trabalho;
- ✓ **Combate à fraude** - Desenvolvimento de listagens integradas no SESS para fiscalização, no contexto de frequências de equipamentos sociais e para declarações de remuneração.

Administração de Sistemas

- ✓ **Atualização tecnológica e manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações** - Atualização tecnológica e manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestruturas e comunicações, designadamente através de:
 - Renovação de *switches* obsoletos a nível nacional e renovação dos *switches* SAN (CPD Principal e Alternativo);
 - Otimização de infraestrutura (Migração de VMs do Exalogic para novo Cluster OVM, redimensionamento de VMs HyperV);
 - Conclusão do projeto de migração de serviços dos M9000 para Supercluster;
 - Renovação da infraestrutura de armazenamento com a instalação/migração de dados (sem interrupção de serviços) de todos os dados armazenados centralmente no CPD de Viseu, para o equipamento VMAX10K;

- ✓ **Suporte a bases de dados e a servidores aplicativos:**
 - Criação e configuração de novos servidores aplicativos e servidores apache para reforço dos serviços PTSS e do Sistema de Informação da Segurança Social no seu todo;
 - Instalação e realização de testes funcionais aos produtos no âmbito da segurança da informação: *Transparent Data Encryption (TDE)* e *Database Vault*;
 - Realização de testes de upgrade da BD do Sistema de Informação da Segurança Social da versão SGBD Oracle 11g para Oracle 19c;
 - Análise e resposta a pedidos de dados: no âmbito da segurança da informação e no âmbito da gestão do relacionamento, materializando necessidades dos diversos parceiros do Instituto de Informática.

- ✓ **Projeto do novo edifício do ISS na Av. 5 de Outubro** - Infraestrutura de servidores e comunicações;

- ✓ **Centralização do serviço DHCP** – Concentrando em 2 servidores o serviço que anteriormente existia em mais de 500;

- ✓ **Consolidação da infraestrutura** – 516 servidores consolidados; 614 servidores físicos desativados:
 - ISS Castelo Branco – conclusão em abril;
 - ISS Santarém – conclusão em maio;

- ISS Coimbra – conclusão em julho;
 - ISS Lisboa (Areeiro, Alameda, Saldanha, Av. Estados Unidos da América, Visconde Valmor) – conclusão entre abril e setembro;
 - CNP – conclusão em julho;
 - DGSS – conclusão em novembro;
 - CNPRP - conclusão em dezembro.
- ✓ **Atividade operacional** – Foram executados processos de *deployments* de módulos em pré-produção e produção; foram configurados processos automáticos no *scheduler*, bem como executados processos *batch* automáticos.
- ✓ **Backups e Restores realizados:**
- 6.073 *restores*, com 100% de taxa de sucesso;
 - 701.429 *backups*, com 95% de taxa de sucesso;
 - 323 TiB de *restores* (inclui testes mensais de *restore*);
 - 4.1 PiB de *backups*.
- ✓ **Manutenção e gestão do *Datacenter* principal e alternativo** - Asseguradas as condições técnicas de energia, climatização e comunicações necessárias ao normal funcionamento dos sistemas alojados nos *datacenters* principal e alternativo.

Apoio ao Utilizador

- ✓ **Serviço de suporte ao utilizador (Nacional):**
- Resolução de 14.093 Incidentes e tratamento de 36.415 pedidos de serviço pelas equipas internas do Departamento de Apoio ao Utilizador;
 - Continuação da implementação do novo modelo de suporte ao utilizador, potenciado a implementação de conceito de SPOC (*Single Point-of-Contact*), promovendo a utilização do *self-service* (ajuda), e potenciando a assistência remota com o objetivo de aumentar a resolução de ICD e PSV no primeiro contacto.
- ✓ **Service Desk Aplicacional** — Atendimento, pela equipa do TagusPark, de 961 chamadas, e resolução de 16.241 incidentes e pedidos de serviço.

- ✓ **Licenciamento *Microsoft*** - Promoção de procedimentos com vista à aquisição e manutenção de licenciamento de software *Microsoft* para servidores, postos de trabalho e ferramentas de produtividade pessoal.
- ✓ **Instalação e consolidação do ISS na Avenida 5 de Outubro.** - Recolha de informação, análise, consolidação, renovação dos postos de trabalho, planeamento e execução dos trabalhos com vista à mudança de cerca de 1600 postos de trabalho distribuídos por 12 edifícios para um único edifício na Avenida 5 de Outubro. Suporte à mudança e ao novo espaço de atendimento público do ISS.
- ✓ **Visita aos centros distritais da Segurança Social** – Visita a vários centros distritais (Beja, Castelo Branco, Évora, Faro, Guarda, Portalegre, Santarém, Setúbal) para avaliação das condições técnicas e de trabalho dos recursos humanos do Instituto de Informática; avaliação das dificuldades/necessidades no terreno das equipas.

Gestão Aplicacional

Manutenção dos Sistemas em exploração:

- ✓ **Caracterização Anual do Sistema de Acolhimento (CASA)** - Disponibilização da informação para a elaboração do Relatório CASA 2017 e implementação das alterações ao guião de recolha da informação, que serve de base à caracterização anual da situação de acolhimento para 2018. Implementação de melhorias para incremento da qualidade de dados.
- ✓ **Carregamento e Disponibilização de Movimentos (CDM)** - Implementação de novos requisitos, dos quais se destacam a disponibilização da possibilidade de atualização automática de prestações, com base em índices variáveis no FGADM (Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores), a criação de um novo benefício a conceder por verbas do FSS (Fundo de Socorro Social), a criação da figura de devedor no benefício FSS e a criação de um novo benefício no âmbito do Regime Público de Capitalização.
- ✓ **Cooperação (COOP)** - Implementação de diversas melhorias, das quais se destacam o incremento de validações no registo de frequências, alterações ao processo na emissão dos comprovativos de envio de frequências, possibilidade de pesquisa por beneficiário e vagas e adição de estados às frequências registadas. Implementação de novos requisitos, dos quais se destacam as alterações no mapa para a financeira, restrição das

pesquisas de vagas por centro distrital e delimitação temporal da obrigação do registo de frequências por respostas sociais.

- ✓ **Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco (CPCJ)** - Implementação de novos requisitos, dos quais se destacam as novas funcionalidades para pedidos de colaboração entre CPCJ e para a gestão da destruição de processos. Implementação das alterações necessárias à recolha da informação para o relatório de atividades de 2018 e disponibilização da informação à Comissão Nacional após o período de preenchimento pelas CPCJ.
- ✓ **Instituto Nacional para a Reabilitação – Organizações Não Governamentais para a Deficiência (INR-ONGPD)** - Operacionalização das segunda e terceira fases do processo de candidaturas para 2018 a financiamento de projetos desenvolvidos na área da deficiência, submetidas pelas ONGPD. Implementação das alterações necessárias ao processo de candidaturas para 2019.
- ✓ **Gestão de Declaração de Serviço (GDS)** - Emissão Notificação no GDS via sistema CIMO. Adaptação/atualização do sistema a novo regime Trabalhadores Independentes: cálculo percentagem de dependência; Apuramento Entidade Contratante (EC) tendo em consideração percentagem de dependência; Cálculo da Obrigação Contributiva de acordo com a taxa contributiva associada à percentagem de apuramento da EC.
- ✓ **Fundo de Garantia Salarial (FGS)** - Implementação do despacho por bloco. Implementação da emissão das declarações de IRS via Web (SSD).
- ✓ **Gestão de Contribuições (GC)** - No módulo da Declaração de Situação Contributiva (DSC): implementação da análise do débito por data limite pagamento; desativação da regra “conta corrente inexistente” e “NISS sem enquadramento IDQ”; implementação de *batch* de reanálise automática da DSC. Implementação da regra de cálculo progressiva caducidade de Juros. Implementação do canal de recebimento referência multibanco através da Conta Integrada. Implementação do canal de recebimento tesouraria através da Conta Integrada.
- ✓ **Sistema de Execuções Fiscais (SEF)** - Alteração na caducidade juros mora calculados em SEF. Associação DUC a pagamento MB (pagamentos com referência desconhecida). Melhorias no ecrã de conta corrente SEF com inclusão explícita dos valores perdoados. Contenciosos – implementação da recomendação da Inspeção Geral do MTSS.

Migração para CIMO-PDF (melhorias e execução em produção). Serviços para: ASCD, APP e GC.

- ✓ **Sistema Integrado de Dívida (SID)** - Identificação do sub-motivo na classificação de entidades. Adaptação do cálculo de remunerações de dívida participada no âmbito do novo regime TI. Otimização das pesquisas das ações de Apuramento/Participação. Preparação do processo de apuramento/participação para integrar com outros projetos, nomeadamente SICC. Extração para Contabilização de Acordos – Pagamentos. Mapas para Encerramento de Contas da informação SEF/SICC. Extração para Contabilização de documentos com acesso a CI.
- ✓ **Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP)** - Elaboração de um documento com o objetivo apresentar, de forma exaustiva, os vários cenários de implementação do SNC-AP e da nova LEO no Sistema de Informação Financeiro da Segurança Social, com especial enfoque nos custos e prazos de implementação, assim como nas vantagens e desvantagens associadas a cada um dos cenários, de forma a habilitar a tomada de decisão sobre o cenário a operacionalizar.
- ✓ **Declaração de Remuneração - oficiosas (fase1)** - Consulta da obrigação declarativa das Entidades Empregadoras (EE): em 2018 foram concretizadas várias iterações, com o objetivo de melhoria da performance, tendo a disponibilização em exploração desta funcionalidade ocorrido em 01/06/2018. O processo para aferir a obrigação declarativa das EE, tem como volumes de processamento, por mês, cerca de 4,5Milhões de trabalhadores e 650 mil EE.
- ✓ **Gestão de Remunerações (GR)** - Implementação de alterações ao *batch* para passagem de histórico mensal a anual. Implementação de alterações ao *batch* de verificação de sobreposição de remunerações. Revalidação de todos os erros de remunerações existentes, de todas as DR, para todos os NISS EE e para todos os períodos até 30/04/2018: revalidação de cerca de 1 Milhão de remunerações em erro, tendo ficado cerca de 20% destas remunerações sem o erro que tinham antes desta revalidação. Implementação de novo serviço para utilização por GC no âmbito da geração de remuneração para o novo regime de TI. Implementação de novo serviço para utilização por Desemprego para resolver questão das equivalências negativas. Tratamento de pedidos de revalidação de DR, correção/transferência de equivalências e remunerações.

- ✓ **Subsistema de Identificação (ID)** - Alterações/serviços necessários para o âmbito da 1ª fase do projeto PCUC nos módulos Identificação, Pessoas Singulares (incluindo Cartão Cidadão) e Pessoas Coletivas. Serviços para utilização no SmartDocs. Inclusão dos subsistemas ARF, GREND e GADI no processo TRANSNISS.
- ✓ **Qualificação (QLF)** - Cessação massiva de qualificação de trabalhadores numa Entidade Empregadora. Registo de qualificação Seguro Social Voluntário em acumulação com trabalhadores por conta de outrem (marítimos). Alteração da Data de fim da qualificação de MOE para a data de cessação em IVA, para possibilitar o deferimento de Desemprego.
- ✓ **Gestão de Taxas Especiais (GTE)** - Implementação da Fase 5 das Medidas Incentivo ao Emprego – Manutenção. Alterações a outputs (títulos, data de impressão substituída por data decisão).
- ✓ **Segurança Social Direta (SSD)** - Na vertente .net foram implementadas alterações nos seguintes âmbitos: alterações estruturais decorrentes da implementação do projeto PCUC; permitir anexar documentos aos pedidos de esclarecimento. Alterações necessárias para: Cooperação; Consulta de recebimentos; Consulta de mais tipos de prestações; Consulta de prestações de doença e respetivo detalhe – substituição da integração com serviços 6.5 por integração com serviços 8.2. Vulnerabilidades detetadas nos testes de intrusão efetuados pela INOV. No Regime Publico de Capitalização (RPC) implementação de novos formulários e nova funcionalidade de pagamento de contribuições de RPC pela EE; re-adesões a RPC com ADC (Autorização de Débito em Conta) anteriores a SEPA (*Single Euro Payments Area*). Na parentalidade foi retirada da lista de opções no registo de parentalidade os subsídios que transitaram para a nova funcionalidade de parentalidade disponibilizada na PTSS. Alteração efetuada em todas as aplicações com funcionalidades disponibilizadas na PTSS: Alteração do tamanho de letra na PTSS.
- ✓ **Processos de Qualidade de Dados:**
 - Âmbito ARF: correção de períodos de ARF migrados com motivo de fim e sem data fim;
 - Âmbito GR: corrigir remunerações com anomalias, de forma a que não exista impacto no cálculo de pensões - Processo para tratar Variação Salarial Porto; Processo para tratamento sobreposição trabalho com remunerações.

- Âmbito QLF/TI: Processo para cessar os processos de TI Deferidos, cuja cessação foi comunicada pela AT e para os quais não existe remuneração do tipo TI posterior à data de cessação; Cruzamento com a CGA e atualização de informação de suspensão AENS para acumulação com Pensionista ou com Ativo na CGA em conformidade; Enriquecimento de CAE/CIRS de TI sem esta informação, com informação da AT.
- ✓ **Apoio aos utilizadores**, na medida da capacidade das equipas de projeto, no que diz respeito à “linha final” de suporte técnico.

Arquitetura e Desenvolvimento

- ✓ **Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações (SASA):**
 - Apoio e suporte técnico às equipas de projeto nas competências de arquitetura e soluções aplicacionais;
 - Evoluções ao nível das APIs das *Frameworks*, para dar resposta centralmente a necessidades comuns (que não de negócio) aos vários projetos de negócio;
 - Análise e resolução em produção das vulnerabilidades que exigiam intervenção por parte da equipa;
 - Realização das atividades identificadas como necessárias no âmbito do PTSS (evoluções aplicacionais, apoio à integração entre aplicações, etc);
 - Realização de Sessões de Esclarecimento e Informação (SEI!);
 - Tratamento de entregas aplicacionais e apoio às equipas de projeto nas necessidades relacionadas com Ferramentas de Desenvolvimento;
 - Gestão do ambiente de desenvolvimento: Central e Integração de cada Projeto;
- ✓ **Plataforma da Segurança Social (PTSS):**
 - Apoio e suporte técnico às equipas de projeto (num total de 11), nas competências de UX/UI;
 - Implementação e disponibilização dos conteúdos definidos para as ajudas dos projetos Web que, no ano em avaliação, disponibilizaram funcionalidades em produção no contexto do PTSS;
 - Atividades de integração, tratamento de *major releases* e validações no contexto da PTSS – 45 novas funcionalidades de 11 aplicações;

- Implementação de evolução para a Área de Destaques da PTSS, com vista à sua modernização;
 - Desenvolvimento dos scriptlets (através da plataforma Script-it) definidos como necessários (essencialmente publicação de eventos na Agenda e envio de mensagens para a Inbox) no âmbito do PTSS;
 - Participação no diagnóstico e resolução dos problemas em ambiente de Produção, mas também em ambientes anteriores, destacando-se o apoio prestado na análise, identificação de causas e indicação de possíveis soluções para situações detetadas no âmbito dos Testes Não Funcionais;
- ✓ **Base de Dados:**
- Suporte às equipas de projeto e demais equipas intervenientes na gestão de modelo de dados, VIES, otimização de *queries*, tratamento de entregas aplicacionais, máscara de dados e realização de clones nos ambientes da sua responsabilidade – Desenvolvimento, Testes, Piloto e TNF;
 - Participação ativa nas seguintes iniciativas:
 - Upgrade da Base de Dados para 12c;
 - Transparent Data Encryption (TDE);
 - Compressão e particionamento de dados.
- ✓ **Testes e Acreditação Aplicacional:**
- **Testes Não Funcionais:**
 - Testes às vulnerabilidades INOV '18;
 - Incremento da cobertura de testes de segurança para 8 aplicações;
 - Incremento da cobertura de testes de carga de 15 para 28 aplicações;
 - **Ambientes:**
 - Processos automáticos de *deployment* e *restart*;
 - Detecção automática de padrões de erro em *logs*;
 - Manutenção dos ambientes da responsabilidade da AA: Testes, Piloto 1 e 2, TNF;
 - Gestão de utilizadores de GUS em todos estes ambientes;
 - **Metodologia e Documentação:**
 - Evolução da metodologia de testes de segurança;

- Revisão e atualização da metodologia de testes funcionais e não funcionais;
 - Revisão e atualização do Kit de integração da Área de Acreditação;
 - Publicação na xWiki de toda a metodologia de testes – automatizados, funcionais, não funcionais, regressão, etc – e de outra informação relevante;
- Apoio às equipas de projeto, nas competências de Testes Funcionais e Testes Não Funcionais.

Organização e Gestão de Pessoas

- ✓ **Gestão das pessoas** - Assegurada a elaboração e permanente atualização do plano de gestão previsional de recursos humanos, com a abertura de procedimentos concursais. Este ano, a Gestão Previsional de Recursos Humanos, manteve uma preocupação permanente de ocupação pontual de Postos de Trabalho vagos do Mapa de Pessoal, designadamente via mobilidades internas à administração pública, mas procurou, recrutar especialistas de informática, técnicos de informática e também técnicos superiores para as áreas que deles necessitavam, concretamente, áreas eminentemente tecnológicas.

Com estas iniciativas, visou-se o reforço imediato do Instituto, e criação de reservas de recrutamento criando condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços.

Assim, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- **Publicitação de 12 (nove) ofertas na Bolsa de Emprego Público (BEP)** com vista a dotar o Instituto de trabalhadores/as, em número e perfis de competências adequados, em consonância com a gestão previsional de recursos humanos e com as necessidades identificadas, concretamente para a ocupação de postos de trabalho cujos perfis de competência associados são, na sua maioria, eminentemente tecnológicos;
- **Abertura de vários procedimentos concursais para a ocupação de 22 postos de trabalho**, de modo a reforçar o recrutamento de pessoas e a colmatar os resultados

obtidos com as ofertas publicitadas inicialmente na BEP. A conclusão de alguns dos referidos concursos está prevista para o ano de 2019;

- **Acolhimento de 2 estágios curriculares**, mantendo uma prática (ininterrupta) de acolhimento de estágios curriculares e profissionais que data de 2005;
- 16 admissões no Instituto e 22 saídas de trabalhadores/as, estas últimas maioritariamente no grupo de pessoal de informática;
- **Em 2018, o curso IISI do PAii foi concluído por 11 formandas/os**, obtendo uma média de 4,4 no questionário de satisfação e uma média de 80% no questionário de avaliação.

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

- ✓ **Gestão das aquisições e contratos** – Garantido 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

- ✓ **Gestão dos pedidos de serviço de parceiros** – Verificação da conformidade de todos os pedidos entrados através do portal de parceiros e tratamento dos pedidos relacionados com serviços geridos pelo Departamento de Gestão de Clientes.
- ✓ **Gestão da comunicação das App's sigã e Segurança Social + próxima** – Resposta aos comentários feitos pelos utilizadores.
- ✓ **Produção de Sínteses de monitorização** – Realização de sínteses de monitorização mensal, que espelham a atividade ocorrida no Portal de Parceiros, no sigãApp e na App Segurança social + próxima.

- ✓ **Revisão do Processo de Gestão de Clientes e Níveis de Serviço**, com a aprovação do procedimento de pedidos de serviço de parceiros.
- ✓ **Revisão do Processo de Gestão de alterações**, com a aprovação do processo e do procedimento de alterações standard.
- ✓ **Promoção do sigã e de novas funcionalidades**, junto de organismos.
- ✓ **Preparação de novos protocolos**, em particular no âmbito do RGPD, tendo culminado na assinatura de 10 protocolos e 1 adenda.
- ✓ **Prestação de serviços de Formação, através da produção e disponibilização de 8 cursos de formação à distância (e-learning) e da preparação e ministração de 33 ações de formação presencial** - No âmbito da formação à distância foram concebidos, desenvolvidos e disponibilizados cursos de formação *e-learning* para a solução sigã (5 cursos), solução de Gestão Documental, Sistema de Gestão de Iniciativas, e temática de Regulamento Geral de Proteção de Dados. Na modalidade de formação presencial, foram desenvolvidos produtos de formação e realizadas ações de formação sobre as soluções Contact Center, sigã, Gestor de Conteúdos, Gestão Documental e Portal de Parceiros.
- ✓ **Produção de Recursos Pedagógicos sobre aplicações e soluções TIC disponibilizadas pelo Instituto de Informática** – Elaboração de manuais de apoio ao utilizador e Ajudas contextuais para os utilizadores dos serviços existentes na Segurança Social Direta.
- ✓ **Acompanhamento à Formação** - Gestão de inscrições e contas de formandos, emissão de certificados de formação, atendimento e apoio aos formandos, e incentivo à realização da formação.
- ✓ **Produção de vídeos demonstrativos e promocionais** sobre aplicações e serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática.
- ✓ **Apresentação, divulgação e promoção de serviços através da produção de *releases*, *banners* e notícias** – Produção de 23 *releases* de serviços, 9 *banners*, e 5 notícias.
- ✓ **Criação de Páginas de Serviços na Intranet** – Na área de Gestão de Serviços da Intranet foi iniciada a criação de Páginas de Serviços dedicadas à caracterização de cada serviço para caracterização individualizada dos serviços do Instituto de Informática.

- ✓ **Elaboração e disponibilização de Instrução de Trabalho para Atualização do Catálogo de Serviços do Instituto e Formulário para comunicação de novos serviços ou alterações aos serviços existentes.**

Qualidade e Auditoria

- ✓ **Realização de auditorias internas** – Realização de auditoria interna integrada ao Sistema de Gestão Integrado, no âmbito do Sistema de Gestão de Serviços TI e do Sistema de Gestão Segurança da Informação, tendo sido elaborados e divulgados os respetivos Relatórios (Preliminares e Definitivos).
- ✓ **Planeamento e acompanhamento de auditorias externas** – No âmbito do processo de certificação do Sistema Gestão Integrado do Instituto foi realizada auditoria externa integrada ao Sistema Gestão de Serviços TI e ao Sistema Gestão de Segurança da Informação, tendo sido asseguradas todas as ações conducentes à sensibilização das partes interessadas, planeamento e acompanhamento das entrevistas, divulgação dos resultados e do Relatório de Auditoria.
- ✓ **Realização de autoavaliação do Sistema de Gestão** – Realização do processo de Autoavaliação bianual, suportado na Framework do Modelo de Excelência da EFQM, com vista à renovação do Reconhecimento R4E em 2018. O processo de Autoavaliação incluiu análise e recolha de informação documentada, preparação do guião e realização de entrevistas às partes interessadas, elaboração e divulgação do Relatório.
- ✓ **Candidatura Reconhecimento Modelo Excelência EFQM** – Elaboração de documento de candidatura do Instituto de Informática ao Reconhecimento do Sistema de Gestão de acordo com o Modelo de Excelência da EFQM.
- ✓ **Planeamento e acompanhamento de avaliação externa do Sistema de Gestão** - No âmbito do processo de certificação do Sistema Gestão Integrado do Instituto foi realizada a avaliação externa do Sistema de Gestão no âmbito do Modelo de Excelência da EFQM, tendo sido asseguradas todas as ações conducentes à sensibilização das partes interessadas, planeamento e acompanhamento das entrevistas, divulgação dos resultados e do Relatório de *Feedback*.
- ✓ **Acompanhamento e reporte das ações corretivas, preventivas e de melhoria** – No âmbito do procedimento Ações corretivas, preventivas e de melhoria (ACPM), foi

atualizada a Tabela de ACPM para o ano de 2018 (com 121 ações), realizado o acompanhamento mensal das mesmas, elaborados os respetivos Relatórios Mensais de Progresso (10), cobrindo os vários âmbitos: Segurança da Informação, Serviços TI, Gestão Riscos, Arquitetura de Referência, Plano Continuidade de Negócio, Plano de Segurança, Exercício Perseu. Assegurada a divulgação na intranet e a todas as partes interessadas.

- ✓ **Plano de tratamento de riscos** – Elaboração do Plano de Tratamento de Riscos referente ao ano de 2018, identificando os principais grupos de ativos que potencialmente poderão estar sujeitos a vulnerabilidades/ameaças e as ações que mitigam a ocorrência de riscos ao nível da continuidade, disponibilidade e integridade da informação e dos serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática.

Neste sentido foi feita a análise de riscos sobre (9) categorias de ativos, identificados os controlos aplicáveis (57), avaliada a maturidade dos controlos internos, identificados os riscos e as ações a implementar (7 ações), elaborada a Declaração de Aplicabilidade.

Todo o trabalho foi elaborado em estreita articulação com os responsáveis pelos ativos/riscos (9) e com a equipa de segurança da informação, e divulgado a todas as partes interessadas.

- ✓ **Avaliação da equipa auditora interna** – Avaliação da equipa auditora interna, composta por 4 elementos, responsáveis pela realização da auditoria interna integrada no âmbito do Sistema Gestão Serviços TI e ao Sistema Gestão Segurança Informação. Elaborado e disponibilizado um inquérito na intranet, para que cada auditado (num total de 28 auditados) pudesse efetuar a avaliação da equipa auditora que o entrevistou. Após o término do prazo de resposta, foram recolhidos e tratados os dados, elaborado e divulgado o relatório de avaliação.
- ✓ **Revisão dos indicadores da cadeia de valor** – Revisão, em colaboração com cada um dos responsáveis dos processos da cadeia de valor (17), e com o Conselho Diretivo, dos indicadores a recolher para cada processo, a sua periodicidade de medição, as metas definidas, os limites máximos e mínimos a considerar, respetivas formulas de cálculo e procedimento de recolha, tratamento e análise das medições, passando a contemplar indicadores de desempenho, operacionais e estratégicos, num total de 158 indicadores distintos. Atualização do ficheiro de cálculo de desempenho e elaborados os 17 ficheiros para recolha de informação. O respetivo Manual foi atualizado e divulgado a todas as partes interessadas.

- ✓ **Acompanhamento e reporte do desempenho da cadeia de valor** – Recolha, análise e registo das medições dos 70 indicadores da cadeia de valor, elaboração e divulgação dos respetivos relatórios de desempenho da cadeia de valor (1 Relatório Semestral, 4 Relatórios Mensais, e o Relatório Anual).
- ✓ **Revisão pela gestão** – Elaboração do Relatório de Revisão pela Gestão, apresentando os principais resultados e indicadores do desempenho do SGI e do Instituto de Informática referentes ao ano de 2017, bem como as alterações previstas implementar durante o ano de 2018, objetivos e metas a alcançar, bem como os recursos (humanos e financeiros) disponíveis e as oportunidades de melhoria. Apresentação e divulgação do respetivo Relatório às partes interessadas.
- ✓ **Planeamento estratégico e operacional e gestão do processo de avaliação de desempenho** – Elaboração de todos os instrumentos de gestão referentes ao ano de 2017 (Relatório de Gestão, Relatório Atividades, Avaliação QUAR 2017) e de 2018 (Plano de Atividades, QUAR) e divulgação às partes interessadas. Realização do fecho, apresentação e divulgação do PESI do MTSSS e do PEII do Instituto de Informática.

Iniciada a recolha de informação para elaboração do Plano de Atividades e QUAR referente ao ano de 2019, nomeadamente, pelo preenchimento do ficheiro de iniciativas a carregar no Sistema Gestão Iniciativas.
- ✓ **Sistema de gestão de iniciativas** – Carregamento, acompanhamento, monitorização e reporte da execução das iniciativas/projetos e atividades registadas na aplicação Sgi (173), bem como gestão das alterações, suporte e apoio aos utilizadores (respondidos 122 pedidos de serviço). Durante o ano de 2018 foram elaborados e divulgados 33 relatórios de acompanhamento.
- ✓ **Acompanhamento e reporte do desempenho organizacional** – Definição do modelo e reporte do Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional, passando este a incluir para além da monitorização do desempenho do QUAR, Plano de Atividades e execução orçamental, o desempenho do Plano Estratégico do Instituto de Informática e do Plano Estratégico dos Sistemas de Informação do MTSSS, assim como da cadeia de valor. Neste sentido foram divulgados 7 relatórios de monitorização do desempenho organizacional ao longo do ano de 2018.

Reporte trimestral ao GEP dos resultados do QUAR.

- ✓ **Revisão da informação documentada do Sistema Gestão Integrado** – Revisão a 16 documentos (entre procedimentos, instruções de trabalho, especificações e registos) especificamente associados ao Sistema de Gestão Integrado, no cumprimento dos requisitos normativos e das boas práticas aplicáveis.
- ✓ **Atualização da intranet e repositório de informação documentada** – Atualização da informação documentada ao nível dos repositórios existentes para divulgação e gestão da informação. Durante o ano de 2018 foram divulgados 17 destaques referentes ao Sistema Gestão Integrado.
- ✓ **Verificação da conformidade** – Análise e revisão da informação documentada elaborada no decorrer do ano de 2018 (101 documentos no total):
 - Ao nível do Sistema Gestão Serviços TI
 - 3 Processos (Incidentes e Pedidos de Serviço; Alterações; Problemas);
 - 13 Procedimentos (Alterações Standard; Alterações Emergência; Pedidos Serviço Parceiros; Gestão Reclamações; Avaliação Serviços Prestados Parceiros; Negociação Níveis Serviço; Contratualização Protocolos; Gestão Expediente; Circuito Validação Documentos Financeiros; Pedido Licença Sem Remuneração; Pedido Formação Não Financiada; Pedido Estatuto Trabalhador Estudante; Pedido Regresso Licença Sem Remuneração);
 - 2 Instruções de Trabalho (Lista de Alterações Standard; Atualização Catálogo Serviços);
 - 13 Especificações (Catálogo de Incidentes e Pedidos Serviço; Catálogo de Serviços Negócio – 3 revisões; Catálogo de Serviços Técnico – 8 revisões; Regras Implementação SLAs).
 - Ao nível do Sistema Gestão Segurança Informação
 - 2 Processos (Risco; Segurança Informação);
 - 21 Procedimentos;
 - 13 Políticas (Segurança Informação; Gestão Ativos; Compliance; Recursos Humanos; Segurança Física e Ambiental; Comunicações e Operações; Gestão Acessos; Desenvolvimento, Aquisição e Manutenção Sistemas Informação; Gestão Incidentes; Utilização

- Aceitável de Recursos TI; Mobilidade e Teletrabalho; Privacidade; Cookies);
- 1 Instrução Trabalho (Intervenções DataCenter e Salas Técnicas);
 - 3 Especificações (Plano de Comunicação; Plano Tratamento Riscos; Manual de Áreas Seguras);
 - 3 Registos (Declaração Aplicabilidade, Avaliação dos Riscos, Avaliação dos Controles).
- Ao nível do Sistema Gestão Responsabilidade Social
- 1 Política (Responsabilidade Social);
 - 10 Procedimentos (Identificação e Avaliação Partes Interessadas; Controlo Consumos; Identificação Requisitos Legais; Identificação Aspectos da Responsabilidade Social; Sensibilização Responsabilidade Social; Comunicação Interne/Externa; Resposta a Emergências; Avaliação Satisfação Partes Interessadas; Gestão Resíduos; Abate Equipamento Informático);
 - 1 Especificação (Plano de Sustentabilidade).
- Ao nível do Sistema Gestão Integrado
- 5 Procedimentos (Controlo Informação Documentada; Auditorias Internas; Avaliação Desempenho dos Processos; Revisão do SGI; Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria);
 - 3 Instruções de Trabalho (Controlo Documentos; Sistema Gestão Iniciativas; Atualização Intranet);
 - 2 Especificações (Manual da Qualidade; Relatório de Revisão pela Gestão);
 - 6 Registos (Objetivos do SGI; Objetivos do SGSI; Plano Global do SGI; Tabela Legislação Aplicável; Responsáveis do SGI; Matriz Ferramentas).

Comunicação e Sustentabilidade

- ✓ **Gestão da comunicação e da partilha de informação** - Para além das 52 *We“letters* semanais produzidas durante o ano de 2018, foram **realizadas 21 Sessões de Esclarecimento no Instituto (SEI!)**, destacando-se as SEI! Sobre Regulamento Geral de Proteção de Dados e as SEI! sobre o Sistema de Gestão de Segurança da Informação

(SGSI), que envolveram a totalidade dos colaboradores, internos e externos, a desempenhar funções no Taguspark, e as equipas deslocalizadas através da sua emissão em *streaming*.

Integração destas SEI! num plano de comunicação de divulgação do regulamento e do sistema de gestão, que incluiu também a **produção de cartazes, vídeos e banners específicos para a intranet e plasma da portaria**, e a criação de uma área específica na Intranet do Instituto.

- ✓ **Monitorização de instrumentos de comunicação interna e envolvimento** – Prosseguindo o objetivo de promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, e tendo por base histórico de informação respeitante ao ano 2014, realizou-se um inquérito para atualizar informação e conhecer a forma/meio de transporte dos colaboradores para o local de trabalho, com o intuito de avaliar a viabilidade de adoção de soluções mais convenientes para todos. Este inquérito foi desenvolvido em *LimeSurvey* e enviado através de link em email.
- ✓ **Iniciativas de sustentabilidade organizacional – Criação do Orçamento Participativo do Instituto de Informática (OPii)**, que visou a promoção de iniciativas de sustentabilidade organizacional e de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, propostas e escolhidas pelos colaboradores do Instituto. Esta iniciativa teve diferentes fases de apresentação, seleção e votação de iniciativas condicionadas a um orçamento específico. Para o efeito foi criado um plano de divulgação e comunicação que englobou a produção de cartazes e *banners* específicos para a intranet e plasma da portaria, bem como a criação de uma área específica na Intranet do Instituto.
- ✓ **Gestão de eventos institucionais:**
 - Cerimónia da comemoração do Dia da Segurança Social (8 de maio), com a realização da Sessão de apresentação do novo Simulador de Pensões;
 - Comemoração do Dia do Instituto (29 de maio), com o lançamento do Orçamento Participativo do II (OPii) e com a realização de uma atividade de envolvimento institucional;
 - Evento Inovação 2018, com a entrega dos Prémios Inovação 2018 às três ideias com maior fator de inovação, impacto interno e externo e maior viabilidade de implementação;

- Apresentação da Nova aplicação Móvel da Segurança Social, desenvolvida no âmbito do Simplex 2018+;
- Natalii, com a presença de 26 crianças, filhos de trabalhadores do Instituto que participaram em diversas atividades.

✓ **Gestão da Imagem Institucional:**

- **Nova Sinalética** – Atualização do sistema de sinalética do Instituto de Informática de forma a permitir uma correta e clara identificação dos espaços e responder cabalmente à necessidade de orientação pelo edifício, nomeadamente com criação de diretório na entrada do edifício, reforço da sinalética suspensa e criação de sinalética para os espaços mais recentemente criados, como o Centro de Controlo e Operações. Este sistema de sinalética veio permitir a correta identificação dos espaços em cada piso, como Áreas, Departamentos e Salas de Reunião. Foi atualizada a imagem da principal sala de reuniões, Sala Matrix, e do Painel da História do Instituto. Ainda em 2018, **concluiu-se o processo gráfico de atualização do forro do edifício de acordo com a nova imagem Institucional.**
- **Merchandising** – No âmbito da celebração dos 20 anos do Instituto, foram produzidos cadernos Institucionais e um conjunto de outros produtos, enquadrados na campanha por um instituto + sustentável.
- **Campanhas** – desenvolvimento de diversas campanhas em colaboração com outros Departamentos, nomeadamente: campanha do uso das escadas (AGP), Segurança do Edifício (AGP), RGPD e Segurança da Informação (ASIPD). Estas campanhas englobaram peças gráficas como cartazes, banners na intranet e no plasma da portaria, comunicações por mail, SEI!, apresentações e vídeos. Foi desenvolvida pela ACS a Campanha para o Orçamento Participativo, com peças gráficas como banners, regulamento, FAQ's e página na intranet.
- **Apresentações** – Apresentações do Dia da Segurança Social, Colaborador e Projeto do Ano (inseridas na apresentação de comemoração do Dia do Instituto, com a produção adicional de diplomas), Projeto Inovação (com a produção adicional de voucher e troféu em acrílico), Destacamento de Trabalhadores, Novo Regime de TI's, RGPD, RSPTIC e atualização da Apresentação Institucional.
- **Sustentabilidade** – Colaboração no âmbito da participação na rede RSO PT, na imagem gráfica da Brochura “Pessoas com deficiência são importantes para as

empresas: Linhas Orientadoras” e na elaboração do cartaz para a sua 10ª Convenção.

- **Intranet** – Criação de inquéritos disponibilizados na intranet, em colaboração com o DAU: Inquérito sobre meios de transporte e inquérito de votação dos Colaboradores do Ano. Criação de duas novas áreas na Intranet, OPii e SI e Proteção de Dados Pessoais. Colaboração na elaboração da Intranet do INR com fornecimento e edição de imagens.
 - **Documentos Institucionais** – Colaboração na elaboração/formatação gráfica de documentos institucionais, nomeadamente o Plano Estratégico.
 - **Logotipos** – Criação dos logotipos do OPii, dos 20 anos do Instituto e do SGI.
- ✓ **Representações Externas** - Manutenção da participação do Instituto em diferentes redes de sustentabilidade e responsabilidade social.

Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

- ✓ **Cibersegurança** – Realização de 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.
- ✓ **Pedidos de informação** - Avaliação e preparação de resposta a pedidos de dados pessoais, efetuadas quer pelo Ministério Público/Órgãos de Polícia Criminal, quer de organismos do MTSSS no âmbito de processos de auditoria/averiguações internas.
- ✓ **Sensibilização de cibersegurança** - Elaboração e operacionalização de sessões de sensibilização.
- ✓ **Sensibilização de RGPD** – Elaboração e operacionalização de sessões de esclarecimento e sensibilização a todo o organismo, sobre a entrada em vigor da nova legislação comunitária, RGPD.
- ✓ **Implementação de RGPD** – Operacionalização da adaptação do organismo ao Regulamento Geral de Proteção de dados, com levantamento de requisitos necessários à conformidade com o mesmo.
- ✓ **Elaboração de e-learning sobre RGPD** – Elaboração de guião para curso *e-learning* sobre RGPD.

- ✓ **Apoio na criação do Comité consultivo de segurança da Informação e de proteção de dados pessoais** – Apoio ao CD na criação do CSSIPDP, com a responsabilidade de propor para avaliação de novas políticas de segurança da informação com adaptação ao RGPD.
- ✓ **Participação em Ciber Exercícios** – participação nos dois principais ciber exercícios nacionais, organizados pelo CNCS e pelo Exército, ExNCS e Perseu.

4.3. Atividades Desenvolvidas Não Previstas no Plano Inicial

No decorrer do ano de 2018, 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

- ✓ **Redes Locais de Intervenção Social (RLIS)** - Reformulação e Integração de indicadores de avaliação no SESS.
- ✓ **Estudos e Análise de Dados** - Extração de dados, estudos e análise de impacto de medidas, em algumas situações com processos de notificações associados:
 - Cantinas Sociais;
 - Apoio Judiciário - condição de recursos;
 - Análise universo TI's participação;
 - Reforma Antecipada/CSI - condição de recursos;
 - Prestação Social para a Inclusão - condição de recursos para complemento;
 - Prestação Social para a Inclusão / Cooperação - frequências em IPSS de titulares PSPI;
 - Salário Mínimo Nacional e TSU;
 - RSI 20 anos;
 - Novo regime TI's;
 - Medida Contratos a Termo;
 - Orçamento de Estado.
- ✓ **Renda Apoiada** - Reformulação do simulador para cálculo do apoio prestado.
- ✓ **Fundos Social Europeu** - Para efeitos de suporte à execução da candidatura ao FSE de financiamento de prestações desemprego, social desemprego e RSI em contexto de formação e contratos de inserção do IEFP, foram ao longo de 2018 geradas várias listagens, fruto do cruzamento entre utentes IEFP em projetos de formação e contratos emprego/inserção e os subsistemas de rendimento social de inserção e desemprego.
- ✓ **IEFP** - No âmbito de estudos do IEFP relativamente à empregabilidade de utentes que

terminaram a participação em medidas ativas de emprego e formação profissional, com vista a atualização dos indicadores do relatório de avaliação das políticas de emprego.

- ✓ **Mails_Signal** - Em 2018, e fruto da entrada em exploração do PCUC, foi necessário alterar substancialmente o processo para inclusão dos dados do PCUC (ID.CONTACTO) como fonte de E-mails.
- ✓ **Combate à Fraude** - No âmbito da integração SESS e plataforma Big_Data, mantida a disponibilização diária de dados no projeto SESS/Signal que permite ao ISS, em modo self-service, identificar populações potencialmente candidatas a SVI. Foram ainda reativados processos que se encontravam descontinuados, nomeadamente, conjunto de *dashboards* com dados sobre análise de relação médicos/comissões, de rácios de subsistência de incapacidade por médico e, ainda, análise de Nibs por Niss.
- ✓ **Migração do Subsídio Mensal Vitalício para Gestão de Apoios para a Deficiência e Incapacidade** – desenvolvimento de processo de migração destes grupos referidos para GADI.

Administração de Sistemas

- ✓ **Implementação do ambiente paralelo SIP** (Sistema de Informação de Pensões).
- ✓ **Servidores aplicativos** – Reforço dos servidores aplicativos no âmbito do Simulador de Pensões.
- ✓ **Atividades no âmbito dos Trabalhadores Independentes.**

Apoio ao Utilizador

- ✓ **Configuração na ferramenta ITSM** – Implementação de uma nova infraestrutura de suporte à atividade do CNP na ferramenta de ITSM, e implementação do novo processo de gestão de alterações.

Arquitetura e Desenvolvimento

- ✓ **Limesurvey** - Upgrade da versão aplicacional e da infraestrutura de suporte a esta plataforma.

- ✓ **PARES – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais:** Início deste projeto de desenvolvimento, de acordo com o padrão Visão 2.0, começando-se pela implementação do formulário da Tipologia 1 na PTSS.

- ✓ **Equipa SASA:**
 - Estudo, definição, implementação e disponibilização de solução interna para envio de emails em ambiente controlado, evitando-se o risco de qualquer email de teste sair da nossa organização independentemente do destinatário;
 - Desenvolvimento de componentes de segurança e suporte RGPD;
 - Reforço documental e de orientações sobre segurança de informação no ciclo de vida de desenvolvimento;
 - Colaboração no projeto de desenvolvimento do sistema da CASES;
 - Desenvolvimento e disponibilização em produção do site e aplicação PREV PAP;
 - PoC Cloud Azure com Microsoft para o Portal Revita.

- ✓ **Processos de Interoperabilidade:**
 - Integração com a Gateway SMS da iAP para dar resposta a necessidades no contexto da Segurança Social;
 - Migração dos Web Services para a Plataforma OSB;
 - EESSI: implementação e documentação da integração entre a Segurança Social e a plataforma RINA; participação na instalações e configuração das várias versões novas disponibilizadas do software RINA, apoio na vertente de arquitetura técnica e implementação da componente nacional para dar resposta aos requisitos definidos pelo ISS (para fazer face à nossa realidade).

- ✓ **CIMO-PDF:**
 - Descontinuação por completo do CIMO-XML, transportando os últimos fluxos de negócio em JCAPS para CIMO-PDF;
 - Por via do ponto anterior, foi descontinuada em definitivo a plataforma JCAPS.

- ✓ **Testes Funcionais e Não Funcionais:**
 - Smartdocs V4;
 - Portal do Assédio (assedio.cite.gov.pt).

Organização e Gestão de Pessoas

- ✓ **Processamento das valorizações remuneratórias** decorrentes das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório;
- ✓ Solicitação do despacho prévio para efeitos de promoção;
- ✓ **Reformulação do plano de formação** para assegurar a integração da formação realizada extraplano e retirar a formação que não foi realizada por razões não imputáveis ao Instituto.

Qualidade e Auditoria

- ✓ **Recurso Pedagógico do Sistema Gestão Iniciativas (sgii)** – Definição dos objetivos para a realização do curso *e-learning* sobre o sgii, os respetivos conteúdos e efetuada a revisão do storyboard, listas de perguntas, conteúdos e imagens.
- ✓ **Automação processo de reporte do desempenho da cadeia de valor** – No âmbito da atividade de monitorização, avaliação e reporte do desempenho dos processos da Cadeia de Valor, foi elaborado documento que teve como objetivo definir os principais requisitos funcionais e o desenho para a implementação de um *dashboard* de recolha e tratamento de informação dos indicadores dos Processos da Cadeia de Valor do Instituto de Informática, tendo por base a ferramenta *PowerBI*. Foram ainda realizados todos os testes para verificação do cumprimento dos requisitos e efetuado o carregamento e validação de todos os indicadores da cadeia de valor referentes ao ano de 2018.
- ✓ **SEI! Ficheiro Iniciativas** – Elaboração e realização da apresentação sobre o ficheiro de carregamento de iniciativas na aplicação do sgii, destinada a todos os responsáveis de iniciativas.
- ✓ **SEI! Informação documentada** – Elaboração e realização de 2 sessões de apresentação sobre o procedimento de controlo de informação documentada, destinada a todos os responsáveis de processo e procedimentos e a todos os colaboradores do Instituto no geral.
- ✓ **Reformulação espaço Qualidade da intranet** – No seguimento da SEI! Sobre o procedimento de controlo de informação documentada, foram indicadas pelos colaboradores algumas oportunidades de melhoria a ter em conta na disponibilização e

organização da informação na intranet, no espaço da Qualidade, que foram refletidas, com o objetivo de otimizar a experiência do utilizador.

- ✓ **Plano de Segurança** – Elaboração de fluxos (Plano de Atuação em situação de incêndio com ocupação normal) associados aos procedimentos a observar no âmbito do Plano de Segurança Interno.
- ✓ **Procedimento Gestão Expediente e Circuito de Validação Documentos Financeiros** – Elaboração dos fluxos (7) associados ao procedimento de gestão de expediente e circuito de validação de documentos financeiros.
- ✓ **Perfil Competências** – No âmbito do projeto do perfil de competências foram definidos e elaborados os perfis de competências associados às 3 funções da área: Auditor Interno, Técnico de Qualidade e Técnico de Planeamento.
- ✓ **Representação Externa** – Representação do Instituto de Informática no 3º Encontro Nacional da CAF (*Common Assessment Framework*), tendo o DGAEP endereçado o convite ao Instituto de Informática para participar no referido evento, sob o tema "O Reconhecimento Externo e a Confiança dos Cidadãos", considerando o historial significativo de reconhecimentos externos do Instituto de Informática e aproveitando esta oportunidade para partilhar as boas práticas implementadas e a maturidade alcançada pela organização.

Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

- ✓ **Segurança do sistema de informação** - Apoio na elaboração dos requisitos de segurança a considerar no processo de desenvolvimento de sistemas de informação.
- ✓ **Catálogo de serviços técnico** - Identificação de requisitos de segurança, no âmbito do catálogo de serviços técnico.
- ✓ **Acordos/protocolos com entidades externas** - Apoio na elaboração de acordos/protocolos com entidades externas no âmbito específico da nova legislação Comunitária, RGPD, cibersegurança e troca de dados.
- ✓ **Conformidade com RCM 41/2018** – Análise de conformidade com a legislação, elaboração de plano de implementação.
- ✓ **Pareceres** – Elaboração de pareceres sobre segurança da informação e RGPD.

4.4. Participação em Grupos de Trabalho

No ano de 2018 o Instituto de Informática, I.P. integrou vários grupos de trabalho multidisciplinar, destacando-se as seguintes participações:

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

A Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 33/2016, de 3 de junho, constitui 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^a Carla Costa.

O Instituto de Informática, conforme previsto no diploma, durante o ano de 2018 efetuou as necessárias alterações ao Plano de Ação Setorial definido, e apresentou as monitorizações periódicas, mensais e trimestrais, de acordo com o definido.

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 empresas.

Este grupo de trabalho durante o ano de 2018, esteve pouco ativo, encontrando-se a decorrer um trabalho de redefinição estratégica, relativamente à sua missão.

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 de 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:

(Uso Público)

- **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.

Neste momento está a decorrer a definição da estratégia para a utilização da “Cloud” na Administração Pública, no âmbito do grupo de trabalho.

Labour Market Policies

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

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)

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, participou no grupo SEF (*Security Expert Forum*) do projeto da EESSI, da Comissão Europeia e é interlocutor nacional na aplicação das políticas de segurança EESSI às várias instituições envolvidas. Efetuou, ainda a monitorização e reporte anual ao DGEMPL (principal responsável na Comissão Europeia).

MN CD E&T - Multinational Cyberdefense Education and Training

Participação no projeto **MN CD E&T**, que pretende suprir necessidades de formação em Cibersegurança e Ciberdefesa, a nível nacional, NATO e União Europeia. Consiste na criação de mestrados e cursos técnicos de forma a capacitar Portugal de *skills* nesta matéria.

CiberExercícios

Participação no exercício **CiberPerseu**, exercício que resulta numa rede de contactos partilhados entre organismos públicos e privados, com vista à mitigação de incidentes de cibersegurança, à troca de conhecimento e à divulgação de informações e de alerta de Ciber ataques.

Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS)

O Centro Nacional de Cibersegurança, foi criado para controlar e coordenar a estratégia de cibersegurança a nível nacional. O Instituto de Informática, embora não sendo infraestrutura crítica, tem um papel preponderante, uma vez que a sua base de dados tem relevância confidencial, tornando-se um alvo de ataques concertados, e que com esta parceria se tenta mitigar de forma rápida e eficaz.

Centro Nacional de Ciberdefesa (CNCD)

O Centro Nacional de Ciberdefesa tem como missão a defesa e a soberania nacional em matéria Ciber. O Instituto de informática colabora com o CNCD, através da participação em exercícios ciber, realizados pelo Exército, e considerando a possibilidade de realização de acordos futuros.

Projeto ASIA - Avaliação Suprainstitucional da Informação

Representação do Instituto de Informática no Grupo de Trabalho Ministerial, constituído no âmbito do Projeto ASIA - Avaliação Suprainstitucional da Informação, com o objetivo de elaborar a Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS, nos termos do Despacho n.º 40/MTSSS/2016, 28 de novembro de 2016. Neste âmbito, em 2018 foram realizadas as seguintes atividades:

- ✓ Conclusão do levantamento dos Processos de Negócio dos Serviços/Organismos/Estruturas do MTSSS;

- ✓ Auscultação dos Serviços/Organismos/Estruturas do MTSSS da proposta de Regulamento Arquivístico do MTSSS.

“Responsabilidade Social” - Subcomissão de Sustentabilidade da Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE)

A subcomissão foi criada no âmbito do Organismo de Normalização Setorial (ONS) Associação Portuguesa de Ética Empresarial, para a transposição da norma ISO 20400, para o Sistema Português da Qualidade. O Instituto integrou o grupo de trabalho CT 164 “Responsabilidade Social” - Subcomissão de Sustentabilidade da APEE, tendo os trabalhos sido encerrados a 08 de maio de 2018, data em que ocorreu a última reunião presencial do grupo de trabalho. A norma foi traduzida e enviada oficialmente ao Presidente do ONS e posteriormente ao IPQ –Instituto Português da Qualidade, encontrando-se em fase de aprovação da “prova de autor”.

Estratégia Nacional para a Igualdade e não Discriminação (ENIND) 2018-2030

Participação no grupo de trabalho do Ministério do Trabalho, Solidariedade e da Segurança Social (MTSSS), com representantes de todos organismos, criado para acompanhar Estratégia Nacional para a Igualdade e não Discriminação 2018-2030 e apoiar a implementação das medidas a cargo do Ministério na área da igualdade.

Rede PorTodos - Rede para a Sustentabilidade do MTSSS

O Instituto integrou, em 2018, a Equipa Dinamizadora da Rede para a Sustentabilidade do MTSSS (Rede PorTodos), com responsabilidade na coordenação da rede e implementação das medidas definidas no seu plano anual. Participou, ainda, no Grupo de Indicadores, que se focou na criação de novos indicadores de sustentabilidade.

Comissão de Acompanhamento da Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT)

Manutenção da representação na Comissão de Acompanhamento da Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT), que gere a Rede, e a coordena o Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Práticas Laborais. Em 2018, com o objetivo de “Fomentar nas

organizações uma conduta responsável no que diz respeito às práticas laborais, nomeadamente através do respeito pelos Direitos Humanos”, a Comissão focou-se nos trabalhadores e trabalhadoras com deficiência e na importância e mais-valia para as organizações da contratação destas pessoas, tendo-se elaborado a brochura “Pessoas com deficiência são importantes para as empresas: Linhas Orientadoras”.

No 2º semestre do ano, o Grupo de Trabalho participou num Workshop subordinado ao tema “A conduta empresarial responsável enquanto vantagem competitiva”, onde apresentou a brochura produzida.

Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS)

Continuação da participação no Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS), que além de permitir o acesso a informação sobre os projetos e serviços das instituições do setor social do concelho de Oeiras, permite agilizar a participação em campanhas e eventos solidárias e facilita a troca de boas práticas de responsabilidade social entre as organizações.

Grupo de Comunicação da Carta da Diversidade

O Instituto assumiu, em 2018, a coordenação do Grupo de Comunicação da Carta da Diversidade, que tem a responsabilidade de toda a comunicação interna e externa da Carta, destacando-se as *newsletters* trimestrais, as redes sociais e a divulgação de todos os eventos e iniciativas da Carta e dos seus signatários, nomeadamente o seu Fórum anual.

Grupo trabalho constituído pelo Despacho n.º 1858-A/2017, de 3 de março, no âmbito do programa SIMPLEX

Participação no Grupo de Trabalho, que tem como objetivo proceder à análise do atual regime legal em vigor de avaliação das incapacidades das pessoas com deficiência, no sentido de desenvolver o processo de desmaterialização e uniformização da emissão e transmissão de dados dos atestados médicos de incapacidade multiuso, no âmbito do programa SIMPLEX, constituído pelo Despacho n.º 1858-A/2017, de 3 de março.

Grupo trabalho constituído pelo Despacho n.º 8414/2017, de 26 de setembro, com representantes da Segurança Social, da Saúde e da Modernização Administrativa

Participação no Grupo de Trabalho, com o objetivo de melhorar a qualidade da informação, de modo a reduzir ainda mais os tempos de processamento e pagamento das baixas médicas, sendo que para tal é fundamental desenvolver serviços de interoperabilidade de forma a tornar mais eficiente, célere, robusta e segura a transmissão eletrónica de dados entre a Saúde e a Segurança Social.

Pretende-se fazer evoluir o modelo atual para uma comunicação baseada em mecanismos normalizados de interoperabilidade, entre a Segurança Social e a Saúde, no âmbito dos Certificados de Incapacidade Temporária (CIT), atribuição de prestações por doença e verificação de incapacidades.

5. RECURSOS DISPONÍVEIS



5. Recursos Disponíveis

5.1. Recursos Humanos

A estratégia de Gestão de Pessoas tem sido uma componente permanente, integradora e propulsora no cumprimento da missão, das atribuições e competências do Instituto de Informática e que, no ano de 2018, continuou a merecer o necessário reforço e incremento.

O cumprimento da missão do Instituto de Informática requer um corpo de profissionais estável e permanente, com perfis adequados às competências chave necessárias para o bom desenvolvimento das suas atividades, e que se encontre bem qualificado e motivado. Para este pressuposto concorreu sobretudo processos e iniciativas no âmbito da gestão previsional de pessoas, do desenvolvimento de competências e com o acolhimento e integração de novas pessoas, cujos principais resultados se explicitam de seguida.

A Política de Gestão de Pessoas tem também assumido interesse e preocupação com as áreas de avaliação de desempenho, avaliação da satisfação, segurança higiene e saúde no trabalho e a conciliação da vida pessoal e familiar com a profissional.

5.1.1. Gestão Previsional de Recursos Humanos

Este ano, a gestão previsional de recursos humanos, manteve uma preocupação permanente de ocupação pontual de postos de trabalho vagos do mapa de pessoal, designadamente via mobilidades internas à administração pública, mas procurou, recrutar especialistas de informática, técnicos de informática e também técnicos superiores para as áreas que deles necessitavam, concretamente, áreas eminentemente tecnológicas.

Com estas iniciativas, visou-se não só o reforço imediato do Instituto, mas também a criação de reservas de recrutamento criando condições de substituição e reforço mais ágil, em função das necessidades dos serviços.

Assim, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

- Publicitação de 12 ofertas na Bolsa de Emprego Público (BEP) com vista a dotar o Instituto de trabalhadores/as, em número e perfis de competências adequados, em consonância com a gestão previsional de recursos humanos e com as necessidades identificadas, concretamente para a ocupação de postos de trabalho cujos perfis de competência associados são, na sua maioria, eminentemente tecnológicos;

(Uso Público)

- Ainda em 2018, procedeu-se à abertura de vários procedimentos concursais para a ocupação de 22 postos de trabalho, de modo a reforçar o recrutamento de pessoas e a colmatar os resultados obtidos com as ofertas publicitadas inicialmente na BEP. A conclusão de alguns dos referidos concursos está prevista para o ano de 2019;
- O Instituto acolheu, ao longo de 2018, 2 estágios curriculares, mantendo uma prática (ininterrupta) de acolhimento de estágios curriculares e profissionais que data de 2005;
- Ao longo do ano registaram-se 16 admissões no Instituto e 22 saídas de trabalhadores/as, estas últimas maioritariamente no grupo de pessoal de informática.

O mapa de pessoal (MP) para o ano de 2018, com um total de 326 Postos de Trabalho Necessários (PTN), foi aprovado superiormente, e teve o contributo dos diversos Dirigentes Intermédios do Instituto. A distribuição dos PTN por áreas, perfis e carreiras é de 83,8% nas áreas de negócio¹ e 16,2% em funções transversais².

293

Postos de trabalho ocupados

90%

Ocupação do mapa de pessoal

A 31 de dezembro de 2018, o Instituto contava com 293 pessoas ao seu serviço, distribuídas pelas diferentes modalidades de vinculação, verificando-se que o mapa de pessoal teve uma taxa de ocupação de **90%**.

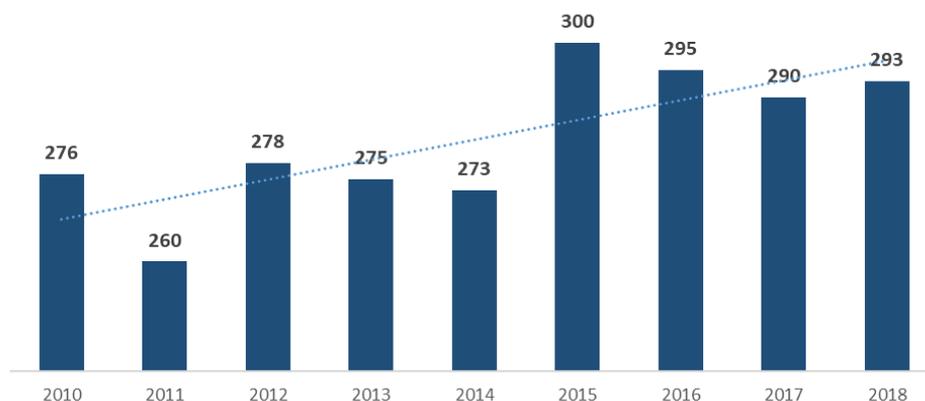


FIGURA 12 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO OCUPADOS, A 31.12.2018

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

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

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

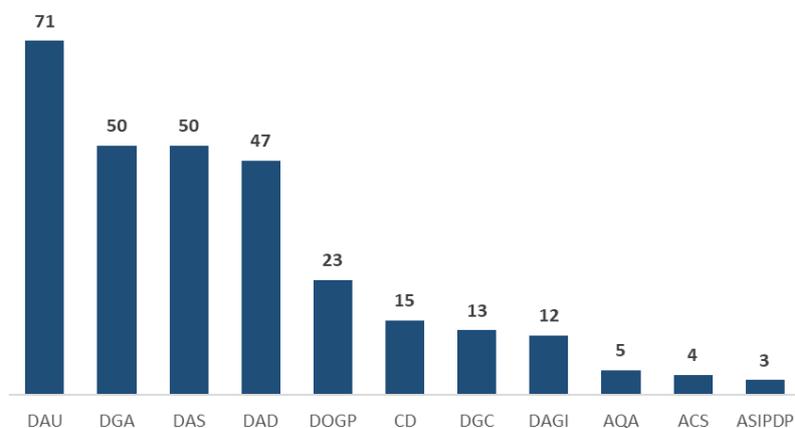


FIGURA 13 - DISTRIBUIÇÃO DAS PESSOAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS, A 31.12.2018

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.

Neste sentido, verifica-se que a 31 de dezembro de 2018 as funções mais representativas (47%) na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, são as funções de Suporte Técnico, Analista de Sistemas, Administrador de Sistemas e Programador.

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

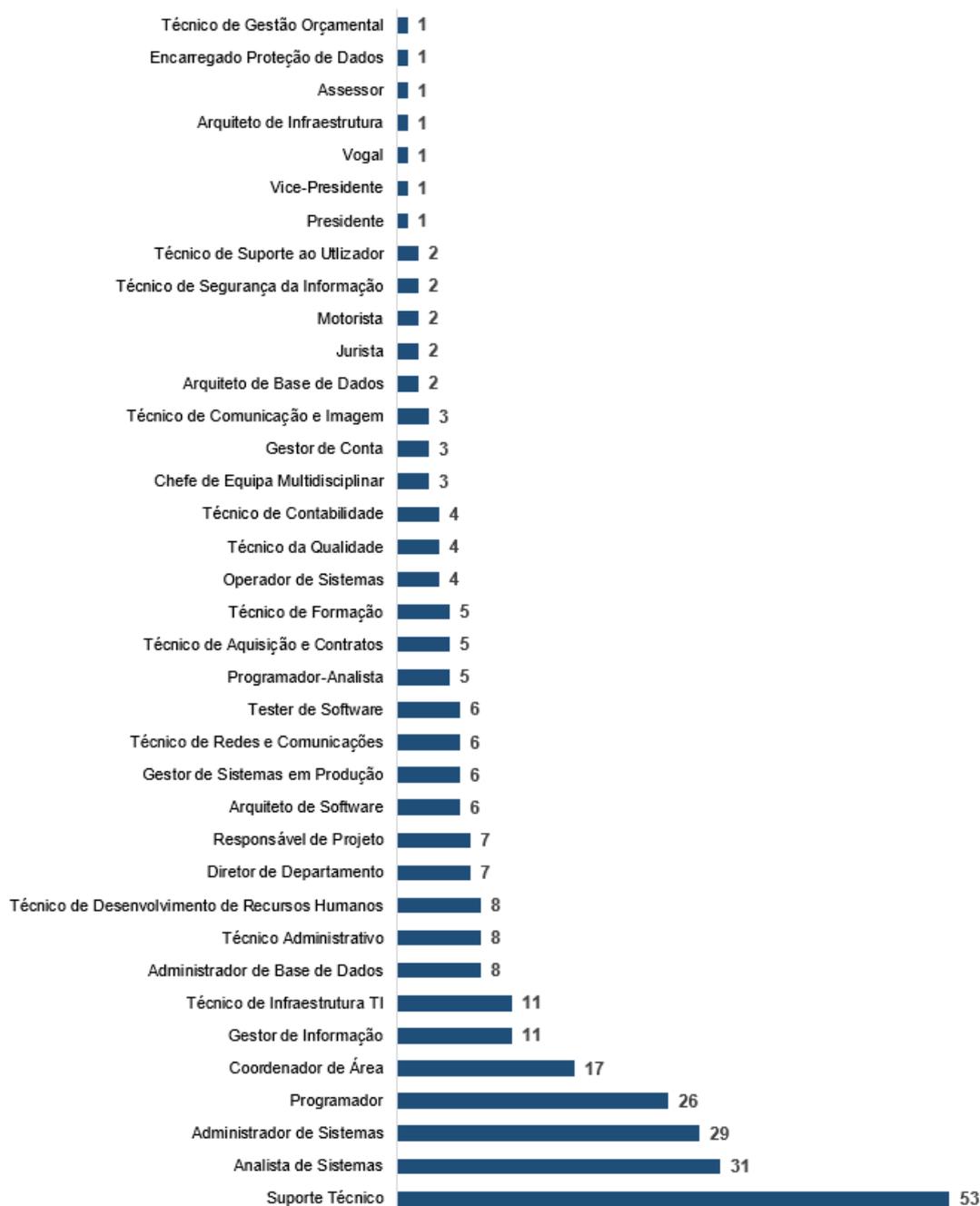


FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FUNÇÕES, A 31.12.2018

5.1.3. 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 66% dos

colaboradores possuem um grau superior a bacharelato, e 34% possuem um grau igual ou inferior ao 12º ano.

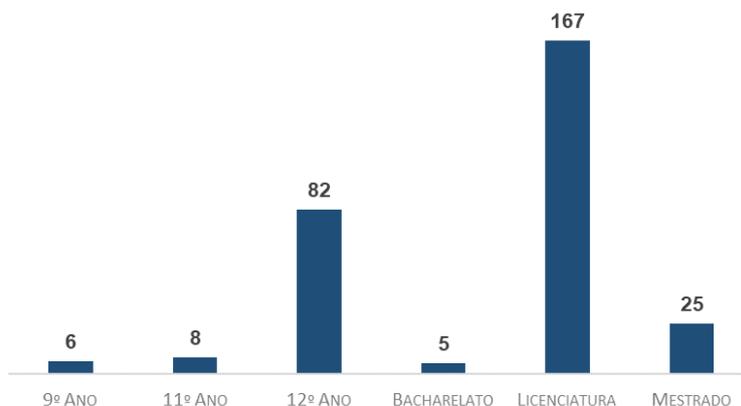


FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÊMICO

5.1.4. Desenvolvimento de Competências

Em 2018, o Plano de Formação teve uma execução de aproximadamente **97%** face às ações planeadas ao longo do ano. Foram **realizadas 119 ações de formação**. Das 116 ações planeadas no Plano de Formação realizam-se **113** e concretizaram-se ainda mais **6 ações extra plano**.

A execução orçamental foi de **99%**, com um valor de despesa global anual com a formação de **118.255,44 €**.

No conjunto das ações previstas no plano de formação 2018 e das realizadas extra plano, foram registados **632 participantes** em ações de formação internas e externas.

97%

Execução do Plano de Formação

632

Participantes em ações de formação

ANO	2014	2015	2016	2017	2018
Total de Efetivos	274	300	295	290	293
Total de Participantes	187	229	284	289	248
Total de Trabalhadores com Formação (%)	68%	76%	96%	99,7%	85%
Total de Ações de Formação	153	129	131	136	119
Total de Horas de Formação*	3348	11197	10135	11658	7787
Total de Investimento	69.710,83 €	106.161,44 €	115.933,24 €	105.994,09 €	118.255,44 €
Total de Execução do Plano de Formação	89%	89%	97%	97%	97%

FIGURA 16 - DADOS DE FORMAÇÃO (2014-2018)

* Somatório de horas de formação frequentadas em cada participação

5.1.5. Avaliação do Desempenho

Está implementado desde há mais de uma década um sistema de avaliação do desempenho, de acordo com o previsto no SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho Individual). Os objetivos dos departamentos estão alinhados e são desdobrados a partir dos objetivos estratégicos definidos no âmbito do QUAR. O processo de gestão do desempenho tem uma periodicidade bianual, desde 2013, e de acordo com a Lei do SIADAP.

Terminou em dezembro de 2018 um biénio, que está a ser objeto de avaliação no ano de 2019 e no qual participam todas as pessoas em exercício de funções no Instituto no referido biénio, os avaliadores respetivos e os membros do Conselho Coordenador de Avaliação. Em 2019 também serão contratualizados os objetivos para o biénio 2019-2020.

5.1.6. Avaliação da Satisfação

É aplicado periodicamente um inquérito de satisfação aos colaboradores com segmentação dos resultados pelas principais áreas em avaliação: Imagem global do Instituto, Liderança e Comunicação, Gestão, Envolvimento e Participação, Espaços e Equipamentos, Condições de Trabalho, Igualdade de Género e Conciliação entre a Vida Profissional e Pessoal ou Familiar, Alimentação, Higiene e Segurança, Sustentabilidade Ambiental e Social, Motivação.

(Uso Público)

A auscultação da satisfação dos trabalhadores, referente ao ano 2018, foi realizada através de um questionário, disponibilizado a todos os trabalhadores, entre o dia 06/12/2018 e 10/01/2019, com recurso a uma ferramenta de gestão de inquéritos (*LimeSurvey*), com a indicação das instruções para o seu preenchimento e envio dos mesmos para uma base de dados comum.

Após tratamento estatístico e análise dos dados recolhidos no inquérito de Satisfação dos Trabalhadores, verifica-se em suma que os níveis de satisfação continuam a ser positivos e analisando as metas inicialmente propostas com base no histórico de satisfação dos trabalhadores em anos anteriores.

Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores

60,1%	86%	91%
Taxa de participação	Taxa de satisfação por dimensão	Taxa de motivação
Meta ≥ 56,2%	Meta ≥ 70%	Meta ≥ 89%

A média global de satisfação dos trabalhadores do Instituto de Informática tem vindo a melhorar. Em 2018 a média situa-se em 86%, representando uma subida de 2% face ao ano anterior (2017 – 84%).

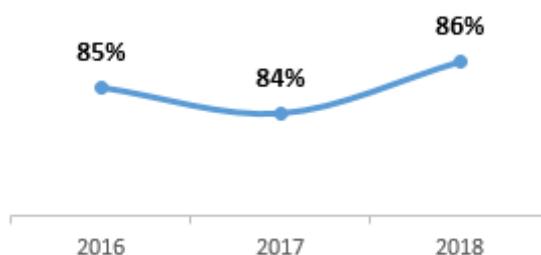


FIGURA 17– EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES (2016-2018)

5.1.7. Segurança e Saúde no Trabalho

No que concerne às ações de segurança e saúde no trabalho foram asseguradas ao longo de 2018 três ações de sensibilização para a promoção de comportamentos saudáveis e de bem-estar no local de trabalho, com os seguintes temas:

(Uso Público)

1. Prevenção contra o Cancro de Pele em 20/04/2018 (ação 1);
2. Prevenção contra o Cancro da Mama em 24/10/2018 (ação 2);
3. Noções de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) na realidade do Instituto de Informática, I.P. em 17/12/2018 (ação 3).

Foram ainda contratualizados os serviços técnicos de entidade externa, tendo sido assegurados os seguintes serviços aos/às trabalhadoras, desde então, a saber:

1. Exames e consultas de Saúde no Trabalho;
2. Consultas de Medicina Curativa;
3. Serviços de Segurança no Trabalho (avaliação das instalações e das condições de trabalho).

No ano de 2018, realizaram-se **85 exames/consultas de medicina no trabalho** e **23 consultas** no âmbito **da medicina curativa**.

No que concerne às doenças profissionais e à ocorrência de acidentes de serviço ao longo de 2018, registou-se uma ausência de ocorrências face a 2017, a saber:

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

FIGURA 18 - INCIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS

5.1.8. Conciliação da Vida Pessoal e Familiar com a Profissional

A flexibilidade em matéria de gestão de tempos de trabalho, introduzida pelo Regulamento de Horário de Trabalho, conjugada com o previsto na legislação atualmente em vigor, e com o objetivo de contribuir para a conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional, resultou na autorização, em 2018, de **44 horários especiais** (inclui 18 jornadas contínuas, 25 horários flexíveis com redução da hora de almoço ou da hora de saída, e 1 meia jornada) e de **10 horários no âmbito do estatuto trabalhador-estudante** (i.e. 8 para o período letivo 2017/18 e 2 para o período letivo 2018/19).

(Uso Público)

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

O Instituto de Informática continua a ter **2 situações** (permanentes) **de teletrabalho**, por motivos de saúde das respetivas pessoas. Paralelamente, o Instituto tem aprovado pedidos de prestação de trabalho em regime de teletrabalho temporário, de modo que os trabalhadores possam responder a limitações decorrentes de saúde ou garantir a assistência à família, e paralelamente assegurarem de forma ininterrupta o seu trabalho e responsabilidades. Têm correspondido a situações de curta duração – entre 1 a 6 meses. Em 2018, verificaram-se duas situações de teletrabalho neste âmbito.

Em 2018, foram aprovados **2 pedidos de licença sem remuneração**, embora, por desistência da requerente, só tenha sido gozada uma licença. Em conformidade com o ponto 2.1 da Orientação Técnica n.º 2/AGP/2016 foram analisados/avaliados os motivos pessoais e familiares dos/as trabalhadores/as, tendo em conta a conciliação da vida profissional com a vida familiar, a firme vontade de aproveitar uma experiência que poderá ser enriquecedora, a situação de doença do próprio ou de familiar ou as oportunidades de enriquecimento curricular e académico.

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

A conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar constitui um valor significativo na sociedade portuguesa estando consagrada na Constituição da República. Também a União Europeia tem estado atenta a este domínio, tendo publicado a Resolução do Parlamento Europeu, de 13 de setembro de 2016, sobre a criação no mercado de trabalho de condições favoráveis ao equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional.

Para o Instituto de Informática este é um tema central na Política de Gestão de Pessoas e essencial à prossecução do Objetivo Estratégico 3 – Garantir a Sustentabilidade Organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental e do Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano. Neste sentido foi lançado no ano de 2018 o **Orçamento Participativo do Instituto de Informática (OPII)**.

O OPII é um processo participativo e colaborativo que visa a implementação de iniciativas que concorrem para a promoção da sustentabilidade organizacional e de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, escolhidas de entre as propostas apresentadas pelos colaboradores, estando definido para o efeito uma verba orçamental anual.

O OPII é assim um processo anual que compreende 4 fases:

1. Fase de apresentação de propostas;
2. Fase de análise técnica das propostas para votação;
3. Fase de votação das propostas;
4. Fase de implementação.

No âmbito deste processo, em 2018 foram consideradas a votação 15 propostas apresentadas por 33 proponentes. As propostas foram votadas por 230 trabalhadores e trabalhadoras - que corresponde a 78% do universo dos trabalhadores e trabalhadoras do Instituto - o que demonstra esta iniciativa, inédita e inovadora na administração indireta do estado, foi muito participada.

Ainda durante o ano de 2018 foram realizadas atividades direcionadas aos filhos dos colaboradores, nomeadamente, o **Natalii**, que contou com a presença de 26 crianças.

5.2. Recursos Financeiros

5.2.1. Orçamento Inicial e Revisões Orçamentais

O orçamento inicial de 2018 do Instituto de Informática ascendia a 49.725.053 euros, repartido entre despesas de Administração e de Capital, no montante de 23.468.402 euros (47%) e 26.256.651 euros (53%), respetivamente.

No final do ano, o orçamento corrigido apresentava um valor global de 51.033.053 euros, correspondendo a um aumento de dotação disponível de 2,6%, conforme apresentado na figura abaixo.

De referir que, para os montantes do orçamento corrigido, não foram contempladas as rubricas D.04, referentes a operações sem aplicação em despesa (transferências de saldos de despesas correntes para reposição de abastecimentos ao IGFSS), que totalizam 629.677,44 euros.

O reforço do orçamento de 2018 verificou-se no fundo de Capital, correspondendo a um acréscimo global de 5,0% (1.308.000 euros). Nas despesas de capital, foi a rubrica de equipamento informático - hardware que registou o maior aumento percentual (+104,7%), correspondente a 3.577.726 euros, seguida da rubrica de equipamento administrativo, com um reforço de 12.952 euros. O aumento da dotação disponível verificado na rubrica de equipamento informático – hardware, foi possível, não só pelo reforço de orçamento já referido, mas também por recurso a alterações orçamentais inter-rubricas, com dedução na rubrica de *software* informático. Este facto, justifica grande parte do decréscimo da dotação corrigida face à inicial, no montante de 2.072.520 euros (-9,4%), na rubrica de *software* informático.

	(euros)			
Descrição da Despesa	OSS Inicial	Reforços/ Anulações	OSS Corrigido	Variação %
Despesas Correntes				
Despesas com Pessoal	12.794.476	0	12.794.476	0,0%
Aquis. Bens e Serviços	10.667.791	-8.463	10.659.328	-0,1%
Outras *	6.135	8.463	14.598	137,9%
Soma	23.468.402	0	23.468.402	0,0%
Despesas de Capital				
Aquis. Bens de Capital	26.256.651	1.308.000	27.564.651	5,0%
Soma	26.256.651	1.308.000	27.564.651	5,0%
TOTAL **	49.725.053	1.308.000	51.033.053	2,6%

FIGURA 19 - ORÇAMENTO 2018 (INICIAL E CORRIGIDO)

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

** O total referente ao orçamento corrigido não contempla o montante de 629.677,44 euros, correspondente às rubricas D.04 (transferência de saldos de Despesa Corrente para reposição ao IGFSS).

Pela análise comparativa com o ano anterior, verificou-se, relativamente ao orçamento inicial e ao orçamento corrigido, um aumento global de 11,5% e 9,4%, respetivamente, conforme se evidencia na Figura 20.

Relativamente às dotações iniciais da Despesa Corrente (afeta ao fundo Administração), verificou-se um aumento decorrente, sobretudo, do aumento das Despesas com a Aquisição de Bens e Serviços (7,9%).

As dotações das rubricas de Despesa com Pessoal do período 2017-2018, mantiveram-se ao mesmo nível, uma vez que o impacto das medidas de reposição salarial se repercutiu, essencialmente, no período 2016-2017.

Descrição da Despesa	OSS Inicial		Tvha 2017-18	OSS Corrigido		Tvha 2017-18
	2017	2018		2017	2018	
Despesas Correntes						
Despesas c/ Pessoal	12.799.293	12.794.476	0,0%	12.799.293	12.794.476	0,0%
Aq. Bens e Serviços	9.890.000	10.667.791	7,9%	10.038.248	10.659.328	6,2%
Outras *	3.406	6.135	80,1%	8.158	14.598	78,9%
<i>Soma</i>	<i>22.692.699</i>	<i>23.468.402</i>	<i>3,4%</i>	<i>22.845.699</i>	<i>23.468.402</i>	<i>2,7%</i>
Despesas de Capital						
Aq. Bens de Capital	21.886.762	26.256.651	20,0%	23.790.840	27.564.651	15,9%
<i>Soma</i>	<i>21.886.762</i>	<i>26.256.651</i>	<i>20,0%</i>	<i>23.790.840</i>	<i>27.564.651</i>	<i>15,9%</i>
Total **	44.579.461	49.725.053	11,5%	46.636.539	51.033.053	9,4%

FIGURA 20 - EVOLUÇÃO DA DOTAÇÃO ORÇAMENTAL 2017-2018

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

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

5.2.1.1 Execução do orçamento

A despesa global realizada e paga em 2018 foi de 39.902.013 euros, verificando-se uma variação positiva de 3,1% (1.191.591 euros) no período 2017-2018.

A Despesa Corrente ascendeu a 20.745.436 euros, refletindo um acréscimo face ao ano anterior de 1.300.020 euros (6,7%).

Relativamente à evolução da Despesa de Capital do período 2017-2018, verificou-se praticamente uma estagnação dos pagamentos (-0,6%), os quais atingiram o montante de 19.156.577 euros no final de 2018.

Com respeito à evolução da execução orçamental do período 2017-2018, conforme evidenciado na Figura 21, verificou-se um decréscimo global de 4,8 pontos percentuais, situando-se a execução orçamental final de 2018 em 78,2%.

78%
Execução orçamental

O decréscimo da execução orçamental do período 2017-2018, resulta do aumento do orçamento disponível verificado em 2018, sendo que o valor global de pagamentos de 2018 é superior em 3,1%, quando comparado com 2017. De qualquer da forma, importa destacar a diminuição da execução da despesa de capital (69,5%), a qual está sobretudo associada ao desempenho orçamental anual da rubrica de Software (72,0%), com destaque para a diminuição da execução nesta rubrica. Comparativamente a 2017, ao nível da Despesa de Capital, verificou-se um decréscimo na percentagem de execução de 11,5 pontos percentuais.

Ao nível da Despesa Corrente, a execução orçamental de 2018 foi de 88,4%, superior em 3,3 pontos percentuais face ao ano anterior (85,1%), o que permitiu 'reequilibrar' o desempenho orçamental do ano 2018. A melhoria registada resultou essencialmente do aumento da execução nas rubricas afetas a aquisição de bens e serviços, com destaque para a 'Assistência Técnica' (peso 11,1%), 'Comunicações' (peso 19,7%), 'Outros Trabalhos Especializados' (peso 23,9%) e 'Locação de material informático' (peso 14,0%).

(euros)

Grupos de Despesas	OSS Corrigido * 2017	Pagam. 2017	% Exec. 2017	OSS Corrigido * 2018	Pagam. 2018	% Exec. 2018	Tvha 2017-18
Pessoal	12.799.293	11.717.298	91,5%	12.794.476	11.716.002	91,6%	0,0%
Bens e Serviços	10.038.248	7.720.922	76,9%	10.659.328	9.016.283	84,6%	16,8%
Outros	8.158	7.196	88,2%	14.598	13.151	90,1%	82,7%
Capital	23.790.840	19.265.006	81,0%	27.564.651	19.156.577	69,5%	-0,6%
Total **	46.636.539	38.710.422	83,0%	51.033.053	39.902.013	78,2%	3,1%

FIGURA 21 - EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL 2017-2018

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

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

5.2.1.2 Evolução trimestral da despesa

Registou-se, à semelhança dos anos anteriores, uma concentração maior de pagamentos nos últimos meses do ano, em particular, da Despesa de Capital. Neste agrupamento, verificou-se uma acentuada melhoria no último trimestre do ano, que incidiu sobretudo na rubrica de ‘Software’.

Esta situação resultou da conclusão tardia dos procedimentos de contratação em virtude dos *timings* indispensáveis ao cumprimento dos trâmites legais e processuais.

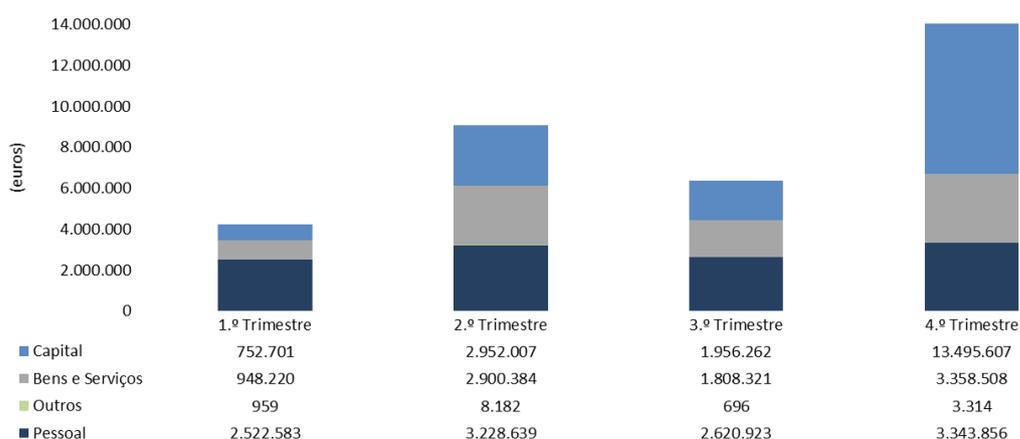


FIGURA 22 - EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DA DESPESA EM 2018

5.2.1.3 Análise da despesa por natureza

Relativamente às despesas de Capital de 2018, verificou-se que 75,5% dos pagamentos totais diziam respeito à rubrica de software informático, 23,6% à rubrica de equipamento informático (hardware), e os restantes 0,9% correspondente às rubricas de construções diversas e equipamento administrativo.

No que concerne às despesas de Administração, realça-se o seu peso significativo no orçamento e na execução do período, correspondente a 46,0% do orçamento corrigido e a 52,0% dos pagamentos totais. Enquadram-se nesta componente orçamental, as dotações para as despesas associadas a salários e encargos (25,1%) e com a aquisição de bens e serviços (20,9%), que por sua vez se subdividem em despesas de custos gerais (funcionamento interno) e despesas no âmbito das atividades e competências informáticas do MTSSS.

5.2.1.4 Lei dos compromissos e dos pagamentos em atraso (LCPA)

Nos termos da a) do n.º 1 do artigo 15.º da LCPA - Lei n.º 8/2012, com referência aos processos de aquisição que se encontravam registados à data de 31/12/2018 no Sistema SIF, o montante total dos compromissos plurianuais ascendia a 58.639.493,01 euros, com a seguinte distribuição por ano:

<i>(euros)</i>	
Ano	Montante
2019	26.878.886,73
2020	17.902.581,60
2021	13.551.591,14
Seguintes	306.433,54

FIGURA 23 - MONTANTE DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM EXECUÇÃO E NOVOS EM FASE DE APRECIAÇÃO A 31/12/2018

Os compromissos plurianuais são assumidos, essencialmente, no âmbito de processos de desenvolvimento de *software* para manutenção e evolução dos Sistemas de Informação da Segurança Social e das Pensões. Outra componente importante da despesa neste âmbito diz respeito ao licenciamento de *software*, indispensável ao funcionamento dos serviços operacionais e à infraestrutura de suporte ao sistema de informação.

Adicionalmente, nos termos do supramencionado artigo da LCPA, à data de 31 de dezembro de 2018 o Instituto de Informática **não tinha pagamentos ou recebimentos em atraso**.

5.2.1.5 Prazo médio de pagamentos (PMP)

Nos termos da legislação aplicável³, em 2018 o Instituto de Informática registou um Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (PMP) de 13 dias, idêntico ao registado no ano anterior.

13 dias

Prazo médio de pagamento

³ Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio – Decreto-Lei de Execução Orçamental para 2018, Despacho n.º 9870/ 2009, de 13 de abril, do Gabinete do Ministro das Finanças e da Administração Pública e Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro (ponto 10 do Anexo).

O indicador PMP registou um valor inferior a 30 dias nos últimos cinco anos:

	<i>(dias)</i>				
	2014	2015	2016	2017	2018
PMP	9	11	13	13	13

FIGURA 24 – PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS A FORNECEDORES (2014-2018)

5.2.2. Operações Cofinanciadas

No âmbito do Portugal 2020, **foram aprovadas em 2018** as seguintes candidaturas:

- FSE-000028 – Reformulação do Sistema de Gestão Integrado – Investimento: 102.166,81 euros;
- FEDER-035491 – Nova carta Social, em parceria com o Gabinete de Estratégia e Planeamento – Investimento global: 1.140.372,08 euros;
- FSE-000185 - Programa de Transformação – Investimento: 1.778.619,24 euros.

Nesse ano, foram ainda submetidas as seguintes candidaturas:

- FEDER-040129 - App Segurança Social + Próxima – Investimento: 89.880,53 euros;
- FEDER-040132 - Integração Seg-Social com iAP – investimento: 172.950,30 euros;
- FEDER-040219 - Gestão de Apoio Judiciário, em parceria com o Instituto da Segurança Social e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça – Investimento: 969.922,54 euros;
- FEDER-040616 - Protege +, em parceria com a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, e com o Instituto da Segurança Social - Investimento: 997.965,42 euros.

De referir, ainda, que em anos anteriores tinham sido aprovadas as seguintes candidaturas:

- 22109 – DR’s Oficiosas e Parentalidade, em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento: 1.981.270,40 euros;
- 22126 – Visão 360º, em parceria com o Instituto da Segurança Social – Investimento: 2.999.955,52 euros;

- 22511 - Relatório Único +simples, em parceria com o Gabinete de Estratégia e Planeamento – Investimento: 283.097,00 euros;
- 22167 - Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade, em parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação – Investimento: 189.950,12 euros;
- 12382 – SS_CGA: Estudo arquitetura informacional - Investimento: 569.985,28 euros;
- 12536 – ÁGORA (Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar), em parceria com o Instituto da Segurança Social - Investimento: 2.900.000,00 euros;
- 21924 – RFI (Racionalização da Função Informática) - Investimento: 142.837,65 euros.

À data de 31/12/2018, a execução das operações SAMA (reembolsos) totalizava 317.521,40 euros. A execução alcançada em 2018, representa um aumento significativo face ao ano anterior (+353,3%), dado o total de reembolsos de 2017 no montante de 70.048,50 euros.

5.2.3. Receitas Próprias

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

- a) Contrapartidas de serviços prestados a pessoas coletivas públicas e a entidades privadas;
- b) As que resultem de direitos de propriedade de produtos e patentes que venham a ser por si desenvolvidas;
- c) O produto da venda de publicações, no âmbito das suas atribuições;
- d) Os subsídios, os prémios e as doações que lhe forem atribuídos por entidade nacional ou estrangeira;
- e) As heranças e os legados;
- f) Quaisquer outras receitas que lhe sejam atribuídas por lei, contrato ou outro título.

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

(Uso Público)

O detalhe das receitas próprias do Instituto de Informática respeitante ao ano 2018, por entidade, está expresso no quadro seguinte:

<i>(euros)</i>	
Entidade	2018
AMA	61.507,00
IEFP	5.286,66
PSP	3.369,35
IMT	6.771,36
Total	76.934,37

FIGURA 25 - RESUMO DAS RECEITAS PRÓPRIAS 2018

5.2.4. Resultado Líquido

O Resultado Líquido do exercício de 2018 foi positivo no montante de 5.266.471,75 euros, apurado de acordo com as normas e princípios contabilísticos do POCISSSS.

Conforme evidenciado na Demonstração de Resultados (Figura 26), comparativamente ao verificado no exercício anterior, registou-se um acréscimo de 6,6% nos custos totais que ascenderam a 34.826.277,26 euros, e um aumento de 3,5% nos proveitos totais que totalizaram 40.092.749,01 euros.

Para a evolução dos proveitos do período 2017-2018, contribuiu o aumento em 9,3% dos Transferências e subsídios correntes obtidos de 2018, a qual se deveu essencialmente ao acréscimo dos valores financiados pelo Fundo de Administração do Orçamento de Administração da Segurança Social, e à contribuição dos projetos cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA correspondente à parte de despesas correntes, tendo esta última, todavia, apresentado uma diminuição face aos valores registados no ano anterior.

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

5.2.4.1 Custos e perdas

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

O total dos custos com “fornecimentos e serviços externos” e de “custos com o pessoal”, ascendeu a 20.834.265,71 euros, correspondente a um acréscimo face ao ano anterior de 6,9%.

Este aumento deveu-se exclusivamente à evolução da rubrica “fornecimentos e serviços externos”, a qual registou um aumento de 17,3% no período 2017-2018, uma vez que o total da rubrica “custos com o pessoal” se manteve sensivelmente idêntico ao verificado no ano anterior (+0,0%).

Conta 65 - Outros Custos e Perdas Operacionais

O total desta rubrica em 2018 foi de 2.548,78 euros (-31,2%). Esta rubrica inclui essencialmente os pagamentos de emolumentos ao TC (-60,2%), e as quotas para organismos nacionais (+0,0%).

Conta 66 - Amortizações do exercício e 67 - Provisões do exercício

No ano 2018 o valor das **Amortizações do exercício** ascendeu a 13.978.860,33 euros, correspondente a um aumento de 6,3% face a 2017.

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

Em 2018 ocorreu uma diminuição do valor das Provisões do exercício, constituídas para riscos e encargos, no valor de 16.064,40 euros, resultante da sentença homologatória ocorrida sobre o processo judicial n.º 2274/09.2BELSB, com a empresa Sgald Automotive, S.A.

5.2.4.2 Proveitos e ganhos

Conta 71 - Vendas e prestações de serviços

O valor das prestações de serviços de 2018 foi de 107.494,38 euros, tendo-se verificado um acréscimo de 39,1% face ao ano anterior, sobretudo decorrente do aumento de proveitos proveniente da Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e do Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT).

O valor registado em 2018 refletiu o alargamento de funções de prestação de serviços prevista na alínea l) do nº 2 do artigo 3º do Decreto-lei n.º 196/2012, de 23 de agosto, preconizado através da celebração de protocolos com outras entidades públicas, nomeadamente:

- Agência para a Modernização Administrativa (AMA) – utilização do Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA);
- Direção Nacional da PSP;
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT); e
- Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) – referente à disponibilização de instalações e infraestrutura técnica do Centro de Contacto.

Conta 74 - Transferências e subsídios correntes obtidos

No período 2017-2018 verificou-se um aumento correspondente a 1.766.257,67 euros (+9,3%), o qual se deveu, essencialmente, ao acréscimo dos valores financiados pelo Fundo de Administração do Orçamento de Administração da Segurança Social, e à contribuição dos projetos cofinanciados pela AMA no âmbito de operações SAMA, correspondente à parte de despesas correntes, tendo esta última, todavia, apresentado uma diminuição face aos valores registados no ano anterior.

Conta 79 - Proveitos e ganhos extraordinários

A redução verificada de 456.147,91 euros (-2,3%), deveu-se essencialmente ao decréscimo do valor das transferências realizadas pelo IGFSS para financiamento das despesas de capital, comparativamente ao verificado no ano anterior.

(euros)

POCISSS	Exercício			
	N		N-1	
Custos e Perdas				
61 Custo das Mercadorias Vendidas e das matérias consumidas:				
Mercadorias	0,00		0,00	
Matérias	0,00	0,00	0,00	0,00
62 Fornecimentos e serviços externos	9.131.382,65		7.781.818,93	
64 Custos com o pessoal:				
641+642 Remunerações	9.532.000,05		9.520.128,30	
643+648 Encargos Sociais:				
Pensões	2.261,35		14.228,29	
Outros	2.168.621,66	20.834.265,71	2.173.310,26	19.489.485,78
63 Transferências correntes concedidas e prestações sociais	0,00	0,00	0,00	0,00
66 Amortizações do exercício	13.978.860,33		13.149.139,11	
67 Provisões do exercício	0,00	13.978.860,33	31.529,83	13.180.668,94
65 Outros Custos e perdas operacionais	2.548,78	2.548,78	3.706,40	3.706,40
(A)	34.815.674,82		32.673.861,12	
68 Custos e perdas financeiras		1.154,09		1.062,68
(C)	34.816.828,91		32.674.923,80	
69 Custos e perdas extraordinárias		9.448,35		2.427,24
(E)	34.826.277,26		32.677.351,04	
88 Resultado Líquido do exercício		5.266.471,75		6.075.183,53
		40.092.749,01		38.752.534,57
Proveitos e Ganhos				
71 Vendas e prestações de serviços				
Vendas de mercadorias				
Vendas de produtos				
Prestações de serviços	107.494,38	107.494,38	77.290,62	77.290,62
72 Impostos e taxas				
Variação da produção				
75 Trabalhos para a própria entidade				
73 Proveitos suplementares				
74 Transferências e subsídios correntes obtidos:				
741 Transferências - Tesouro				
742+743 Outras	20.775.195,65		19.008.937,98	
76 Outros proveitos e ganhos operacionais		20.775.195,65		19.008.937,98
(B)	20.882.690,03		19.086.228,60	
78 Proveitos e ganhos financeiros	16,9	16,90	115,98	115,98
(D)	20.882.706,93		19.086.344,58	
79 Proveitos e ganhos extraordinários	19.210.042,08	19.210.042,08	19.666.189,99	19.666.189,99
(F)	40.092.749,01		38.752.534,57	
Resultados Operacionais: (B) - (A) =		-13.932.984,79		-13.587.632,52
Resultados Financeiros: (D-B) - (C-A) =		-1.137,19		-1.428,45
Resultados Correntes: (D) - (C) =		-13.934.121,98		-13.588.579,22
Resultados Líquidos do Exercício: (F) - (E)=		5.266.471,75		6.075.183,53

FIGURA 26 - DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS DE 2018

5.2.5. Publicidade Institucional

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

Em 2018, os encargos com publicidade decorrentes de obrigações legais, no âmbito da publicitação de anúncios na imprensa e no Diário da República, tiveram um decréscimo face a 2017, totalizado 6.394,23 euros (-16,6%), com a seguinte discriminação:

- Publicitação no Diário da República de procedimentos concursais, avisos de mobilidade interna e aposentações:
 - Imprensa Nacional Casa da Moeda – 5.329,30 euros.
- Publicitação na imprensa de recrutamento de pessoal:
 - Jornal Público – 506,76 euros;
 - Cofina Media, SA – 306,27 euros;
 - Global Notícias-Media Group, SA – 251,90 euros.

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 Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS, Plano Estratégico, Plano de Atividades, Quadro de Avaliação e Responsabilização, Revisão pela Gestão, etc), por meio de um conjunto de indicadores que têm como objetivo quantificar a eficiência e eficácia e produzir informação sobre performance em determinadas atividades e processos organizacionais do Instituto. É com base neste conjunto de indicadores que abaixo são apresentados os principais resultados para o ano de 2018, considerando quatro áreas principais: desempenho estratégico, desempenho do sistema gestão integrado, desempenho de negócio e desempenho operacional.

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

6.1. Desempenho Estratégico

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

6.1.1. Plano Estratégico dos Sistemas de Informação do MTSSS 2017-2019

O **Plano Estratégico dos Sistemas de Informação para o MTSSS (PESI)** é resultado de um processo de reflexão estratégica, com intuito de definir as orientações estratégicas para os sistemas de informação e comunicação do MTSSS para o triénio 2017-2019.

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

A 31.12.2018 o desempenho global do **Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS**, (considerando as iniciativas sob responsabilidade do Instituto de Informática), foi de 59%, tendo por referência o horizonte temporal 2017-2018, encontrando-se no estado concluído 64 iniciativas.

59%

Desempenho Global PESI

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

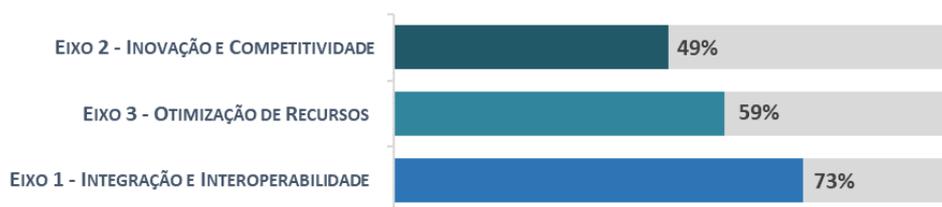


FIGURA 27 – CONCRETIZAÇÃO DOS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI 2017-2019

6.1.2. Plano Estratégico do Instituto de Informática 2017-2019

Na formulação da estratégia 2017-2019, o Instituto de Informática definiu uma abordagem metodológica onde se estabeleceram objetivos estratégicos, as estratégias a prosseguir bem como um conjunto de indicadores a considerar na avaliação da execução e dos resultados da estratégia, tendo sempre subjacente uma linha de ação tendente à melhoria do desempenho organizacional.

A 31.12.2018 o desempenho global do **Plano Estratégico** do Instituto de Informática, foi de 72%, tendo em consideração o horizonte temporal 2017-2018.

72%

Desempenho Global PEII

Conforme representado abaixo, o **Objetivo Estratégico 4** – Potenciar o Desenvolvimento do Capital Humano, foi o que apresentou os melhores resultados, com uma execução de 89% das estratégias definidas implementar, seguindo-se o **Objetivo Estratégico 3** – Garantir a Sustentabilidade Organizacional, com 76%. Estes resultados evidenciam uma clara aposta do Instituto de Informática no desenvolvimento das suas pessoas, bem como na eficiência e qualidade dos seus processos internos.



FIGURA 28 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEII 2017-2018

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

Para concretização dos 4 objetivos estratégicos do Instituto, foram definidos 9 objetivos operacionais, enquadrados nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

Para a sua concretização, definiu-se um conjunto de indicadores (14) e respetivas metas, tendo-se verificado que 11 destes indicadores (79%) superaram a meta estabelecida, registando-se os seguintes resultados:



FIGURA 29 – CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo Operacional	Indicador	Desempenho face à Meta
Eficácia		
Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da SS	Taxa de implementação de novas funcionalidades	123,5%
Reforçar os processos de interoperabilidade	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	105,0%
Assegurar a disponibilidade dos serviços	Disponibilidade média dos serviços	-15,0%
	Percentagem de incidentes reabertos	113,3%
	Tempo médio de reposição dos serviços online	123,5%
Eficiência		
Otimizar os processos de implementação de projetos TIC	Taxa de execução do programa move II	124,3%
	Taxa de execução das iniciativas de otimização	118,7%
Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	123,0%
	Taxa de execução dos projetos de consolidação de infraestrutura do MTSSS	125,0%
Qualidade		
Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SGI	Desempenho global da cadeia de valor	115,6%
	Percentagem de ações de melhorias implementadas	63,0%
Dinamizar iniciativas de inovação	Percentagem de iniciativas de inovação realizadas	125,0%
Assegurar a satisfação dos organismos parceiros	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	97,7%
Promover o desenvolvimento de competências	Percentagem de concretização do Plano Anual de Formação	138,0%

FIGURA 30 – CONCRETIZAÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2018

Analisando os resultados acima, verifica-se que foram superadas as metas traçadas ao nível da implementação de **novas funcionalidades** e da disponibilização de **novos serviços de interoperabilidade**, ao mesmo tempo que se garantiu, em termos de **disponibilidade** dos serviços, a diminuição do tempo médio de reposição dos serviços online e a redução da percentagem de incidentes reabertos, reforçando-se, assim, o processo de transformação digital em curso na área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social.

Ao nível da otimização dos recursos tecnológicos e da eficiência interna do MTSSS, regista-se a superação das metas traçadas ao nível do **programa move II** e das **iniciativas de otimização**. Superou-se, igualmente, a concretização do plano de **alargamento de soluções TIC** nos organismos, e a **consolidação da infraestrutura** do MTSSS.

A concretização do plano de revisão e consolidação dos processos internos (Programa MOVE II) do Instituto de Informática, refletiu-se no aumento do **desempenho global da cadeia de valor**.

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

Com a superação registada ao nível da execução do **plano anual de formação** é salientada a aposta continuada no desenvolvimento das competências das pessoas que trabalham no Instituto de Informática.

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



FIGURA 31 – DESEMPENHO DAS ÁREAS DE AVALIAÇÃO DO QUAR 2018

Assim, o desempenho global do QUAR do Instituto de Informática no ano de 2018 foi de **108,0%**.

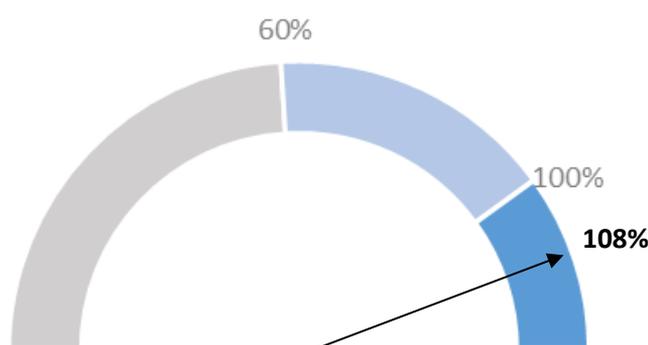


FIGURA 32 – DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR EM 2018

Os dados comparativos dos últimos 3 anos (2016 a 2018), traduzem que o desempenho global do QUAR tem vindo a apresentar valores acima dos 100%, evidenciando a consolidação dos resultados, o alcance dos objetivos e a superação de metas.

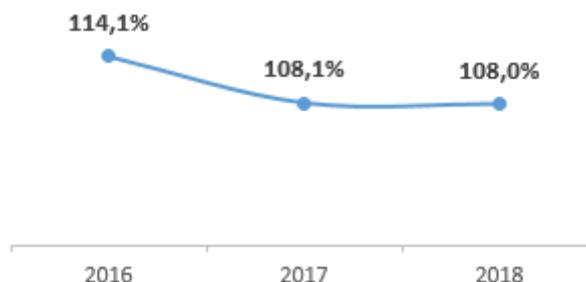


FIGURA 33 – EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2018

Todas as iniciativas concorrentes para a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais acima indicados, foram consideradas no **Plano de Atividades** do Instituto, que apresentou um desempenho global de 98%. Verifica-se assim uma tendência crescente nos resultados apresentados ao nível da execução das iniciativas inscritas no Plano de Atividades, com uma variação de mais 22 pontos percentuais entre o ano de 2016 e o ano de 2018, conforme apresentado abaixo.

98%

Desempenho Global PA

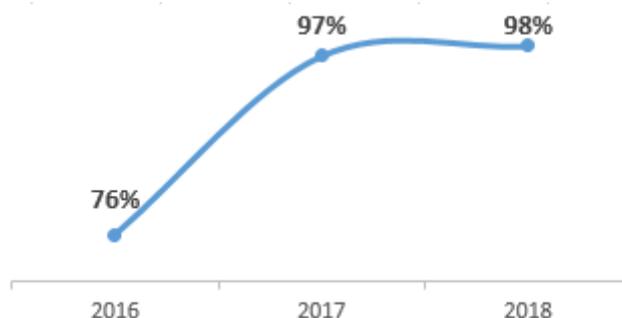


FIGURA 34 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES ENTRE 2016-2018

6.1.4. Menção proposta

Com base na avaliação de desempenho no âmbito do SIADAP1 e do respetivo QUAR 2018, o Instituto de Informática, I.P. propõe a atribuição de um “**Desempenho Bom**”, de acordo com o nº1, do artigo nº18, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de fevereiro, com as subseqüentes alterações.

6.1.5. Concretização das Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

No âmbito dos objetivos traçados para a Administração Pública, no sentido de reforçar a simplificação, modernização e racionalização dos serviços da administração pública, foram definidas um conjunto de medidas a implementar transversalmente pelos vários organismos, traduzidas no **Programa Simplex+**, sendo que em particular, o MTSSS definiu, paralelamente, uma abordagem sectorial que se traduziu na **Estratégia Segurança Social Consigo**.

A Estratégia Segurança Social Consigo traduz um conjunto de 43 medidas de modernização do Sistema da Segurança Social, a implementar em 3 anos, com vista a melhorar o Sistema de Segurança Social, tornando-o mais simples, justo, sustentável e transparente, promovendo a eficácia e eficiência do Sistema por meio de soluções tecnológicas inovadoras.

Neste sentido, o Instituto de Informática, durante o ano de 2018, endereçou um conjunto de iniciativas que, com a sua implementação, permitiram concretizar 10 das medidas preconizadas pela estratégia de modernização da administração pública, que abaixo se elencam:

10

Medidas implementadas

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +
1. Evolução MB serviço especial	Alargar a possibilidade de pagamento de juros de mora nas caixas ATM ou <i>homebanking</i> , para as entidades não empregadoras, através da funcionalidade "pagamentos ao estado-Segurança Social da SIBS".	•	•
2. Declaração anual de rendimentos de pensões na hora	Disponibilizar na Segurança Social Direta o serviços de emissão da declaração anual de rendimentos de pensões.	•	•

(Uso Público)

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +
3. Prestações familiares + Simples	Permitir o pedido e consulta online de prestações familiares.	•	•
4. Novo Simulador de Pensões	Criar um novo simulador de pensões na Segurança Social Direta.	•	•
5. SIGA +	Introdução no Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) dos atendimentos agendados na Segurança Social Direta ou por telefone, permitindo melhorar a gestão dos fluxos de atendimento.	•	•
6. Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade	<p>Criação de plataforma e implementação de um catálogo nacional on-line que permita melhorar o acesso à informação por parte dos/das cidadãos e cidadãs e das entidades financiadoras do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio às deficiências ou incapacidades (SAPA).</p> <p>Desenvolvimento da base de dados de registo e do Sistema de informação de Atribuição de Produtos de Apoio – melhoria, dos processos associados ao financiamento destes produtos (cadeiras de rodas, bengalas, óculos e outros), permitindo simplificação, transparência e controlo na sua atribuição.</p>	•	•
7. App Segurança Social + Próxima	Criar uma aplicação (app) para dispositivos móveis que permite, de uma forma intuitiva, prática e segura, efetuar as principais tarefas decorrentes da relação do cidadão com a Segurança Social, como sejam a consulta de pagamentos, a agenda de obrigações e os respetivos direitos. Pretende-se, disponibilizar um novo canal digital de comunicação da Segurança Social com os cidadãos.	•	•
8. Declaração de Remunerações Certa	<p>Criar uma funcionalidade que possibilite a comunicação rápida entre a Segurança Social e os agentes económicos, com vista à regularização de obrigações declarativas. Pretende-se que exista a indicação de trabalhadores em falta no momento da entrega da declaração de remunerações, podendo a empresa corrigir imediatamente a situação.</p> <p>No momento da entrega da declaração de remunerações (DR), e sempre que não forem incluídos na DR todos os trabalhadores com qualificação aberta à data, será dada às entidades empregadoras a informação de que não estão a incluir todos os trabalhadores na declaração, dando-lhe a oportunidade de regularizar essa informação. Será ainda disponibilizada uma funcionalidade <i>online</i> para justificar a não inclusão desses trabalhadores.</p>	•	•
9. Senha acesso à Segurança Social Direta na hora	Emissão de senha de acesso à Segurança Social Direta no momento da inscrição <i>online</i> ou num atendimento presencial.	•	•

(Uso Público)

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +
10. Destacamentos online	Comunicação e consulta online de destacamento de trabalhadores para outro Estado-Membro.	•	•

FIGURA 35 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA

As iniciativas associadas à Estratégia Segurança Social Consigo, podem ser consultadas em detalhe e ser acompanhado o estado da sua concretização através do **Portal Consigo** - <http://consigo.seg-social.pt/>.

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 *frameworks* 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);
- Modelo de excelência da EFQM.

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.

O **sistema de gestão integrado** do Instituto de Informática 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.



FIGURA 36 – CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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.

No sentido de garantir a adequação dos processos, e a sua operacionalização, face ao contexto atual da organização, bem como introduzir, de forma sistemática, melhorias no sistema, conducentes a resultados consistentes e previsíveis, garantindo padrões de qualidade, eficiência e eficácia, proporcionando valor a todas as partes interessadas, deu-se início, no ano de 2018, à **Reformulação do Sistema de Gestão Integrado**.

No âmbito do **Sistema de Gestão de Segurança da Informação**, decorrendo do processo de análise e avaliação de riscos, foi elaborado o Plano de Tratamento de Riscos 2018, onde foram identificadas 8 ações a implementar. No final do ano de 2018, encontravam-se em execução 63% das ações do **Plano de Tratamento de Riscos (PTR)**.

63%

Ações PTR em Execução

Tendo em vista a **adequação dos processos internos** do Instituto de Informática, para dar cumprimento ao **regime Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD)**, foram revistas as políticas, processos e procedimentos aplicáveis ao SGSI.

No que respeita ao **Programa anual de Auditorias**, durante o ano de 2018, realizaram-se 5 das 6 ações previstas (83%).

83%

Execução Global das Auditorias

Realizaram-se 3 Auditorias no âmbito do Sistema de

Gestão Integrado, com vista ao **1º acompanhamento das Certificações** no âmbito de:

- Sistema de Gestão de Serviços TI, de acordo com a **norma ISO/IEC 20000-1:2015**;
- Sistema de Gestão de Segurança de Informação, de acordo com a **norma ISO/IEC 27001:2013**.

Destas ações, 2 foram levadas a cabo pela equipa interna de auditores, e 1 foi realizada por equipa de auditores externos (auditoria externa integrada).

Com vista à renovação do **reconhecimento do Sistema Gestão Integrado, segundo o Modelo de Excelência da EFQM**, realizou-se internamente a Autoavaliação do Sistema e, posteriormente, foi realizada a avaliação externa.

Em face das auditorias/avaliações realizadas durante o ano de 2018, o Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática, encontra-se reconhecido/certificado:

EMPRESA CERTIFICADA



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

EMPRESA CERTIFICADA



Segundo a norma ISO/IEC 27001: mantém a sua certificação, não tendo sido identificadas não conformidades no decorrer da auditoria.



Recognised for Excellence 4 Estrelas.

Face ao último relatório de avaliação, que remonta a dezembro de 2016, o Instituto subiu 50 pontos ao nível da pontuação global, tendo atingido os 400 pontos numa escala de 0 a 1000 pontos.

Decorrentes da auditoria, foram identificados os seguintes pontos fortes do SGI:

- Definição de uma *framework/baseline* de políticas de segurança da informação para aplicação futura a parceiros externos;
 - Metodologia de avaliação da maturidade dos controlos;
 - Comprometimento e motivação da Equipa de Gestão do Sistema;
 - Envolvimento da Gestão de Topo;
 - Relevância dos produtos aplicativos desenvolvidos pelo Instituto de Informática;
 - Evolução positiva na implementação de ferramentas para monitorização de objetivos estratégicos, operacionais e iniciativas e do desempenho dos processos da cadeia de valor;
 - Evolução positiva da operacionalização do processo de Gestão de Problemas;
 - Incremento da participação dos colaboradores, através de iniciativas de incentivo à geração de ideias e à inovação;
 - Funcionalidade do Portal de Parceiros e das plataformas "Ajuda" e "Tec-Ajuda"
- Investimento realizado na renovação do parque informático.

Conforme se evidencia na figura abaixo, no ano de 2017 o Sistema Gestão Integrado do Instituto de Informática foi certificado no âmbito da norma ISO/IEC 27001 (aplicável ao Sistema Gestão de Segurança de Informação). No ano de 2018 mantiveram-se as 2 certificações do SGI (no âmbito do Sistema Gestão Serviços TI e do Sistema Gestão Segurança da Informação) e o reconhecimento no Modelo de Excelência da EFQM, com 400 pontos, tendo subido para o nível de 4 estrelas.



FIGURA 37 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICAÇÕES ATIVAS ENTRE 2016-2018

Na avaliação externa realizada no âmbito do Reconhecimento do Modelo de Excelência da EFQM, os avaliadores identificaram o salto qualitativo do Sistema de Gestão do Instituto ao nível dos critérios:

- Processos, Produtos e Serviços;
- Liderança;
- Estratégia;
- Resultados de Negócio.

O que globalmente traduz a capacidade do Instituto de Informática em demonstrar claramente que:

- Concebe, gere e melhora os seus processos, produtos e serviços, gerando valor acrescentado para as principais partes interessadas;
- Os processos suportam a estratégia definida, que é clara e vai ao encontro da visão, missão e atribuições do Instituto;
- A estratégia é desdobrada em políticas, planos e objetivos;

- Os líderes definem a estratégia e fazem-na acontecer, atuando segundo valores de ética e confiança e gerindo a mudança com agilidade;
- O Instituto de Informática alcança os resultados chave a que se propõe.

Avaliando os resultados do Sistema de Gestão Integrado como um todo, concluímos que foram globalmente atingidas as metas propostas para o ano de 2018, considerando os subsistemas que o compõem, os resultados apresentados ao nível do desempenho dos processos da cadeia de valor, a execução do plano global do SGI, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Serviços TI, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação, bem como da obtenção do nível *Recognised for Excellence* 4 Estrelas, no âmbito da Modelo de Excelência da EFQM.

113,9%

Desempenho da Cadeia de Valor

85%

Execução do Plano Global do SGI

Em 2018, o resultado médio da cadeia de valor foi de 93,4%, representando uma superação 11,4 pontos percentuais face à meta definida (82,0%). Comparativamente com os anos de 2016 e 2017, verifica-se uma tendência crescente, refletindo um melhor resultado no desempenho e maturidade dos processos.

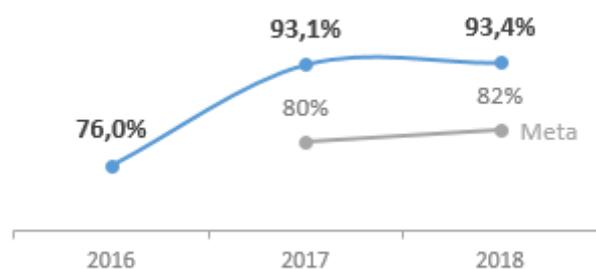


FIGURA 38 – EVOLUÇÃO DO RESULTADO MÉDIO DA CADEIA DE VALOR ENTRE 2016-2018

Também a execução do plano global do SGI tem vindo a melhorar significativamente: face a 2017 regista-se um aumento de 7 pontos percentuais, e face a 2016, um aumento de 39 pontos percentuais. Esta melhoria traduz um aumento da capacidade de se realizarem as atividades

previstas para o ano em curso, de acordo com a descrição e os critérios inicialmente definidos no Plano.

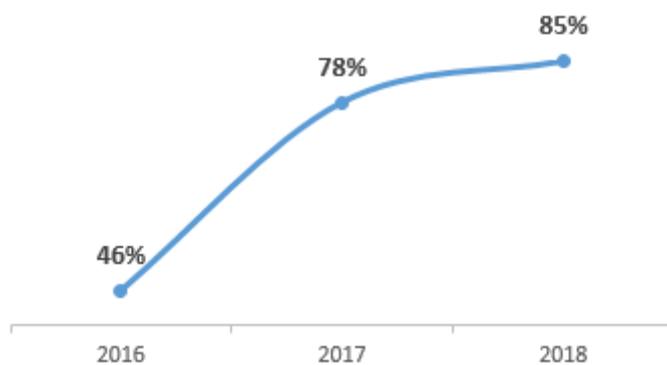


FIGURA 39 – EVOLUÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO GLOBAL DO SGI ENTRE 2016-2018

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

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

Em 2018, o inquérito de **satisfação com os serviços prestados** pelo Instituto, foi aplicado a 19 organismos do MTSSS, incidindo as questões sobre o grau de satisfação dos organismos com os serviços prestados ao nível de: formação e recursos pedagógicos, gestão de infraestrutura, gestão de informação, desenvolvimento e manutenção de *software*, comunicações e suporte ao utilizador.

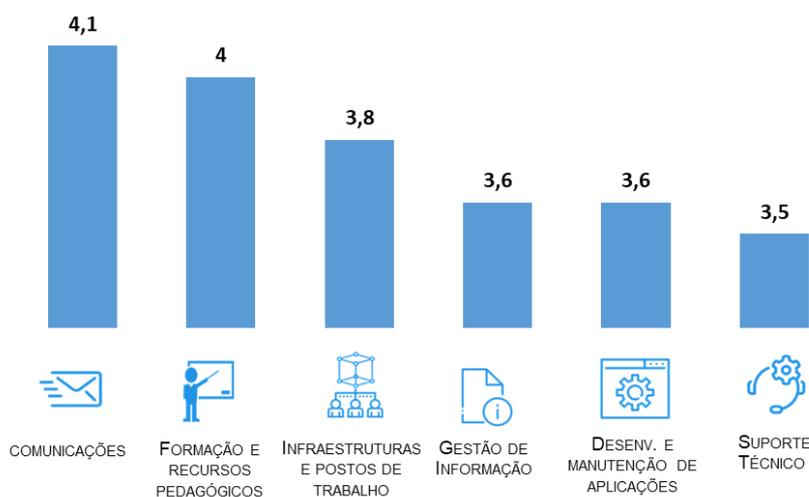


FIGURA 40 – SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM OS MACRO SERVIÇOS PRESTADOS

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

3,8

Índice de satisfação dos parceiros

Este resultado tem vindo a manter-se estável nos últimos 3

anos (2016 a 2018), conforme se demonstra na figura abaixo.

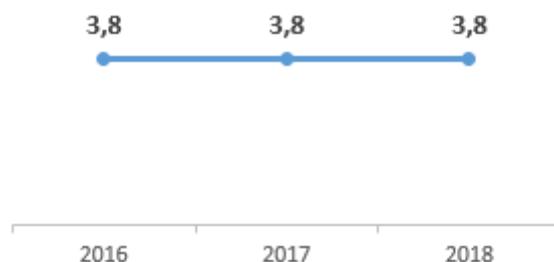


FIGURA 41 – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS ENTRE 2016-2018

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

6.3.1. Suporte Técnico

O macro serviço **Suporte Técnico**, visa garantir a existência de serviços de primeira e segunda linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação. A este nível, foram registados ao longo do ano **23.022** Incidentes e **71.285** Pedidos de Serviço, com uma taxa de resolução média de 97,1%.

Incidentes e Pedidos de Serviço	
23.022	71.285
Incidentes Registados	Pedidos de Serviço Registados
96,8%	97,3%
Incidentes Resolvidos	Pedidos de Serviço Resolvidos

Comparando com o ano anterior (2017), registou-se um ligeiro decréscimo na taxa de incidentes resolvidos, correspondendo este valor a uma quebra de 1,1%, em 2018.

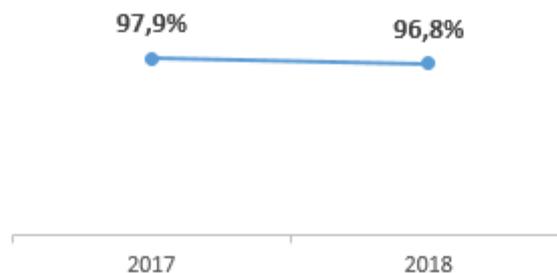


FIGURA 42— EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES ENTRE 2017-2018

Por outro lado, a percentagem de pedidos de serviço resolvidos aumentou, em cerca de 1,9%.

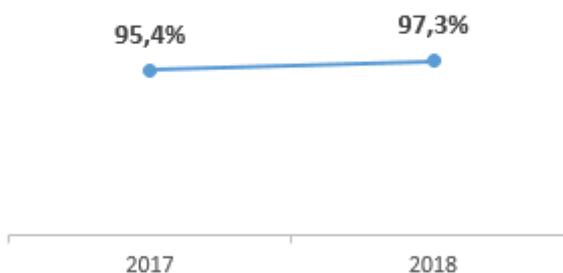


FIGURA 43— EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESOLUÇÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO ENTRE 2017-2018

6.3.2. Comunicações

Considerando o macro serviço **Comunicações**, que contempla a implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, foram geridos 1.514 equipamentos entre *Routers*, *Switchs*, *Access Points*, *Firewalls*.

Foi concluída durante o ano de 2018 a instalação do 2º nó da infraestrutura de correio eletrónico no *Datacenter* Alternativo e a migração da totalidade das caixas de correio para uma nova solução de correio eletrónico.

Ao nível das comunicações unificadas foram implementadas novas salas de videoconferência virtual e foram implementados mais de 3.000 utilizadores de Skype For Business, permitindo a redução de custos administrativos e melhoria na eficiência dos serviços prestados.

Foram adquiridos 400 pontos de Wi-Fi a ser distribuídos por todos os organismos do MTSSS.

1.514

Equipamentos de comunicações geridos

16.834

Caixas de correio migradas

3.000

Utilizadores Skype for Business

400

Access points Wi-Fi

6.3.3. Infraestrutura e Postos de trabalho

Este macro serviço visa o fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho, bem como de periféricos adicionais, nesse sentido foram realizados em 2018 um conjunto de processos aquisitivos com vista à aquisição de:

- 2.922 Postos de Trabalho;
- 616 Impressoras/Multifunções;
- 350 Scanners/Certificadoras.

Este macro serviço inclui ainda a disponibilização da solução “Estação Padrão”, que permite uma instalação automatizada dos postos de trabalho corporativos e inclui um alargado conjunto de aplicações de produtividade disponibilizadas num espaço único, denominado *Store*. Ao nível da **Estação Padrão**, foram configurados **mais de 10.000** postos de trabalho com a Plataforma Windows 10 e foram disponibilizadas na *Store* **195** Aplicações. Foi ainda atualizada a **solução de acessibilidade**, que permite a utilizadores com necessidades especiais a

10.000

Postos de trabalho com Windows 10

195

Aplicações disponíveis na Store

ativação de mecanismos de acessibilidade do sistema operativo e o recurso a software de leitura de ecrã.

6.3.4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações

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

No âmbito das aplicações da **Área Inspetiva**, que suportam as atividades que a Segurança Social desenvolve na sua ação inspetiva e contraordenacional, importa referir que foram abertos **60.444** processos relativos a contraordenações, **19.746** processos referentes à gestão de ilícitos criminais e **6.481** processos relativos ao sistema de apoio à fiscalização.

60.444
Processos Contraordenações

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

Área Social		
68.941	3.296	26.123
Processos Ativos CNPCJ	Beneficiários SAPA	Acordos de Cooperação ativos
487.692	3.911	1.786
Processos Familiares Ativos	Contas de IPSS entregues	Candidaturas PROCOOP
157.054	17.397	198.627
Declarações de frequência	Processos Geridos pelo SIATT	Processos apoio judiciário

No âmbito das aplicações de **Caracterização de Entidades**, em 2018 foram entregues **7.022.077** Declarações de Remuneração, das quais 94% não apresentavam erros.

(Uso Público)

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

6.589.669

Declarações de remuneração sem erros

No último ano, e conforme se apresenta na figura seguinte, registaram-se mais 163.723 declarações de remunerações sem erro, do que em 2017.

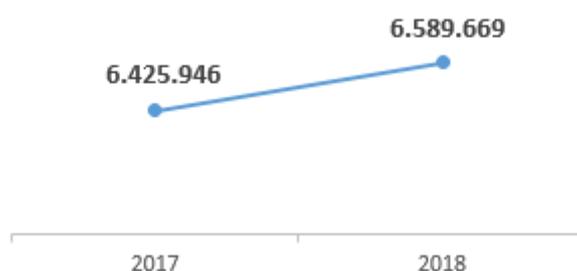


FIGURA 44– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DECLARAÇÕES DE REMUNERAÇÃO SEM ERROS ENTRE 2017-2018

Ao nível das medidas de apoio à criação de emprego, foram registados **36.978** processos de pedidos de incentivo ao emprego.

A 31.12.2018 estavam ativos **2.967.039** agregados familiares. Na composição destes agregados familiares encontram-se os diversos elementos que compõem o agregado familiar em si e relaciona-os em termos de grau de parentesco.

No âmbito das aplicações que suportam a **Gestão de Fundos**, que permitem o suporte da atividade do fundo de garantia salarial e a ferramenta de suporte à gestão do regime público de capitalização, foram lançados **14.029** processos do Fundo de Garantia Salarial, foi registada a admissão de **1.187.410** contratos de trabalho e a cessação de **908.012** contratos de trabalho.

Os aderentes ativos no Regime Público de Capitalização foram **8.465** para o ano de 2018.

8.465

Aderentes Regime Publico Capitalização

Na área das **Pensões** e na área das **Prestações Sociais**, verifica-se que na concretização das políticas sociais inerentes ao sistema da segurança social registou-se o cumprimento de todas as obrigações ao nível do processamento e pagamento das prestações sociais e pensões, com um montante global pago de 20.644.385.634€.

Pensões e Prestações Sociais

35.099.029

N.º Pensões Processadas

16.422.929.607 €

Valor Pensões Processadas com atualizações extraordinárias

38.593.380

N.º Prestações Sociais Processadas

4.221.456.027€

Valor Prestações Sociais Processadas

A área de **Pagamento e Receita**, garante a operacionalização dos pagamentos, da cobrança e da gestão de dívida à Segurança Social. Destacam-se os seguintes números relativos a 2018:

Pagamento e Receita

181.738

Acordos ativos no SEF

2.491.450

Declarações ASCD emitidas

7.158.557

Consultas à situação atual

1.210.145

Documentos pagamento

148.570

Contribuintes com dívida participada

1.769.961

Declarações de situação contributiva

860.768

Consultas de dívidas e processos pelo SEFWEB

303.509

Consultas de pagamentos realizados pelo SEFWEB

246.336

DUC emitidos através de SEFWB

(Uso Público)

Os **Módulos Administrativos e Financeiros** suportam todas as operações/transações financeiras e administrativas necessárias ao funcionamento dos organismos da Segurança Social. Em 2018, foram gerados **22.349.731** documentos.

As soluções de **Gestão documental** visam garantir a gestão da documentação, através da integração de processos e da gestão dos fluxos de informação da organização, permitindo a redução de custos administrativos. Em 2018 foram gerados pelo Smartdocs **19.353** documentos.

19.353

Documentos gerados

No âmbito das Soluções de **Gestão de Atendimento**, que integra as soluções de suporte à gestão do atendimento público realizado por diferentes canais foram, em 2018, registados **26.557.815** atendimentos presenciais através do siga e efetuados **6.798.498** atendimentos presenciais pelo IGFSS e ISS, dos quais **288.023** foram visitas por marcação prévia. A aplicação de Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento (GERA), cujo objetivo é permitir registar e emitir os comprovativos de documentos entregues pelos utentes aos balcões do Instituto da Segurança Social, em 2018, teve registados **13.059.533** documentos.

288.023

Visitas por marcação prévia

Ainda neste âmbito, encontra-se a solução de Contact Center que, em 2018, registou um total de **3.852.620** chamadas oferecidas geridas pelos contact center instalados na infraestrutura do Instituto de Informática.

3.852.620

Chamadas oferecidas

Em 2018, no âmbito dos **Acordos Internacionais**, foram realizados **550.213** pedidos de Cartão Europeu de Seguro de Doença e efetuados **49.169** pedidos de destacamento de trabalhadores.

49.169

Pedidos destacamento

No âmbito dos **Portais Informativos e Transacionais** encontram-se os serviços direcionados para ambiente *web*, nomeadamente a criação e manutenção de portais e sites e o desenvolvimento de aplicações *web*. Em 2018, registaram-se **10.704.209** acessos aos portais informativos (REVITA, ENIPSSA, PREVPAP, CPCJ, CRL, INR, Catálogo de Produtos de Apoio).

10.704.209

Acessos a Portais

Em 2018, o Portal Informativo foi visitado **13.649.467** vezes, tendo registado 5.392.003 visitantes únicos.

Em termos de novos serviços na Segurança Social Direta (SSD), destaca-se o aumento significativo do número de funcionalidades disponibilizadas face aos anos anteriores, conforme se apresenta na figura seguinte.

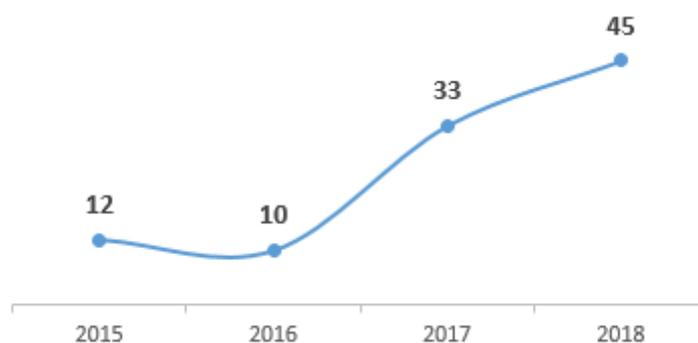


FIGURA 45- Nº DE NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS NA SSD

Esta é uma grande aposta do Instituto de Informática, promovendo 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 empresas ao Sistema da Segurança Social. Neste sentido foram disponibilizadas **45** novas **funcionalidades** na **Segurança Social Direta**.

45

Novas funcionalidades na SSD

No final de 2018, estavam registadas na Segurança Social Direta **4.471.747** Pessoas Singulares e **551.796** Entidades Empregadoras. Verificou-se que a Segurança Social Direta teve **35.235.670** acessos durante 2018.

35.235.670

Acessos à Segurança Social Direta

No âmbito dos processos de **Interoperabilidade de Dados** estabelecidos entre o sistema da segurança social e os cidadãos e empresas, entre o sistema da segurança social e outros sistemas de outros organismos do MTSSS, bem como os processos de interoperabilidade estabelecidos entre o sistema da segurança social e outros sistemas, de outros Ministérios, verifica-se que em 2018 foram realizadas 33.591.726 transações de interoperabilidade, reforçando assim os mecanismos de modernização e simplificação administrativa.

33.591.726

Transações de interoperabilidade

Foram ainda implementados 7 novos serviços de interoperabilidade:

7

Novos Serviços

- **Tarifa Social da Água**, que permite a troca de informação com a DGAL, para efeitos de verificação de elegibilidade;
- **Conta Desmaterializada**, para a troca de informação com o setor bancário, no âmbito de abertura de contas de forma desmaterializada;
- **Integração com CGA no âmbito do novo SIP**;
- **Certificados de Incapacidade Temporária com SPMS**, teve por finalidade a evolução tecnológica da interoperabilidade com a Saúde;
- **Consulta Situação Contributiva pela ADSE**;
- **Certificados Multiuso**, que contempla um serviço de Troca de Informação com o Ministério da Saúde, para obtenção dos certificados Multiuso e integração com a PSPI (Prestação Social Para a Inclusão);
- **Escalões de Abono**.

Comparando os dados de 2017 e 2018, constata-se uma evolução crescente relativamente ao número de transações de interoperabilidade, correspondendo esta variação a um aumento, no último ano, de 6.678.744 transações.

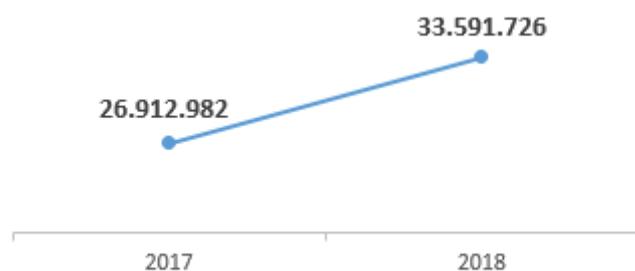


FIGURA 46– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE TRANSAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2018

Esta evolução é igualmente positiva no que respeita ao número de novos serviços de interoperabilidade disponibilizados pelo Instituto de Informática: conforme referido, em 2018 foram implementados 7 novos serviços de interoperabilidade, correspondendo, comparativamente com o ano anterior, a um acréscimo de 2 novos serviços.

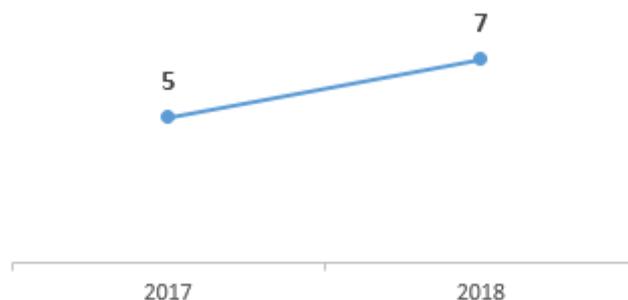


FIGURA 47– EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE 2017-2018

6.3.5. Formação e Recursos Pedagógicos

No âmbito do macro serviço **Formação e Recursos Pedagógicos** o Instituto de Informática concebe, desenvolve e disponibiliza serviços de formação (*e-learning* e presencial) e recursos pedagógicos que responderam ao longo do ano de 2018 a mais de 55 pedidos, beneficiando diretamente 6.011 formandos.

6.011

Formandos

4,2

Satisfação com os cursos e-learning

4,6

Satisfação com os cursos presenciais

Durante o ano de 2018:

- Foram criados **8** cursos de formação à distância (*e-learning*);
- Foram preparadas e ministradas **33** ações de formação presencial;
- Foram concebidos, desenvolvidos e disponibilizados cursos de formação *e-learning* para a solução sigã (5 cursos), solução de Gestão Documental, Sistema de Gestão de Iniciativas, e temática de Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- Foram desenvolvidos produtos de formação e realizadas ações de formação sobre as soluções *Contact Center*, sigã, Gestor de Conteúdos, Gestão Documental e Portal de Parceiros.
- Foram concebidos e disponibilizados 14 Manuais de apoio ao utilizador, 12 Ajudas contextuais para aplicações acessíveis através da Segurança Social Direta, 7 vídeos demonstrativos e promocionais e 8 questionários;
- Tiveram direito ao certificado de formação **5.692** formandos de cursos *e-learning* e **312** formandos de ações de formação presencial.

Os dados respeitantes à evolução do índice de satisfação com a formação ministrada pelo Instituto de Informática, apresentados nas figuras seguintes, demonstram que se verifica uma ligeira diminuição da satisfação dos formandos com os cursos *e-learning* (passando de 4,4 em 2017, para 4,2 em 2018), mantendo-se estável o índice de satisfação com os cursos presenciais (registando-se nos últimos 3 anos um nível médio de satisfação de 4,6).

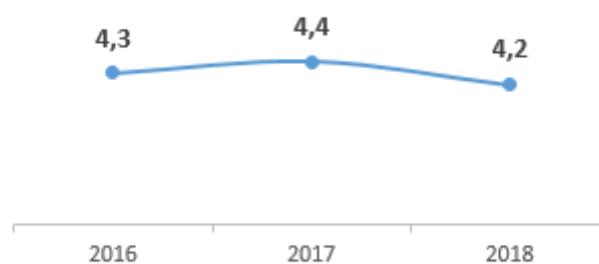


FIGURA 48— EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS E-LEARNING ENTRE 2016-2018

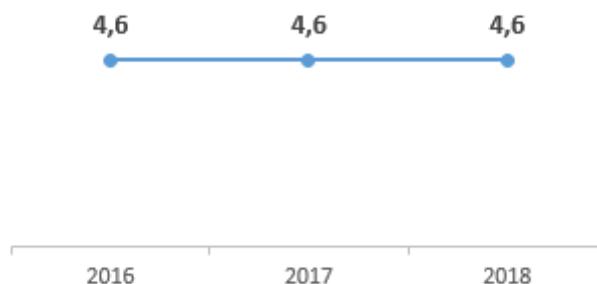


FIGURA 49— EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CURSOS PRESENCIAIS ENTRE 2016-2018

6.3.6. Gestão de Informação

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

Em termos de disponibilização de dados e informação, foi dada resposta a **3.144** pedidos, ao longo do ano 2018.

3.144

Respostas a pedidos de dados

Quando comparamos os registos dos últimos 2 anos, verificamos

que as respostas a pedidos de dados se mantém acima de 3.100 respostas.

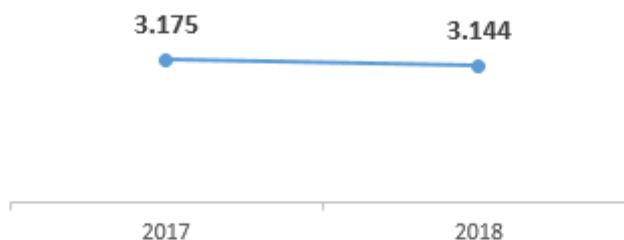


FIGURA 50— EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE DADOS ENTRE 2017-2018

6.4. Desempenho Operacional

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

Estas 4 macro atividades agregam o conjunto dos 17 processos da cadeia de valor do Instituto de Informática e traduzem-se na capacidade de o Instituto:

- **Planear e gerir recursos** – aqui encontram-se os processos de suporte e gestão ao ciclo de vida do desenvolvimento aplicacional, desde o planeamento e acompanhamento das atividades, à gestão de recursos (humanos, financeiros e/ou orçamentais), à aquisição de bens e serviços, gestão de contratos e fornecedores;
- **Desenvolver e entregar serviços** - neste grupo estão contemplados os processos associados à gestão do relacionamento com os parceiros, desde a avaliação das necessidades à monitorização dos níveis de serviço estabelecidos, ao registo e controlo de alterações aos serviços (novos ou existentes), à conceção, desenvolvimento e entrega de serviços aplicacionais, à produção e disponibilização de informação de suporte á decisão, à gestão de configurações;
- **Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços** – aqui encontram-se os processos relacionados com a segurança da informação, a identificação e tratamento de riscos, o planeamento e gestão da capacidade da infraestrutura, a continuidade e disponibilidade dos serviços, assim como a supervisão do funcionamento dos serviços e das infraestruturas;
- **Resolver problemas** - abrange, de acordo com a norma ISO 20000:2015, os processos de resolução, ou seja, as atividades associadas à gestão de incidentes e de pedidos de serviço, desde a criação ou registo até ao seu encerramento, bem como o acompanhamento e resolução de problemas, com o objetivo de identificar a causa raiz de incidentes recorrentes, de forma a minimizar a interrupção ou degradação dos serviços disponibilizados.

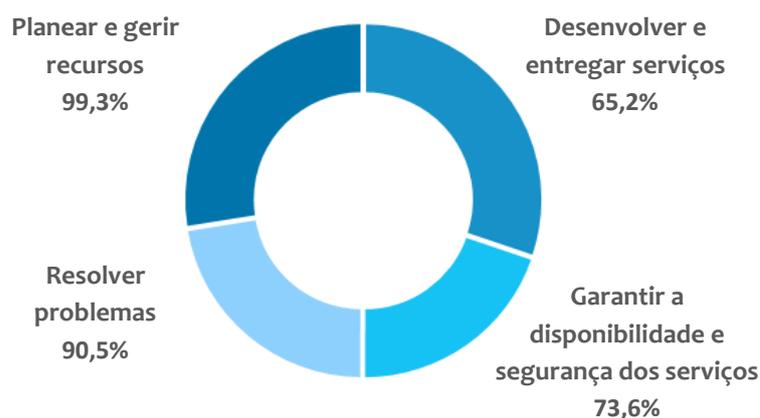
Durante o ano de 2018, foi efetuada a monitorização do desempenho da Cadeia de Valor do Instituto de Informática, através do apuramento dos resultados dos indicadores dos processos.

O resultado médio anual da cadeia de valor foi de 93,4%,

Face à meta estipulada de 82%, o resultado aferido traduz um desempenho médio da cadeia de valor em **113,9%**.

113,9%

Desempenho da Cadeia de Valor



Ao nível das macro atividades identificadas verificamos que é ao nível do planeamento e gestão de recursos, da resolução de incidentes, pedidos de serviço e problemas, na garantia da disponibilidade e segurança dos serviços que obtivemos os melhores resultados.

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

6.4.1. Planear e Gerir Recursos

No âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão de Pessoas que visa assegurar a gestão estratégica e operacional de recursos humanos do Instituto de Informática. Em 2018 a **taxa de concretização do Plano de Frequência de ações de formação**, que pretende aferir o número de ações de formação realizadas face às planeadas, teve um desempenho de **106,3%**, apresentando uma taxa de execução de 97,4%.

97,4%

Execução do Plano de Formação

Ainda no âmbito do processo de Gestão de Pessoas, foi definido o indicador **Índice de satisfação dos colaboradores para com a formação**. Com este indicador pretende-se avaliar o grau de satisfação dos colaboradores relativamente à formação frequentada. Apurou-se em **100,2%** o desempenho deste indicador, considerando que **94,2%** dos colaboradores se encontravam satisfeitos com as ações de formação tidas.

94,2%

Colaboradores satisfeitos com a formação

Os dados comparativos dos últimos 3 anos (2016 a 2018), traduzem que o Plano de Formação tem vindo a apresentar uma taxa de execução acima dos 96%, refletindo a coerência entre o número de ações de formação planeadas e as efetivamente realizadas.

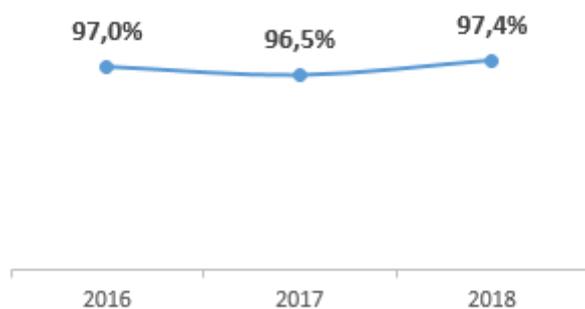


FIGURA 51— EVOLUÇÃO DA TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO ENTRE 2016-2018

Também os resultados respeitantes à satisfação dos trabalhadores com a formação têm vindo a manter-se estáveis, acima dos 94%, nos últimos dois anos (2017 e 2018).

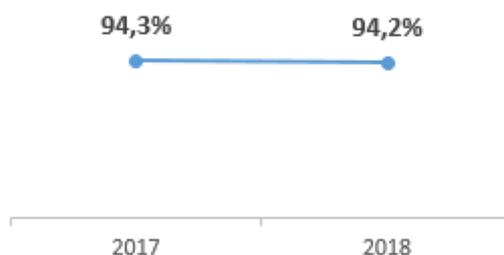


FIGURA 52— EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES COM A FORMAÇÃO ENTRE 2017-2018

O objetivo do processo de Gestão Financeira e Orçamental consiste em garantir as atividades de gestão orçamental, contabilística e financeira. O **prazo médio de pagamento a fornecedores** é um dos indicadores deste processo, tendo como objetivo apurar o tempo médio que o Instituto de Informática leva a pagar aos seus fornecedores. O desempenho médio do indicador foi de **97,1%**, apresentando um prazo médio de pagamento de 13 dias.

13 dias

Prazo médio de pagamento a fornecedores

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

6.4.2. Desenvolver e entregar serviços

No âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão da Informação, que tem como principal missão a produção e disponibilização de informação de suporte à decisão. Em 2018 o indicador **tempo médio de resposta aos pedidos**, teve um desempenho médio de **115,1%**, sendo o tempo médio de resposta de 1,9 dias.

1,9

Dias para resposta a pedidos de dados

Tendencialmente, o tempo médio de resposta a pedidos de dados tem vindo a aumentar, não se traduzindo, contudo, num aumento significativo, conforme figura abaixo.

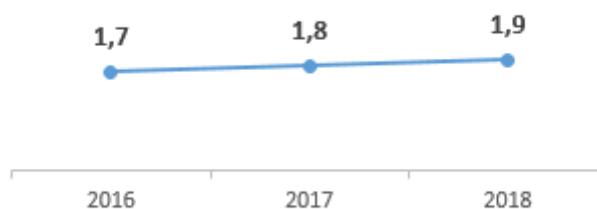


FIGURA 53— EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDOS ENTRE 2016-2018

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

(Uso Público)

indicador que tem como objetivo avaliar a **percentagem de releases com bugs registados após a entrada em produção**, com o objetivo de avaliar a qualidade do processo de acreditação. Em 2018 foi registado uma média de 5,2% de releases com bugs registados, tendo o indicador um desempenho de **99,5%**. Outro indicador deste processo é a aferição da **percentagem de releases de emergência entregues para produção**,

onde se pretende avaliar quantas entregas de emergência entram em produção face ao número de entradas em produção planeadas. Em 2018 foi registado uma média de 5% de releases de emergência entregues, pelo que o indicador teve um desempenho de **105,6%**.

38

Entregas de Emergência

804

Releases entradas em produção

91

Projetos com documentação desmaterializada

Tendo como objetivo avaliar a desmaterialização da documentação dos projetos foi também avaliado durante o ano de 2018 o **número de projetos com documentação desmaterializada**, tendo o desempenho médio deste indicador sido de 101%, com um resultado de 91 projetos.

De acordo com a figura abaixo, verifica-se que o número de *releases* com *bugs* registados diminuiu em 2018, traduzindo-se num decréscimo de 1,9 pontos percentuais face ao ano de 2017.

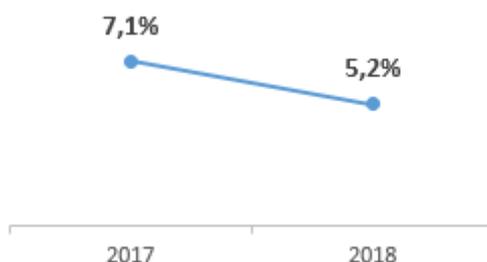


FIGURA 54— EVOLUÇÃO DA % DE RELEASES COM BUGS REGISTADOS, APÓS A ENTRADA EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2018

Por outro lado, o número de releases que entraram em produção aumentou, registando-se, em 2018, mais 240 releases do que no ano anterior (2017).

Salienta-se, que apesar deste aumento, e conforme referido anteriormente, o número de bugs registados foi menor, o que evidencia uma melhoria do processo/metodologia de acreditação.

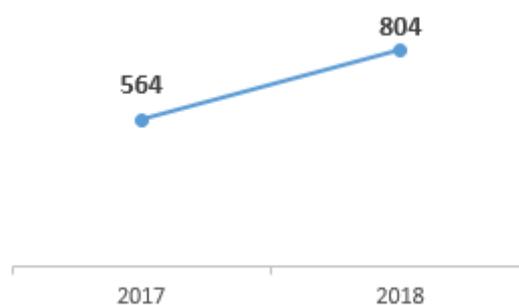


FIGURA 55— EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RELEASES ENTRADAS EM PRODUÇÃO, ENTRE 2017-2018

6.4.3. Garantir a disponibilidade e segurança dos serviços

Esta macro atividade compreende, entre outros, o processo de Gestão da Continuidade e Disponibilidade, que tem como missão, por um lado, assegurar a continuidade dos serviços, por outro, garantir que o nível de disponibilidade cumpre as necessidades atuais e futuras, dos serviços disponibilizados aos parceiros do Instituto. Em 2018 foi monitorizado o indicador **percentagem de processos de negócio críticos cobertos pelo Plano de Disponibilidade**. Este indicador pretende aferir se os processos considerados mais críticos para o negócio se encontram abrangidos pelo Plano de Disponibilidade, tendo-se verificado um desempenho de **100,1%**, considerando existir 116 processos de negócio cobertos. Também neste processo foi apurado o **tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços web**, que pretende medir o número médio de minutos, que demora a repor a disponibilidade dos serviços Web, em caso de quebra/falha dos serviços, tendo sido registado o resultado médio de 2,18m. O desempenho médio mensal do indicador foi de **118,2%**.

116

Processos cobertos pelo Plano de Disponibilidade

2,18 minutos

Para repor a disponibilidade dos serviços Web

Conforme se verifica, o Plano de Disponibilidade passou a ter maior abrangência, tendo em conta o número de processos de negócio críticos identificados na Análise BIA. Em 2017, o Plano Disponibilidade contemplava 72 dos 96 processos (representando uma cobertura de

75%), enquanto que, em 2018, abrangia 116 dos 122 processos críticos identificados na Análise BIA (representando uma cobertura de 95%).

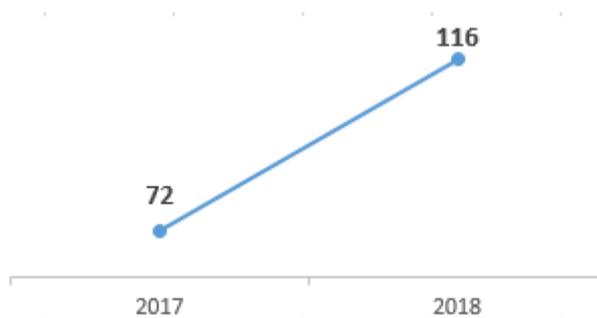


FIGURA 56— EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS COBERTOS PELO PLANO DE DISPONIBILIDADE ENTRE 2017-2018

Relativamente ao tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços web, e comparativamente com o ano anterior, constata-se que melhorou a capacidade de resposta do Instituto, tendo diminuído o tempo de reposição da disponibilidade dos serviços *online*, representando esta diminuição 0,27 minutos.

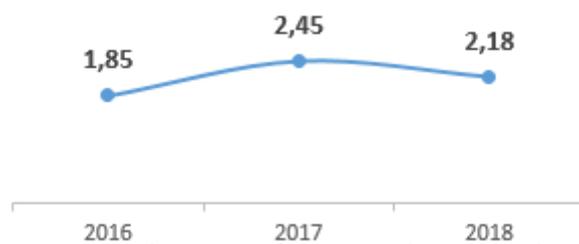


FIGURA 57— EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS WEB ENTRE 2016-2018

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

Ainda no âmbito deste processo, foi apurado o desempenho do indicador **percentagem de disponibilidade do macro serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações** em **100,3%**, considerando uma disponibilidade média de 99,4% do serviço.

99,4%
Disponibilidade dos serviços

Em 2018, a disponibilidade média dos serviços foi afetada por intervenções planeadas (*deployments* e manutenções planeadas) apresentando um valor abaixo dos valores alcançados em anos anteriores.

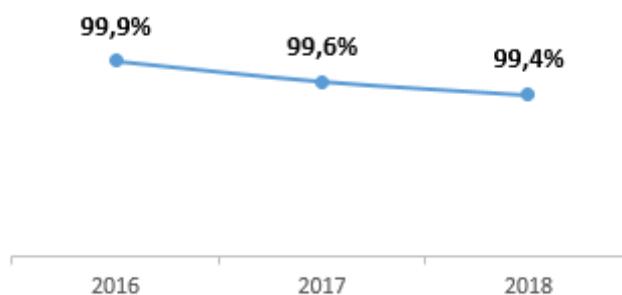


FIGURA 58— EVOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE MÉDIA DOS SERVIÇOS ENTRE 2016-2018

Esta macro atividade compreende também o processo de Gestão da Capacidade, cujo objetivo é assegurar o planeamento e gestão da capacidade da infraestrutura. O indicador **percentagem de aquisições não planeadas, devido a problemas de performance**, que pretende identificar o número de aquisições efetuadas não planeadas, associadas a problemas de capacidade reportados, traduziu um desempenho de **100%**, uma vez que não foram registadas aquisições não planeadas.

Ainda no âmbito desta macro atividade encontra-se o processo de Gestão da Segurança da Informação que tem como principal objetivo garantir os níveis de confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade da informação. Deste processo faz parte o indicador que pretende aferir a **maturidade dos controlos internos**, face aos controlos da Norma ISO 27001:2013.

Em 2018 o desempenho do indicador foi de **93,8%**, com uma maturidade média de 3.0 pontos.

3.0
Maturidade dos controlos internos

Para este processo foi igualmente medido o indicador **taxa de assiduidade às ações de sensibilização** de segurança da informação, tendo em conta o número de colaboradores convocados para as sessões. O indicador apresentou um desempenho médio de **92,2%**, tendo sido 95 os colaboradores que durante o ano de 2018 participaram nas ações de sensibilização.

95

Colaboradores participaram ações sensibilização

Ainda no que respeita à maturidade média dos controlos internos, salienta-se o salto verificado entre o ano de 2016 e o ano de 2017, tendo passado do nível 2 para o nível 3, e a consolidação em 2018 com a manutenção do nível 3.

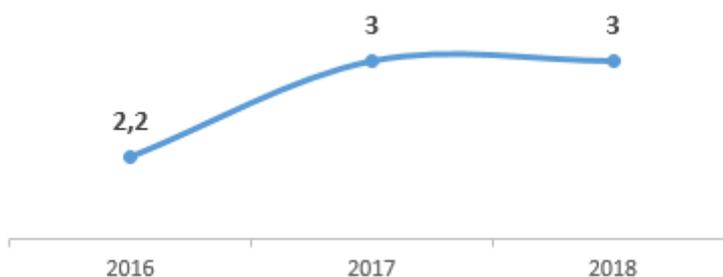


FIGURA 59— EVOLUÇÃO DA MATURIDADE DOS CONTROLOS INTERNOS ENTRE 2016-2018

Tendo por base a escala do “*ITIL Maturity Model*”, o nível 3.0 significa que os processos são formais e comunicados; os procedimentos não são sofisticados, mas existe uma formalização das práticas existentes. O nível 2 significa que os processos são intuitivos; não existe formação ou comunicação formal dos procedimentos.

Também o processo de Gestão de Operações, cujo objetivo é assegurar a gestão e supervisão do funcionamento dos serviços e das infraestruturas, se encontra afeto a esta macro atividade. Em 2018 foram executados 19.751 scripts, e todos sem erros, nesse sentido o desempenho do indicador **percentagem de pedidos de scripts executados sem erros** foi de **100,4%**.

19.751

Scripts executados

Foram ainda executados um total de 3.829.830 processos batch.

3.829.830

Processos batch executados

O número de scripts executados tem vindo a aumentar progressivamente. Em 2018 executaram-se mais 1.933 scripts do que no anterior.

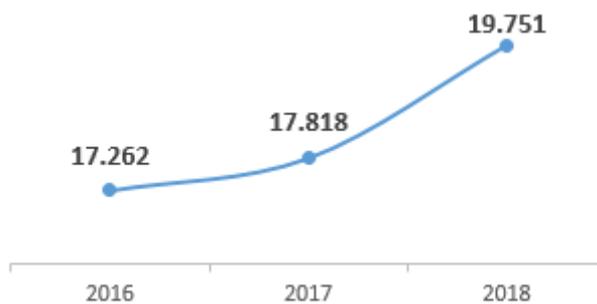


FIGURA 60— EVOLUÇÃO DOS SCRIPTS EXECUTADOS ENTRE 2016-2018

Quanto ao número de processos batch executados, verifica-se, igualmente, um ligeiro crescimento face aos anos transatos. Comparativamente com o ano anterior (2017), executaram-se mais 238.875 batch.

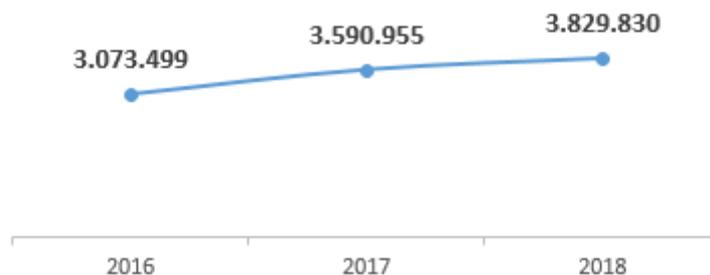


FIGURA 61— EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS BATCH EXECUTADOS ENTRE 2016-2018

6.4.4. Resolver problemas

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

O processo de Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço tem como objetivo repor as condições de funcionamento dos serviços acordados com os parceiros, no menor intervalo de tempo, e ou dar resposta célere aos pedidos e solicitações de acordo com a prioridade estabelecida. Para além da taxa de incidentes e pedidos de serviço resolvidos (apresentados no capítulo anterior), é relevante aferir a satisfação dos utilizadores, na fase de validação e encerramento do ticket. Esta avaliação é feita com base no tempo de resolução e na qualidade do serviço prestado.

Durante o ano de 2018 a **avaliação da satisfação dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos** foi em

4,7

média de 4,7 pontos, tendo-se obtido um desempenho médio de **113,1%**.

Índice de satisfação com a resposta

Neste processo encontram ainda o indicador **percentagem de incidentes reabertos**, onde se pretende apurar a taxa de incidentes reabertos face ao universo dos incidentes resolvidos. Este indicador obteve um desempenho médio de **101,6%**,

considerando uma média de 1,5% de incidentes reabertos. Importa também referir que o indicador

percentagem de incidentes graves (face ao total de incidentes registados), apresentou um desempenho médio de **100,3%**, dado que foram registados 0,04% de incidentes graves.

1,5%

Incidentes reabertos

9

Incidentes graves

O processo de Gestão de Problemas, tem como principal objetivo minimizar a interrupção ou degradação dos serviços prestados, evitando a recorrência de incidentes. Para o apuramento do desempenho deste processo, destaca-se o indicador **taxa de resolução de problemas**, em que se pretende aferir o número de problemas resolvidos tendo em conta o número total de problemas registados. O indicador apresentou um desempenho médio de **101,3%**, dado ter registado uma taxa média de resolução de 72,2%.

26

Problemas resolvidos

6.5. Benchmarking

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

Com este intuito, no ano de 2018 iniciamos um processo de comparação dos nossos resultados, com os de outros organismos públicos (*benchmarking* externo), numa tentativa de avaliar o nosso posicionamento relativamente a alguns indicadores.

Para este efeito, foi utilizada a seguinte metodologia:

- Comparação com os principais organismos do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, nomeadamente: Instituto de Segurança Social (ISS), Instituto de Gestão de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) e Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social (IGFCSS);
- Comparação com outras entidades da Administração Pública que exercem funções similares às desenvolvidas pelo Instituto de Informática, nomeadamente: Agência para a Modernização Administrativa (AMA); Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP); Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça (IGFEJ) e Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS).



FIGURA 62– COMPARAÇÃO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA COM OUTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

- Seleção de indicadores transversais, relevantes e aplicáveis aos organismos identificados para comparação:
 - ✓ Prazo médio de pagamento a fornecedores (número médio de dias);
 - ✓ Percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas;
 - ✓ Taxa de absentismo;
 - ✓ Taxa de satisfação dos colaboradores;
 - ✓ Grau de satisfação com os serviços prestados;
 - ✓ Resultados obtidos no QUAR.

- Período em análise: anos de 2015, 2016 e 2017.

A análise comparativa foi efetuada tendo por base a consulta de informação pública, disponível na internet, na página oficial dos organismos mencionados, tendo sido consultados, essencialmente, os instrumentos de gestão: QUAR, Relatórios de Atividades e Balanços Sociais dos anos acima referidos.

As conclusões que em seguida apresentamos, para cada um dos indicadores selecionados, refletem, em primeiro lugar, uma análise de tendências aos resultados obtidos pelo Instituto de Informática no horizonte temporal em análise e, em segundo lugar, a comparação com os organismos, quando exista informação disponível, sendo a mesma efetuada tendo por base os resultados médios globais alcançados (quando é possível efetuar comparação, num mesmo ano, com vários organismos), ou o resultado efetivo (quando exista apenas um organismo comparável).

A consulta dos gráficos correspondentes encontra-se disponível no anexo 8.3 (Indicadores *Benchmarking*).

Prazo médio de pagamento a fornecedores (PMP)

A informação respeitante ao período de 2015 a 2017, permite concluir que o Instituto de Informática mantém estabilidade neste indicador, fixando-se o PMP a fornecedores entre 11 dias, em 2015, e 13 dias, em 2016 e 2017.

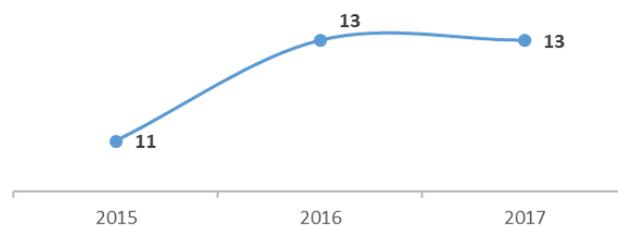


FIGURA 63– EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES ENTRE 2015-2017

Esta tendência é positiva considerando que o Instituto de Informática é também o organismo que apresenta um PMP mais baixo, comparativamente com os restantes organismos:

- Para o ano de 2015, apenas existe informação disponível relativamente a um outro organismo. Comparando os resultados, o número médio de dias para pagamento a fornecedores é inferior no Instituto de Informática (PMP=11 dias), superando o resultado do outro organismo em 4 dias (PMP outro organismo=15 dias).
- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de dois outros organismos. No instituto obteve-se um PMP a fornecedores de 13 dias, enquanto a média global dos outros dois organismos evidencia um PMP acima de 27 dias.
- Para o ano de 2017, existe informação disponível relativamente a um organismo. Comparando os resultados, o Instituto de Informática apresenta um PMP inferior ao do outro organismo, em cerca de 19 dias.

-19 dias

Prazo médio de pagamento a fornecedores

Percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas

A informação referente ao período de 2015-2017, permite concluir que a percentagem de colaboradores que realizam ações de formação tem vindo a aumentar progressivamente no Instituto de Informática, tendo atingido o seu máximo no ano de 2017, em que 100% dos colaboradores participaram em ações de formação interna e/ou externa.

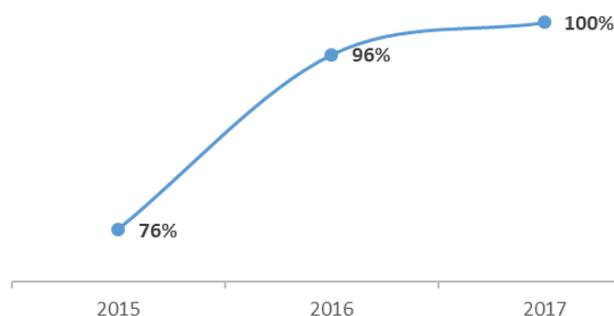


FIGURA 64– EVOLUÇÃO DA PERCENTAGEM DE COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS ENTRE 2015-2017

Quando comparado com os resultados de outros organismos da administração pública, o Instituto apresenta resultados acima da média global:

- Para o ano de 2015, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de cinco outros organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 68%, enquanto que internamente se obteve um resultado de 76%;
- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de cinco outros organismos. Em termos médios, a percentagem de colaboradores com ações de formação realizadas foi, nos outros organismos, de 65% (tendo diminuído face ao ano de 2015, em 3%), enquanto que internamente se obteve um resultado de 96% (tendo aumentado a percentagem de colaboradores que realizaram ações de formação cerca de 20%, face a 2015).
- Para o ano de 2017, existe informação disponível relativamente a três organismos. Comparando os resultados, no Instituto de Informática 100% dos colaboradores realizaram ações de formação, enquanto que nos restantes organismos se obteve um resultado médio global de 57%.

+ 43%

de colaboradores
com ações de
formação realizadas

Taxa de absentismo

A informação disponível, entre 2016 e 2017, permite concluir que a taxa de absentismo no Instituto de Informática aumentou, em cerca de 3%, passando de 2,3% em 2016, para 5,7% em 2017.

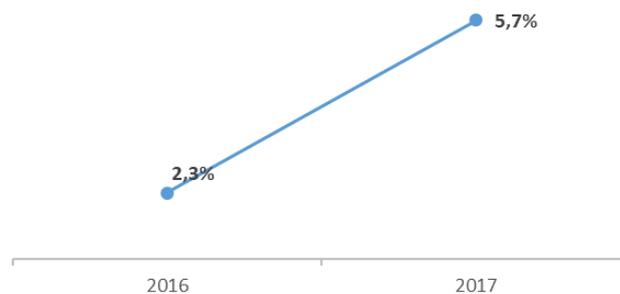


FIGURA 65— EVOLUÇÃO DA TAXA DE ABSENTISMO ENTRE 2016-2017

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto de informática apresenta, ainda assim, um resultado abaixo da média global:

- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de quatro organismos. A média global de absentismo nos outros organismos foi de 7%, enquanto que no Instituto a mesma se fixou em 2,3%.
- Para o ano de 2017, existe informação disponível relativamente a dois outros organismos. Apesar da taxa de absentismo ter aumentado no Instituto, fixando-se em 5,7%, este resultado foi favorável quando comparado com a média global dos outros dois organismos, tendo a mesma sido de 7,2%.

-1,5%

de absentismo de colaboradores

Taxa de satisfação dos colaboradores

A informação respeitante ao período de 2015-2017, permite concluir que o indicador taxa de satisfação dos colaboradores no Instituto de Informática mantém alguma estabilidade, fixando-se o resultado médio global dos 3 anos em análise em 85%.

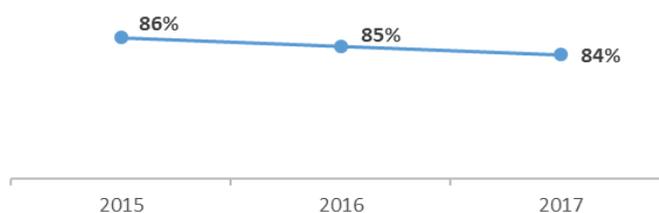


FIGURA 66— EVOLUÇÃO DA TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES ENTRE 2016-2017

Os dados disponíveis apenas permitem comparar, para o ano de 2015, o resultado do Instituto de Informática com o resultado de um outro organismo. Embora se trate de uma análise redutora, o Instituto de Informática apresentava, no ano indicado, um resultado bastante satisfatório, superando o valor alcançado pelo outro organismo em 31 pontos percentuais. A taxa de satisfação dos colaboradores do Instituto foi de 86%, enquanto que a taxa de satisfação dos colaboradores do outro organismo se fixou em 54,5%.

Grau de satisfação com os serviços prestados (escala de 1 a 5)

A informação disponível, entre 2016 e 2017, permite concluir que o Instituto de Informática mantém estabilidade nos resultados obtidos relativamente ao grau de satisfação dos seus parceiros com os serviços prestados, fixando-se o valor em 3,8, considerando uma escala de 1 a 5. Esta tendência de estabilidade não se verifica nos restantes organismos em análise.



FIGURA 67– EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5) ENTRE 2016-2017

Quando comparado com os outros organismos, o Instituto de informática apresenta resultados acima da média global:

- Para os anos de 2016 e 2017, é possível comparar dados do Instituto com dados de dois organismos, sendo os resultados iguais nos dois anos: a média de satisfação com os serviços prestados, nos outros organismos, foi de 3,3, tendo-se obtido internamente um resultado de 3,8.

+ 0,5 pontos
do grau de
satisfação com os
serviços prestados

Resultados QUAR

A informação disponível, referente ao período de 2016 e 2017, permite concluir que o Instituto de Informática tem vindo a apresentar valores acima dos 100% no desempenho global do seu QUAR, evidenciando a consolidação dos resultados, o alcance dos objetivos e a superação de metas.

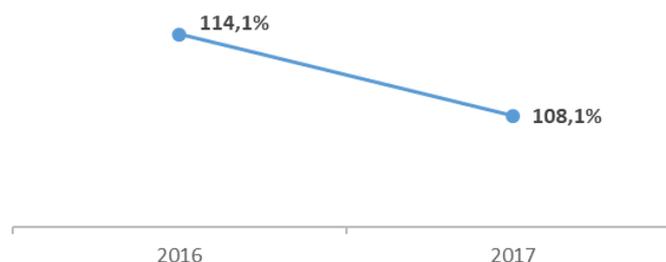


FIGURA 68— EVOLUÇÃO DOS DESEMPENHO GLOBAL DO QUAR ENTRE 2016-2017

Quando comparado com os outros organismos da administração pública, o Instituto apresenta resultados dentro dos limites de superação que traduzem a boa definição e execução de iniciativas e metas, não ultrapassando o limite de 125%:

- Para o ano de 2016, é possível comparar resultados do Instituto com resultados de três organismos. O desempenho médio obtido nos QUAR dos outros organismos foi de 131,8%, tendo o Instituto de Informática obtido um resultado global no seu QUAR de 114,1%.
- Para o ano de 2017, existe informação disponível relativamente a um outro organismo. Enquanto o desempenho global do QUAR do Instituto foi de 108,1%, o outro organismo apresentou um desempenho de 180,0%.

Para finalizar, importa acrescentar que a análise comparativa de resultados aqui apresentada se constitui como um ponto de partida, tendo em vista a possibilidade de identificarmos práticas de excelência que poderão ser selecionadas, adaptadas à nossa realidade e implementadas, de modo a melhorar continuamente os nossos níveis de desempenho.

7. CONCLUSÕES E DESAFIOS FUTUROS



7. Conclusões e Desafios Futuros

O Instituto de informática prosseguiu em 2018 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 empresas**, traduzindo economia de tempo e custos para todas as partes interessadas;
- Na **racionalização** e partilha de recursos no seio da Administração Pública;
- Na **eficiência dos processos** de trabalho internos, garantindo a qualidade dos serviços prestados;
- No estabelecimento e reforço de **relações de proximidade** e parceria.

Considerando os resultados alcançados e as atividades realizadas, conclui-se que o Instituto de Informática, no ano de 2018, 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 108%.

Para o ano de 2019 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

(Uso Público)

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 - monitorização e justificação dos desvios

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018					Última actualização: (2018/06/18) Validado pela Tutela: (2018/08/24)				
Serviço: Intituto de Informática , I.P.									
Missão: Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologia de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSSS.									
Objectivos estratégicos (OE):									
OE 1: Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e excelência dos serviços disponibilizados									
OE 2: Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC									
OE 3: Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental									
OE 4: Potenciar o desenvolvimento do capital humano									
Objectivos operacionais	Ano 2016 Resultado	Ano 2017 Resultado	Ano 2018						
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização		
EFICÁCIA (50%)									
OB 1									
Ponderação de 40%									
Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da SS	Ind 1	Taxa de implementação de novas funcionalidades	80,0%	99,2%	85,0%	5,0%	100,0%	99,1%	123,5%
	Peso	100%							
OB 2									
Ponderação de 30%									
Reforçar os processos de interoperabilidade	Ind 2	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	100,0%	90,0%	85,0%	5,0%	90,0%	86,0%	105,0%
	Peso	30%							

(Uso Público)

Objectivos operacionais			Ano 2016 Resultado	Ano 2017 Resultado	Ano 2018				
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
OB 3			Ponderação de 30%						
Assegurar a disponibilidade dos serviços	Ind 3	Disponibilidade média dos serviços	na	99,7%	99,9%	0,0%	100,0%	99,4%	-15,0%
	Peso	50%							
	Ind 4	Percentagem de incidentes reabertos	na	na	3,0%	0,0%	0,0%	1,4%	113,3%
	Peso	20%							
	Ind 5	Tempo médio de reposição dos serviços online	na	2,4min	5 min	0	2min	2,18	123,5%
	Peso	30%							
EFICIÊNCIA (25%)									
OB 4			Ponderação de 40%						
Otimizar os processos de implementação de projetos TIC	Ind 6	Taxa de execução do programa move II	na	88,6%	70,0%	5,0%	100,0%	99,2%	124,3%
	Peso	60%							
	Ind 7	Taxa de execução das iniciativas de otimização	na	na	70,0%	5,0%	100,0%	92,4%	118,7%
	Peso	40%							

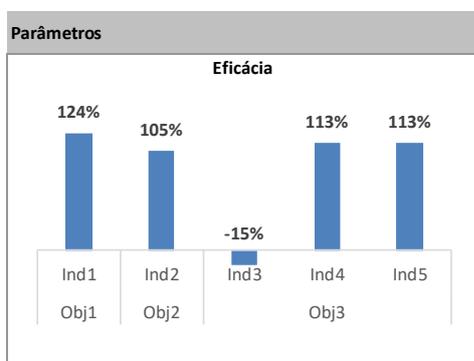
Objectivos operacionais			Ano 2016 Resultado	Ano 2017 Resultado	Ano 2018				
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
OB 5		Ponderação de 60%							
Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	Ind 8	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	na	100,0%	85,0%	5,0%	100,0%	98,8%	123,0%
	Peso	60%							
	Ind 9	Taxa de execução das iniciativas de consolidação de infraestruturas do MTSSS	na	66,7%	85,0%	5,0%	100,0%	100,0%	125,0%
	Peso	40%							
QUALIDADE (25%)									
OB 6		Ponderação de 25%							
Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI	Ind 10	Desempenho global da cadeia de valor	na	93,1%	82,0%	2,0%	100,0%	93,2%	115,6%
	Peso	70%							
	Ind 11	Percentagem de ações de melhoria implementadas	na	57,7%	80,0%	5,0%	100,0%	50,4%	63,0%
	Peso	30%							

Objectivos operacionais			Ano 2016 Resultado	Ano 2017 Resultado	Ano 2018				
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
OB 7		Ponderação de 20%							
Dinamizar iniciativas de inovação	Ind 12	Percentagem de iniciativas de inovação realizadas	na	na	90,0%	5,0%	100,0%	100,0%	125,0%
	Peso	100%							
OB 8		Ponderação de 25%							
Assegurar a satisfação dos organismos parceiros	Ind 13	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	na	3,8	3,9	0,3	5	3,8	97,7%
	Peso	100%							
OB 9		Ponderação de 30%							
Promover o desenvolvimento de competências	Ind 14	Taxa de concretização do Plano Anual de Formação	121,3%	107,8%	85,0%	0,0%	100,0%	107,8%	138,0%
	Peso	100%							

Meios disponíveis

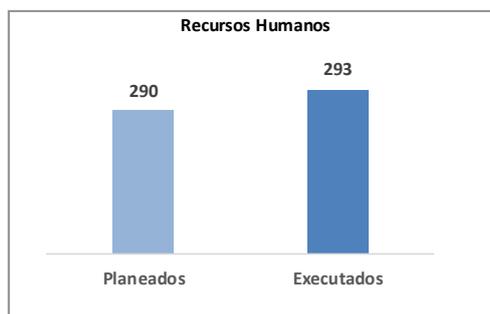
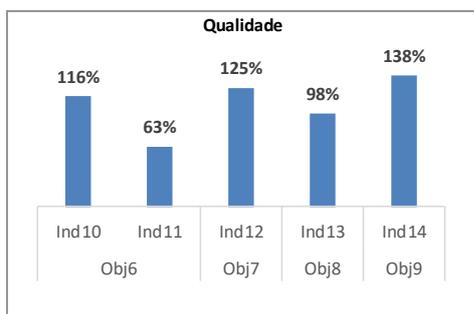
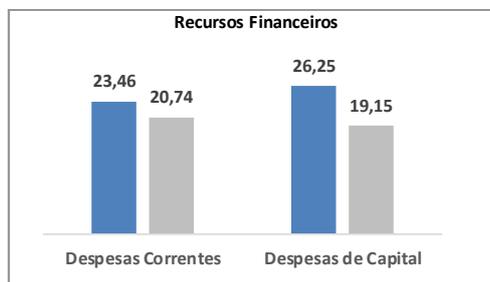
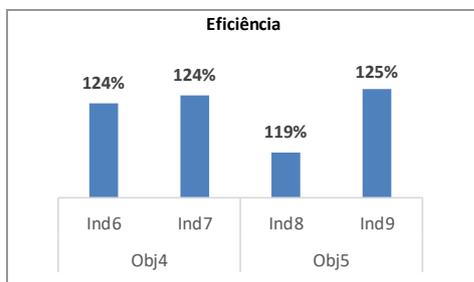
Recursos Humanos		Pontuação	Pontos Planeados	Nº RH a 31.12.2018	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Sup.	3	20	60	3	60	0
Dirigentes intermédios e Chefes Equipa	23	16	368	27	432	64
Assessores	1	12	12	1	12	0
Técnicos Sénior	18	12	216	17	204	-12
Técnicos	211	9	1899	210	1890	-9
Apoio Técnico	13	8	104	13	104	0
Técnicos administrativos	21	5	105	22	110	5
Total	290	82		293		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(MC)
Despesas Correntes	23,46	20,74	-2,72
Despesas de Capital	26,25	19,15	-7,10



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 50%	Ponderação 25%	Ponderação 25%
97%	123%	116%

Bom	Satisfatório	Insuficiente
108%		

Recursos Financeiros e Humanos


Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

Indicador 1	N.º de funcionalidades implementadas/N.º de funcionalidades previstas na SSO e SISS
Indicador 2	Interoperabilidade de AP e Base; N.º Serviços Implementados/N.º Serviços previstos
Indicador 3	% média da disponibilidade dos serviços contemplados pelo Plano de Disponibilidade
Indicador 4	N.º de incidentes reabertos/N.º de incidentes resolvidos; Processo de Gestão de incidentes e Pedidos de Serviços
Indicador 5	Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade/N.º de registos de indisponibilidade
Indicador 6	N.º de iniciativas do MOVEII Implementadas/N.º de iniciativas do MOVEII planeadas
Indicador 7	N.º de iniciativas Implementadas/N.º de iniciativas planeadas
Indicador 8	Intranet; Gestão Documental
Indicador 9	N.º de iniciativas de consolidação implementadas/N.º de iniciativas de consolidação planeadas
Indicador 10	Média do desempenho dos processos da cadeia de valor
Indicador 11	N.º de ações de melhoria implementadas/N.º de ações de melhoria planeadas
Indicador 12	N.º de iniciativas Implementadas/N.º de iniciativas planeadas
Indicador 13	Índice de satisfação dos parceiros considerando uma escala de Likert de 1 a 5
Indicador 14	N.º de ações de formação realizadas/N.º de ações de formação planeadas

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 2	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 3	Relatório de Monitorização da Cadeia de Valor
Objectivo 4	Relatório de Monitorização da Cadeia de Valor
Objectivo 5	Relatório de Monitorização da Cadeia de Valor
Objectivo 6	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 7	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 8	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 9	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 10	Relatório de Monitorização da Cadeia de Valor
Objectivo 11	Relatório de Monitorização das Ações Corretivas, Preventivas e da Melhoria
Objectivo 12	Sistema de Gestão de Iniciativas
Objectivo 13	Relatório de Monitorização da Cadeia de Valor
Objectivo 14	Relatório de Monitorização da Cadeia de Valor

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018								MONITORIZAÇÃO			
Instituto de Informática, I.P. Missão: Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologia de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSSS. Objectivos estratégicos (OE): OE 1: Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e excelência dos serviços disponibilizados OE 2: Optimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC OE 3: Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental OE 4: Potenciar o desenvolvimento do capital humano											
Objectivos operacionais	Ano 2016 Resultado	Ano 2017 Resultado	Ano 2018			Ponto de situação sobre os resultados alcançados Por objetivos/ indicadores A 31 de DEZEMBRO/2018					
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização				OBSERVAÇÕES
EFICÁCIA (50%)								EFICÁCIA (50%)			
OB 1	Ponderação de 40%										
Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da SS	Ind 1	Taxa de implementação de novas funcionalidades	80,0%	99,2%	85,0%	5,0%	100,0%	99,1%	123,5%		
	Peso		100%								
OB 2	Ponderação de 30%										
Reforçar os processos de interoperabilidade	Ind 2	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	100,0%	90,0%	85,0%	5,0%	90,0%	86,0%	105,0%		
	Peso		100%								
OB 3	Ponderação de 30%										
Assegurar a disponibilidade dos serviços	Ind 3	Disponibilidade média dos serviços	na	99,7%	99,9%	0,0%	100,0%	99,4%	-15,0%	A disponibilidade média foi afetada pelo indisponibilidade não planeada dos serviços associados às soluções de canais financeiros e gestão documental.	
	Peso		50%								
	Ind 4	Percentagem de incidentes reabertos	na	na	3,0%	0,0%	0,0%	1,4%	113,3%		
	Peso		20%								
	Ind 5	Tempo médio de reposição dos serviços online	na	2,4min	5	0	2	2,18	123,5%		
Peso		30%									

(Uso Público)

Objetivos operacionais	Ano 2016 Resultado	Ano 2017 Resultado	Ano 2018			Ponto de situação sobre os resultados alcançados Por objetivos/ indicadores A 31 de DEZEMBRO/2018					
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	OBSERVAÇÕES			
									EFICIÊNCIA (25%)		
EFICIÊNCIA (25%)						EFICIÊNCIA (25%)					
OB 4	Ponderação de 40%										
Otimizar os processos de implementação de projetos TIC	Ind 6	Taxa de execução do programa move II	na	88,6%	70,0%	5,0%	100,0%	99,2%	124,3%		
	Peso	60%									
	Ind 7	Taxa de execução das iniciativas de otimização	na	na	70,0%	5,0%	100,0%	92,4%	118,7%		
Peso	40%										
OB 5	Ponderação de 60%										
Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS	Ind 8	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	na	100,0%	85,0%	5,0%	100,0%	98,8%	123,0%		
	Peso	60%									
	Ind 9	Taxa de execução das iniciativas de consolidação de infraestruturas do MTSSS	na	66,7%	85,0%	5,0%	100,0%	100,0%	125,0%	As iniciativas consideradas no âmbito da consolidação de infraestruturas foram executadas a 100%, ultrapassando a meta estabelecida.	
Peso	40%										

Objectivos operacionais	Ano 2016 Resultado	Ano 2017 Resultado	Ano 2018			Ponto de situação sobre os resultados alcançados Por objetivos/ indicadores A 31 de DEZEMBRO/2018				
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	OBSERVAÇÕES		
									QUALIDADE (25%)	
QUALIDADE (25%)						QUALIDADE (25%)				
OB 6	Ponderação de 25%									
Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI	Ind 10	Desempenho global da cadeia de valor	na	93,1%	82,0%	2,0%	100,0%	93,2%	115,6%	
	Peso	70%								
	Ind 11	Percentagem de ações de melhoria implementadas	na	57,7%	80,0%	5,0%	100,0%	50,4%	63,0%	Não foram implementadas as ações de melhoria que permitiriam atingir a meta estabelecida, quer por carência de recursos técnicos e/ou financeiros, quer por redefinição das prioridades das tarefas atribuídas aos colaboradores.
Peso	30%									
OB 7	Ponderação de 20%									
Dinamizar iniciativas de inovação	Ind 12	Percentagem de iniciativas de inovação realizadas	na	na	90,0%	5,0%	100,0%	100,0%	125,0%	Foram concretizadas todas as iniciativas relacionadas com o Programa de Inovação.
	Peso	100%								
OB 8	Ponderação de 25%									
Assegurar a satisfação dos organismos parceiros	Ind 13	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	na	3,8	3,9	0,3	5	3,8	97,7%	42% dos parceiros pontuaram a satisfação global abaixo da meta definida.
	Peso	100%								
OB 9	Ponderação de 30%									
Promover o desenvolvimento de competências	Ind 14	Taxa de concretização do Plano Anual de Formação	121,3%	107,8%	85,0%	0,0%	100,0%	107,8%	138,0%	Para além das ações planeadas no Plano de Formação, foram realizadas mais 6 ações que inicialmente não se encontravam previstas.
	Peso	100%								

8.2. Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico e Métrica Cumprimento

Objetivo Estratégico 1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.1 Novo Simulador de Pensões	Implementar e disponibilizar em ambiente de produção, o último pacote de alterações ao simulador: - Passar a usar a tabela do GEP para a esperança média de vida; - Aplicar a taxa de inflação às remunerações projetadas; - Apresentar o valor da pensão a preços atuais. <i>Pretendia-se disponibilizar o simulador em ambiente de produção até 19/03 – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.2 Pensões + Próximas	Implementar os seguintes processos, desde o registo do pedido até ao lançamento manual para a conta corrente: a) Atribuição de pensão de velhice do regime geral com situações especiais; b) Atribuição de pensão de invalidez do regime geral com situações especiais. Realizar sessão de paralelo com o ISS para validação aplicacional e de dados migrados. <i>Pretendia-se realizar a sessão de paralelo com o ISS até 31/12 – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.3 Reformulação do atual sistema de Agregados Familiares - Sistema de Agregados e Relações Familiares e Sistema de Gestão de Rendimentos (ARF/GREND)	Efetuar a entrega para testes das funcionalidades necessárias, para que o cidadão possa efetuar a gestão da informação de rendimentos, através do canal Web. <i>Pretendia-se a entrega para testes até 30/11. - Objetivo Cumprido.</i>	●
1.4 Novo Regime TI - Enquadramento	Implementar as seguintes atividades no âmbito do novo regime de Trabalhadores Independentes: - Fecho do regime atual; - Apuramento RR TI contabilidade organizada; - Possibilidade opção pela DT dos TI contabilidade organizada; - Processos transição; - Gestão da DT. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.5 Consulta Online aos históricos de remunerações - Consulta da Carreira Contributiva	Disponibilizar na SSD funcionalidade que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva - histórico anual e mensal de remunerações - de forma integrada. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.6 Processo de tratamento de dados em gestão de remunerações	Implementar <i>batch</i> de forçagem de erros no processo de tratamento de dados para um tipo de erro de remunerações. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 30/04. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.7 Penhoras Integradas	Desenvolver funcionalidades que permitam uma melhor e mais adequada gestão de penhoras na segurança social, que envolva a integração eletrónica de dados com a Justiça. <i>Pretendia-se entregar para testes a versão de interoperabilidade com a Justiça, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.8 Penhora Bancária na Hora	Finalizar a 1ª Fase do módulo integrado de penhoras, que possibilita a realização de penhoras bancárias. <i>Pretendia-se garantir a acreditação para entrada em produção do módulo integrado de penhoras, até 31/12. - Objetivo Cumprido</i>	●
1.9 Sistema de Pagamentos Multibanco e CTT	Implementar novo Canal de Pagamento Multibanco Especial, direcionado aos Trabalhadores Independentes, Produtores Agrícolas e Serviço Doméstico. <i>Pretendia-se garantir a entrada em exploração da nova versão do Multibanco Especial, até 30/04. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.10 Acordos e Planos Prestacionais	Disponibilizar na Segurança Social Direta os serviços de gestão online de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida prestacional. <i>Pretendia-se a entrega, para testes, da versão integrada entre APP e SICC. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos para a executar.</i>	Cancelada
1.11 Declaração de Situação Contributiva (ASCD)	Criar um módulo transversal e disponibilizar na Segurança Social Direta o serviço de emissão de declaração de Situação Contributiva. <i>Pretendia-se a entrega, para testes, da versão integrada entre ASCD, SEF e GC. A iniciativa foi cancelada devido a constrangimentos orçamentais.</i>	Cancelada
1.12 SefWeb – Secção de processo on-line fase 2	Implementar e disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidades para gestão de planos prestacionais ao nível da cobrança coerciva. <i>Pretendia-se entregar o storyboard com estratégia para implementação dos planos prestacionais em SEFWEB, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.13 Implementação da Conta Integrada - Gestão IBAN	Implementar nova funcionalidade de Gestão de IBAN na SSD. <i>Pretendia-se garantir a entrada em exploração da nova versão de Gestão de IBAN. A iniciativa foi cancelada por terem sido alteradas as prioridades atribuídas ao seu responsável.</i>	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.14 Implementação da Conta Integrada - Documento Pagamento	Implementar nova funcionalidade de Emissão de Documento integrado com GC e SICC incluindo os canais Multibanco e Tesouraria. <i>Pretendia-se garantir a entrega para testes da versão integrada entre CI, GC, SICC e MICP, até 31/12. - Objetivo Cumprido.</i>	●
1.15 Novo Regime TI - Conta Corrente	Implementar as alterações em GC para o novo regime dos TI, DL 2/2018. <i>Pretendia-se garantir a entrada em exploração do fecho do regime anterior, processamento de declaração, processamento da obrigação contributiva, compensação e processamento de remuneração, até 31/12. Não se concluiu até à data prevista a totalidade dos processos (5) necessários à implementação das alterações em GC para o novo regime de TI, encontrando-se a iniciativa com 90% de execução. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
1.16 CO – Contra Ordenações	Desmaterializar a componente de apresentação da notificação ao cidadão permitindo igualmente, e no momento, o seu pagamento. <i>Pretendia-se garantir a entrega para testes da 1ª versão para apresentação da notificação, até 31/12. Foi efetuado o desenvolvimento aplicacional da 1ª versão da disponibilização de CO na WEB, não se tendo garantido a entrega para testes. A iniciativa obteve uma execução de 80%. - Objetivo Não Cumprido.</i>	●
1.17 Parentalidade + Simples	Implementar um módulo aplicacional que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva self-service, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção 4 requerimentos no âmbito da parentalidade (na SSD), até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.18 Prestações familiares + Simples	Implementar um módulo aplicacional que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva self-service, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações familiares, em concreto o Abono de Família e Abono Pré-Natal. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção 2 requerimentos no âmbito da proteção familiar (na SSD), até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.19 Nova Prestação Social para a Inclusão	Implementar um subsistema para operacionalização das componentes base (1ª fase), complemento (2.ª fase) e majoração (3.ª fase) da Prestação Social para Inclusão, inspirada numa lógica de cidadania, inerente à eventualidade de deficiência e incapacidade, que constitui um direito próprio e acompanha a pessoa com deficiência ou incapacidade, titular da prestação, ao longo da sua vida ativa.	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<i>Pretendia-se disponibilizar em produção as funcionalidades das componentes base e complemento, até 31/12. – Objetivo Cumprido</i>	
1.20 GRI – Relações internacionais	<p>Implementar um subsistema para operacionalização de processos associados a acordos internacionais, nomeadamente o Destacamento de TCO; a Determinação da Legislação Aplicável, quando Portugal é o país de origem; o Destacamentos de TI; os Acordos de Exceção; o Destacamento e Acordos, quando Portugal é o país de destino; e a Determinação de Legislação Aplicável, quando Portugal é um país envolvido. Em 2018 pretende-se concluir as componentes Destacamento de TCO e Determinação da Legislação Aplicável quando Portugal é o país de origem.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar versão para Piloto Aplicacional com o ISS, do subsistema DLA, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
1.21 Referência eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados	<p>Implementar um subsistema, integrado por interoperabilidade com o subsistema GestCare da Saúde, para cálculo da comparticipação dos utentes da RNCCI sempre que é solicitada a comparticipação da Segurança Social.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar versão para testes de aceitação do ISS, do subsistema RNCCI, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
1.22 RSI - Atualização de valor de referência (LOE 2018)	<p>Medidas do Orçamento de Estado – Atualizar o valor de referência do RSI e respetivo recálculo das prestações.</p> <p><i>Pretendia-se efetuar o recálculo das prestações para pagamento até 09/01. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
1.23 PF - Atualização de montantes (LOE 2018)	<p>Medidas do Orçamento de Estado – Atualizar o montante de referência das prestações familiares e respetivo recálculo das prestações.</p> <p><i>Pretendia-se efetuar o recálculo das prestações para pagamento até 03/02. - Objetivo Cumprido.</i></p>	●
1.24 DES - Eliminação do Corte 10% (LOE 2018)	<p>Medidas do Orçamento de Estado – Eliminar o corte de 10% no montante do subsídio de desemprego após 180 dias da sua concessão.</p> <p><i>Pretendia-se efetuar o recálculo das prestações para pagamento até 14/01. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
1.25 DES - Manutenção da majoração em 2018 (LOE 2018)	<p>Medidas do Orçamento de Estado – Manutenção da majoração do montante do subsídio de desemprego e do subsídio por cessação de atividade em 2018.</p> <p><i>Pretendia-se efetuar o recálculo das prestações para pagamento até 14/01. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
1.26 DES - MEAD (LOE 2018)	<p>Medidas do Orçamento de Estado – Manutenção da medida extraordinária de apoio aos desempregados de longa duração (MEAD) para 2018, alterando-se de 360 para 180 dias o tempo decorrido entre a cessação do período de concessão do último subsídio e o MEAD.</p> <p><i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 28/02. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.27 CSI - Atualização de parâmetros (LOE 2018)	Medidas do Orçamento de Estado – Atualizar o montante de referência de CSI e outros parâmetros e respetivo recálculo das prestações. <i>Pretendia-se a atualização das prestações até 09/04. - Objetivo Cumprido.</i>	●
1.28 CSI - Pensão antecipada (LOE 2018)	Medidas do Orçamento de Estado – Alterar as condições de acesso ao CSI, passando a poder ser atribuído antes da idade normal de acesso à pensão de velhice nos casos de reforma antecipada. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 28/02. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.29 GADI - Condições de Acesso (LOE 2018)	Medidas do Orçamento de Estado - Alterar condição de idade de acesso à Prestação Social para a Inclusão. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 31/01. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.30 ITPT - Alargamento da proteção aos pensionistas em funções públicas (LOE 2018)	Medidas do Orçamento de Estado – Alargar a proteção na eventualidade de doença aos pensionistas de invalidez ou velhice em exercício de funções públicas. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 15/04. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.31 OCIP – Adaptação da prestação e avaliação de contas das IPSS - 1.ª fase	Alterar o OCIP para permitir que as IPSS prestem contas (1.ª fase) e o ISS possa avaliar as mesmas (2.ª fase) de acordo com a legislação em vigor. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção da 1.ª fase até 31/07. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.32 Atualização anual de pensões de 2018 - Conclusão	Implementar atualização de pensões que não foram consideradas em janeiro de 2018: pensões com complemento da Carris ou com valor superior a 12 IAS. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 13/04. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.33 Pensões antecipadas com longas carreiras contributivas e totalização	Implementar cálculo de pensão com aplicação das regras anteriores quando mais favoráveis ao pensionista e totalização das carreiras contributivas. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção 30/06. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.34 Cálculo de pensões de sobrevivência com atualização extraordinária	Implementar incorporação das atualizações extraordinárias no cálculo das pensões de sobrevivência que são atribuídas após falecimento do pensionista. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 31/10. A iniciativa foi cancelada por terem sido alteradas as prioridades atribuídas ao seu responsável.</i>	Cancelada
1.35 Atualização extraordinária de pensões (LOE 2018)	Implementar atribuição dum adicional de 6 ou 10 euros, deduzido do aumento atribuído em janeiro, aos pensionistas com total de pensões de reforma e sobrevivência (SS e CGA) igual ou inferior a 1,5 IAS. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 18/07. – Objetivo Cumprido</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
1.36 Alteração da idade da convalidação de invalidez em velhice	Implementar alteração da idade da convalidação da invalidez em velhice a partir de outubro de 2018, passando dos 65 anos para a idade normal de acesso a velhice em cada ano. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 17/09. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.37 Atualização anual de pensões de janeiro de 2019	Implementar a atualização anual de pensões de 2019 com base em diploma próprio. <i>Pretendia-se garantir a entrada em produção até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.38 Usabilidade e Design	Construir showcase para componentes e templates (20%); Design SEF/CI/SIP-Simulador: Extração CSS para PTSS (20%); Implementar Aumento Tamanho de Letra (10%); Design System: PTSS + Ptin (50%). <i>Pretendia-se alcançar 75% do âmbito desta iniciativa. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.39 Interoperabilidade Simplex+	Participar no desenvolvimento dos seguintes processos de interoperabilidade: 1. Certificados Multiuso; 2. CITs com Saúde; 3. Comunicação eletrónica dos Escalões Abono; 4. ADSE com SS - Verificação da Situação Contributiva; 5. RNCCI; 6. Integração com CGA no âmbito do novo SIP; 7. Penhoras Eletrónicas; <i>Pretendia-se concluir o desenvolvimento de 5 processos de interoperabilidade. Foram concluídos 4 processos, não tendo os restantes sido implementados na totalidade, pelo que a iniciativa obteve uma execução de 80%. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
1.40 Tarifa Social da Água	Implementar um serviço de troca de informação com a DGAL, para efeitos de verificação de elegibilidade. <i>Pretendia-se concretizar 100% da iniciativa até 30/09. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.41 Conta desmaterializada	Implementar um serviço de troca de informação com o setor bancário, no âmbito da abertura de contas de forma desmaterializada. <i>Pretendia-se concretizar 100% da iniciativa até 30/06. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.42 Canais de Pagamento	Realizar as seguintes tarefas referentes à aplicação dos canais de pagamento: 1. Tesouraria Única: adaptações Carta Cheque e Transferências (20%); 2. Evolução Canal Multibanco para Web (40%); 3. Adaptações Débitos Diretos para novo SIP (10%);	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	4. Adaptações Transferências Bancárias para novo SIP (20%); 5. Novo canal: Pagamento por DUC (10%). <i>Pretendia-se alcançar 80% do âmbito desta iniciativa. – Objetivo Cumprido.</i>	
1.43 GUS – Gestão de Utilizadores e Segurança - Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos - Fase 2	Implementar 2ª fase do Processo (PCUC): funcionalidade disponibilização de palavra-chave de acesso à SSD por canais alternativos à carta PIN, funcionalidade tratamento autenticação, adesão e 2ª via palavra-chave de NISS inativos. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 11/10. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.44 Soluções de Relacionamento	Levar a cabo a conceção do Sistema de Relacionamento. <i>Pretendia-se implementar até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.45 Relatório único + simples	Simplificar o processo de entrega do Relatório Único, através da interoperabilidade entre sistemas de informação. Facilitar e simplificar o processo de preenchimento do Relatório Único referente aos trabalhadores, pelas empresas, através do pré-preenchimento de alguns dos seus campos com informação já disponível na Administração Pública. <i>Pretendia-se disponibilizar em produção até 31/12. A iniciativa foi cancelada por dependência de negociação com o cliente (redefinição das necessidades do cliente).</i>	Cancelada
1.46 Alargamento da solução de autenticação	Alargar a solução de autenticação a outros organismos no MTSSS. <i>Pretendia-se disponibilizar a solução em produção ao IEFP até 31/3. – Objetivo Cumprido.</i>	●
1.47 Extensão contribuição do RPC a Entidades Empregadoras	Implementar a alteração legislativa para o Regime Público de Capitalização que tem como objetivo permitir que as entidades empregadoras possam contribuir para o Fundo dos Certificados de Reforma. <i>Pretendia-se garantir a entrada em exploração da nova solução de RPC até 01/11. – Objetivo Cumprido.</i>	●

Objetivo Estratégico 2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.1 Revisão das políticas de segurança da informação	Rever as políticas do SGSI. <i>Pretendia-se rever as políticas do SGSI até 30/09. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.2 Revisão procedimento de gestão incidentes de segurança	Rever o procedimento de gestão de incidentes de segurança, permitindo: - categorizar evidências a salvaguardar por tipo incidente; - tipificar incidentes (incidentes de origem interna e externa, alertas, ...). <i>Pretendia-se rever o procedimento até 30/06. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.3 Adequação processos internos do Instituto de Informática para dar cumprimento ao RGPD	Rever os processos/procedimentos internos do Instituto de Informática para dar resposta ao RGPD. <i>Pretendia-se adaptar os procedimentos internos ao RGPD até 30/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.4 EESSI - Segurança da Informação	Monitorizar e elaborar o reporte anual ao DG EMPL (Comissão Europeia) das atividades desenvolvidas e realizar a comunicação e apoio à disseminação de políticas de segurança EESSI às várias instituições envolvidas. <i>Pretendia-se elaborar relatório anual de monitorização ao DG EMPL até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.5 Plano Estratégico de Segurança da Informação	Preparar o Plano Estratégico de Segurança da Informação, nas suas fases: - Identificação de requisitos técnicos, - Elaboração do Caderno de Encargos, - Aprovação do Caderno de Encargos. <i>Pretendia-se concluir a aprovação do Caderno de Encargos até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.6 Sensibilização segurança da informação alargada a organismos do MTSSS	Realizar ações de sensibilização na temática de cibersegurança e segurança da informação a organismos do MTSSS, no âmbito da parceria com o CNCS. <i>Pretendia-se realizar 3 ações de sensibilização sobre a temática identificada. A iniciativa foi cancelada, por não ter havido resposta por parte do CNCS para apoio na realização das sessões.</i>	Cancelada
2.7 Plataforma de Gestão Documental	Reformular a atual Solução de Gestão Documental, com generalização e extensão da utilização a todos os organismos do MTSSS. <i>Pretendia-se disponibilizar as soluções específicas dos organismos envolvidos até 30/11. A aplicação foi implementada no Instituto de Informática e foi necessário efetuar uma avaliação da performance do</i>	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<i>sistema, que inviabilizou o plano definido e a sua conclusão. A iniciativa ficou com uma execução de 80%. - Objetivo Não Cumprido.</i>	
2.8 sigã E-learning	Criar e disponibilizar curso <i>e-learning</i> para os serviços sigã. <i>Pretendia-se disponibilizar o curso de e-learning até 27/07. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.9 Boas Práticas TIC	Definir temas e conteúdos, elaborar o storyboard e conceção gráfica para o curso de <i>e-learning</i> Boas Práticas TIC. <i>Pretendia-se definir os temas e conteúdos, elaborar o storyboard e conceção gráfica até dia 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.10 Questionários sobre Segurança da Informação	Elaborar questionários trimestrais para avaliação da sensibilização para o tema de segurança da informação. <i>Pretendia-se realizar questionários trimestrais (4) a todos os colaboradores do Instituto de Informática. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.11 SICC – Sistema Integrado de Conta Corrente	Implementar um novo processamento em SICC com vista à integração do novo SIP em SICC. <i>Pretendia-se garantir a entrada em exploração do novo batch de processamento de prestações e pensões. A conclusão da iniciativa ficou dependente da afetação de recursos do cliente para elaboração de testes. A mesma obteve uma execução de 90%. – Objetivo não Cumprido.</i>	●
2.12 Interface SICC-SIF	Implementar a contabilização em Tesouraria Única de prestações e pensões. Processo de interoperabilidade com SICC. <i>Pretendia-se garantir a entrega das componentes da interface para contabilização referente à operação 304, até 31/12. Por motivos relacionados com alterações ao programa de contabilização; necessidade de correções e parametrizações; testes unitários efetuados pelo II com mais do que uma etapa de negócio na mesma AP - não previstos no programa Inicial – a iniciativa obteve uma execução de 70%. – Objetivo não Cumprido.</i>	●
2.13 Atos Interruptivos - análise Técnica	Analisar os macro requisitos e apresentar solução técnica para os atos interruptivos em GC/SEF/SICC. <i>Pretendia-se apresentar análise técnica até 31/12. Face a outras prioridades não foi possível finalizar a análise técnica dos atos interruptivos, tendo a iniciativa obtido uma execução de 50%. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
2.14 Interface GT-Sif suportado pela Plataforma de Processamento Batch SIF	Implementar uma Plataforma de Processamento <i>Batch</i> no Sistema de Informação Financeiro e implementar a nova Interface GT-SIF suportada na nova plataforma.	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<i>Pretendia-se garantir a entrega das componentes da interface GT-SIF até 31/12. A iniciativa obteve uma execução de 45%, para uma meta definida de 100%, relacionada com a alocação de recursos a outros trabalhos considerados prioritários. – Objetivo não Cumprido.</i>	
2.15 SVI – Integração com SIP	Implementar a integração entre SVI e SIP e alterações às funcionalidades existentes em SVI para permitir essa integração. <i>Pretendia-se implementar e testar a integração com o SIP até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.16 Helpdesk, Service Desk	Reorganizar o <i>Service desk</i> do Instituto de Informática: a) Atendimento da linha 30112 - <i>Helpdesk</i> Nacional IT, com análise e classificação de pedidos; b) Atendimento da linha 30114 - CESD (Cartão Europeu de Seguro Doença), registo e tratamento dos pedidos; c) Atendimento da linha 30119 - <i>Service Desk</i> Aplicacional do II (apoio ao portal base, gestão de acessos ao SISS para entidades externas, suporte aplicacional); d) Atendimento da 2ª linha da PTSS; e) Análise, classificação e registo de pedidos na plataforma ITSM referentes a diversos serviços/aplicações. <i>Pretendia-se reorganizar o service desk do II e avaliar a implementação de contact center único do II, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.17 Gestão de Acessos	Analisar e organizar a gestão de acessos no II. Validar e operacionalizar a Solução de Gestão de Identidades no II. Redefinir os perfis de acessos das equipas de suporte locais. <i>Pretendia-se apresentar o projeto de gestão de acessos no II; validar a solução de gestão de identidades no II e implementar os perfis de acesso das equipas locais, até 31/12. - Objetivo Cumprido.</i>	●
2.18 Renovação do parque de equipamentos	Renovar o parque de equipamentos TI do MTSSS: a) Adquirir e instalar portáteis e desktops para atualizar o parque de equipamentos dos utilizadores do MTSS. Os portáteis para responder a necessidades existentes e devidamente identificadas, os postos fixos para substituir equipamentos mais antigos. b) Adquirir e instalar dispensadoras, painéis para o SIGA, digitalizadores, e impressoras de forma a renovar os equipamentos mais antigos. <i>Pretendia-se renovar 10% do parque de equipamentos TI do MTSSS. - Objetivo Cumprido.</i>	●
2.19 Comunicações Unificadas	Consolidar o projeto de comunicações unificadas existente e implementar novas funcionalidades: Implementar a fase III do projeto de comunicações unificadas, novas salas de videoconferência. Solução de aprovisionamento de dispositivos de comunicações unificadas e dos respetivos perfis.	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<i>Pretendia-se implementar interoperabilidade com o exterior; implementar a gravação de sessões de videoconferência; implementar novas salas e substituir end-points obsoletos e, ainda, implementar soluções cliente em mais 20% de utilizadores do MTSSS. – Objetivo Cumprido.</i>	
2.20 WiFi no MTSSS	Alargar o projeto WiFi a todos os organismos do MTSSS e a todo o País. <i>Pretendia-se instalar pontos de acesso wifi em 40 localizações. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.21 Content Cloud Privada: Intranet 2.0, sãber e extranet	<ul style="list-style-type: none"> - Intranet para os organismos do ministério em falta: SG, ISS, IGFSS, DGERT, GEP, ACT, CITE, CNPDJ, DGSS. - Definir modelo de utilização de <i>private Cloud</i> para o armazenamento, partilha e edição colaborativa de documentos e ficheiros, substituindo as soluções tradicionais de <i>filesharing</i>. - Disponibilizar a solução de Knowledge base sãber (saber.seg-social.pt) ao IEFP e ao IGFSS. - Disponibilizar áreas de trabalho utilizando a nova solução de extranet (extranet.seg-social.pt). <i>Pretendia-se implementar a nova solução da Intranet no II e em 6 organismos do MTSSS; Implementar a solução sãber em 3 organismos do MTSSS; Implementar solução de Extranet no II e em 2 organismos do MTSSS, servindo 5 projetos/serviços. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.22 IPAM na rede do MTSSS	Implementar solução IPAM (IP Address Management) integrado com DHCP e DNS em colaboração com o DAS. Para gestão centralizada do endereçamento dos dispositivos com IP fixo (postos de trabalho, impressoras, TPA's, scanners, telefones, ...). <i>Pretendia-se implementar solução piloto de IP Address manager integrado com DHCP e DNS, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.23 Estação Padrão - Soluções de Mobilidade	Avaliar o piloto e implementar soluções de mobilidade (DA, MDM, BYOD, IOT ...). <i>Pretendia-se avaliar o projeto piloto e implementar soluções de mobilidade (DA, MDM, BYOD, IOT ...) até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.24 Estação Padrão - Ajudas técnicas e soluções de acessibilidade	Atualizar as soluções de acessibilidade (ajudas técnicas) na solução de desktop Corporativo. <i>Pretendia-se atualizar as soluções de acessibilidade, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.25 Estação Padrão - Desktop Corporativo	Implementar um piloto de virtualização de desktop corporativo, com o objetivo de virtualizar postos de trabalho e testar a uso destas tecnologias para uso futuro. Melhorar continuamente a solução de desktop Corporativo - Estação Padrão - e as ferramentas associadas. <i>Pretendia-se implementar um piloto de virtualização de desktop corporativo até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.26 Desmaterialização processos	<p>Adquirir licenciamento de Soluções de Produtividade que promovam a progressiva desmaterialização dos processos e a circulação de documentos em formato digital, nomeadamente para disponibilizar às equipas de inspeção e fiscalização do ministério e outras, para conversão de ficheiros .pdf em formatos .xls, .doc e outros.</p> <p><i>Pretendia-se adquirir licenciamento de Soluções de Produtividade que promovam a progressiva desmaterialização de processos e implementar a solução às equipas de inspeção e fiscalização do MTSSS, e outras com essa necessidade. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
2.27 Sistema de gestão do parque de impressão	<p>Implementar solução centralizada para gestão do parque de impressão do MTSSS, essencial para monitorizar o parque de impressoras, e apoio ao suporte dado pelas nossas equipas locais.</p> <p><i>Pretendia-se implementar e customizar solução centralizada de impressão, através da configuração de 3.000 impressoras/multifunções na ferramenta, e disponibilizar às equipas de suporte local do II e entidades parceiras do MTSSS. Foram realizadas as atividades de levantamento e análise dos dados para implementação e efetuada a instalação de componentes da aplicação. Foram introduzidas as impressoras do IGFS e ISS, realizadas as configurações da ACT e iniciado o piloto em Castelo Branco e Guarda, tendo a iniciativa obtido uma execução de 80%, de uma meta definida de 100%. – Objetivo Não Cumprido.</i></p>	●
2.28 Corporate TV	<p>Realizar piloto de WebTV com notícias do ministério, Corporate TV do II, alargar a solução de streaming de eventos aos parceiros do ministério.</p> <p><i>Pretendia-se disponibilizar WebTV com notícias do MTSSS; implementar nova versão da Corporate TV do II e disponibilizar em todo o país e, também, alargar a solução de streaming de eventos aos parceiros do MTSSS. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
2.29 Migração e consolidação para a nova AD	<p>Realizar piloto para migração dos postos de trabalho entre as atuais ADs e a nova AD. Consolidar os users e grupos das AD's, garantindo a consolidação das áreas partilhadas nas infraestruturas locais. Migrar os postos de trabalho da atual AD do II para a nova AD. Migrar os postos de trabalho das atuais ADs do MTSSS para a nova AD.</p> <p><i>Pretendia-se implementar um piloto para migração dos postos de trabalho entre as atuais ADs e a nova AD; migrar os postos de trabalho da atual AD do II para a nova AD e migrar o maior número de postos de trabalho das atuais ADs do MTSSS para a nova AD. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
2.30 Incrementar a disponibilização de informação no SESS	<p>Desenvolver Novos Datamarts.</p> <p><i>Pretendia-se desenvolver novo datamart até 01/12. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
2.31 Qualidade de Dados	<p>Desenvolver processos/análises de qualidade de dados.</p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<i>Pretendia-se desenvolver 3 processos de qualidade de dados, até 05/12. – Objetivo Cumprido .</i>	
2.32 Combate Fraude	Reavaliar indicadores PTCofre. <i>Pretendia-se elaborar relatório até 30/06. Esta iniciativa foi cancelada por dependência de negociação com o cliente (revisão de âmbito, aprovação de requisitos, etc).</i>	Cancelada
2.33 Big Data	Implementar processos de negócio com tecnologia big data. <i>Pretendia-se desenvolver 2 processos até 15/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.34 SIGA Analytics	Migrar para Powerbi siga. <i>Pretendia-se concretizar o desenvolvimento Powerbi para a aplicação sigã até 31/05. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.35 Migração do II para a nova Active Directory	Concluir os trabalhos de preparação e migrar os 584 postos de trabalhos e utilizadores do II. <i>Pretendia-se realizar a migração dos utilizadores do II para a nova AD até 31/12. Migraram-se 362 postos de trabalho, num total de 584, tendo a iniciativa obtido uma execução de 62%. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
2.36 Migração dos Organismos do MTSSS para a nova Active Directory	Migrar os 12.442 postos de trabalhos e utilizadores dos restantes organismos do MTSSS. <i>Pretendia-se realizar a migração de 75% dos postos de trabalho dos restantes organismos do MTSSS até 31/12. A iniciativa foi cancelada devido a necessidade de reestruturação do planeamento.</i>	Cancelada
2.37 Migração para a nova solução de Correio Eletrónico	Instalar o 2º nó da infraestrutura de correio no CPD alternativo e migrar as 384 caixas de correio em falta para a nova solução. <i>Pretendia-se realizar a migração para a nova solução até 30/06. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.38 Evolução da rede de comunicações do MTSSS	Operacionalizar o novo contrato de comunicações e implementar novas funcionalidades. <i>Pretendia-se migrar 75% de locais para o novo contrato até 31/12. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
2.39 Evolução do sistema de gestão da rede de comunicações do MTSSS	Adquirir e implementar ferramenta de controlo e gestão de infraestrutura de comunicações. <i>Pretendia-se implementar a ferramenta até 31/12. Esta iniciativa foi cancelada devido a dependência de aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
2.40 Upgrade de Firewall do CPD Principal	Adquirir e substituir as atuais firewalls do CPD Principal. <i>Pretendia-se adquirir e substituir as firewalls do CPD principal até 31/10. - Objetivo Cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.41 Upgrade da Infraestrutura VoIP	Adquirir e substituir os servidores obsoletos da solução VoIP e upgrades de versão. <i>Pretendia-se realizar a iniciativa até 31/10. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.42 Upgrade da infraestrutura LAN dos organismos do MTSS	Adquirir e substituir <i>switchs</i> de LAN em fim de vida nos organismos do MTSS. <i>Pretendia-se implementar até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.43 Upgrade da infraestrutura LAN do CPD Alternativo	Adquirir e substituir <i>switchs</i> de LAN em fim de vida no CPD Alternativo. <i>Pretendia-se implementar até 31/12. O procedimento para aquisição de equipamentos só ficou concluído em dezembro, e a respetiva entrega dos mesmos encontra-se prevista para janeiro de 2019, pelo a iniciativa teve uma execução de 90%, para uma meta definida de 100%. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
2.44 Solução de Arquivo para o MTSS	Definir requisitos para implementação de uma solução corporativa de arquivo para o MTSS. <i>Pretendia-se concluir até 31/07. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.45 Implementação de solução de alta disponibilidade para serviços de backup	Realizar upgrade para a versão e implementar solução de alta-disponibilidade para o Master Server da solução de backup. <i>Pretendia-se implementar a solução até 31/12. A iniciativa foi cancelada devido a dependência de aquisição de bens ou serviços.</i>	Cancelada
2.46 Evolução da solução robótica de backup	Redefinir a solução robótica de backup (renovação / <i>downsize</i> ou alteração da solução conceptual). <i>Pretendia-se implementar até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.47 Evolução do Plano de Continuidade de Negócio	Avaliar âmbito de revisão do PCN e realizar consulta ao mercado para definir prazo de implementação e custos. <i>Pretendia-se concluir a avaliação até 30/09. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.48 Reforço da infraestrutura de servidores de Base de Dados e Aplicacionais	Adquirir e instalar upgrades para a infraestrutura de servidores de Bases de Dados e Aplicacionais do CPD Principal. <i>Pretendia-se implementar até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.49 Evolução do SGBDR de suporte às Bases de Dados do SISS	Realizar upgrades de versão e migrar dados do SGBDR do SISS, em todos os ambientes, de acordo com a diretiva GDPR. <i>Pretendia-se concluir até 31/12. A iniciativa teve uma execução de 26%, pelo facto de estarem previstas várias entradas em produção para o ultimo trimestre do ano e por existirem dependências (necessidade de se implementarem novas soluções para os processos que terão que ser alterados). – Objetivo Não Cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.50 Consolidação de Bases de Dados SQLServer	Racionalizar os recursos afetos a Bases de Dados. Consolidar Bases de Dados SQLServer em infraestrutura centralizada. <i>Pretendia-se concluir até 31/12. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
2.51 Gestão de utilizadores Unix via LDAP	Utilizar AD para autenticação de utilizadores Unix (LDAP). <i>Pretendia-se realizar as tarefas associadas a esta iniciativa até 31/12. Não foi possível realizar o planeado, pelo facto da equipa alocada a esta iniciativa ter sido alocada a outra iniciativa considerada prioritária, tendo sido realizadas 50% das atividades previstas, para uma meta definida de 100%. – Objetivo não Cumprido.</i>	●
2.52 Automatização de tarefas de administração de sistemas	Implementar sistema de automatização de tarefas de Administração de Sistemas (MS Orchestrator/ Ansible). <i>Pretendia-se implementar o sistema até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.53 Gestão centralizada de patches de sistemas operativos Unix/Linux	Implementar mecanismos de gestão centralizada de patches para Oracle Linux (<i>Repo local oficial</i>) e Solaris (<i>Oracle Enterprise Manager Ops Center</i>). <i>Implementar até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.54 Automatização do processo de deployments	Implementar processos de automatização de deployments, desde a fase de Desenvolvimento até à fase de Produção. <i>Pretendia-se implementar até 31/12. O desenvolvimento da iniciativa esteve dependente de um processo de aquisição de serviços, tendo-se iniciado os trabalhos em maio. Em dezembro de 2018 encontravam-se em preparação playbooks para aprovisionamento de máquinas e deployments aplicacionais. A iniciativa obteve uma execução de 80%, para uma meta definida de 100%. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
2.55 Avaliar a utilização de Containers	Realizar prova de conceito sobre a aplicação da tecnologia de Containers à infraestrutura do II. <i>Pretendia-se realizar a prova de conceito até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.56 Avaliar soluções de gestão de capacidade	Realizar prova de conceito de uma solução de gestão de capacidade para suporte ao processo ISO 20000. <i>Pretendia-se concluir até 31/12. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
2.57 Proceder à consolidação dos centros de dados da ACT e da DGSS	Proceder à consolidação dos centros de dados da ACT e da DGSS. <i>Pretendia-se concluir a consolidação até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.58 Preparação para consolidação dos centros de dados dos restantes organismos do MTSSS	Identificar e planear a consolidação dos centros de dados dos restantes organismos do MTSSS em falta. <i>Pretenda-se concluir o plano até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.59 Definir modelo e estratégia de implementação para a solução de Cloud do MTSSS	Definir modelo e estratégia de implementação de uma solução de <i>Cloud</i> com vista a dotar as equipas internas com capacidade de self-service no aprovisionamento de recursos de computação, <i>storage</i> e <i>networking</i> . <i>Pretendia-se implementar até 31/12. Esta iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
2.60 Implementar infraestrutura de suporte ao SNC-AP	Adquirir e implementar ambientes não produtivos de suporte ao SNC-AP. <i>Pretendia-se implementar a infraestrutura de suporte até 30/09. A iniciativa foi cancelada por dependência de negociação com o cliente (redefinição das necessidades do cliente).</i>	Cancelada
2.61 Automação de processos <i>batch</i> e cadeias de processamento	Evoluir a solução de <i>Workload Automation</i> e migrar para a <i>Framework Batch</i> dos processamentos massivos de dados. <i>Pretendia-se migrar 60% processos batch até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.62 Evolução da plataforma Big Data para suporte a processos de auditoria	Identificar e implementar novos casos e métodos de exploração da informação gerada pelos processos de auditoria. <i>Pretendia-se implementar até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.63 Evolução do MOL	Integrar novas fontes de dados e criar métodos de exploração da informação adequados às necessidades dos vários utilizadores. <i>Pretendia-se implementar até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.64 Avaliação da tecnologia Blockchain	Realizar prova de conceito sobre a aplicação da tecnologia Blockchain. <i>Pretendia-se concluir até 31/12. A iniciativa foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
2.65 Implementação do projeto EESSI	Implementar o AP e RINA e apoiar os parceiros do II,IP no suporte aplicacional. <i>Pretendia-se implementar o projeto até 31/12. Tratando-se de um projeto que envolve vários organismos e vários Estados-Membros da União Europeia, esteve, em alguns momentos, dependente de solução por parte da Comissão Europeia. Esta situação impediu a concretização da iniciativa na sua totalidade, tendo sido atingido 50%, de uma meta definida de 100%. – Objetivo não Cumprido.</i>	●
2.66 Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística	Incrementar a visibilidade sobre a disponibilidade e desempenho dos sistemas e aplicações com vista à redução do tempo de deteção de incidentes.	

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<p><i>Pretendia-se concluir até 31/12. Foi monitorizada a disponibilidade de 58, das 100 aplicações do Macro serviço Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações. Foi também dada continuidade à implementação/atualização da monitorização das aplicações MICAP, CMP, SGI, PFWEB e Gestão Documental, tendo a iniciativa obtido uma execução de 80%, para uma meta de 100%. – Objetivo não Cumprido.</i></p>	●
2.67 Detecção automática de Vulnerabilidades	<p>Identificar soluções de deteção automática de vulnerabilidades, execução de provas de conceito e preparar aquisição em conformidade com o modelo de SOC.</p> <p><i>Pretendia-se implementar até 31/12. Concretizou-se 90% desta iniciativa, para uma meta de 100%. – Objetivo não Cumprido.</i></p>	●
2.68 Melhoria da Eficiência Energética nos CPDs	<p>Implementar processos de monitorização de consumo energético e implementar medidas de redução de consumo.</p> <p><i>Pretendia-se implementar 75% das medidas identificadas no plano. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
2.69 Concluir a migração para o servidor aplicacional Weblogic	<p>Concluir a migração para <i>weblogic</i> dos restantes módulos aplicativos do SISS com vista à descontinuação do <i>SunOne</i>.</p> <p><i>Pretendia-se concluir a migração até 31/12. Esta iniciativa foi cancelada devido a dependências de outros subsistemas SISS.</i></p>	Cancelada
2.70 Plano estratégico de arquitetura - Versão Base	<p>Produzir documento de visão estratégica dos sistemas de informação produzidos e a produzir pelo II, IP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicação de prioridades e definição de caminho evolutivo (20%); - Identificação de medidas de simplificação de processos (20%); - Indicação de dependências macro entre as iniciativas (20%); - Identificação de necessidades de infraestrutura e sistemas conexos (20%); - Identificação de necessidades de formação e ações de promoção e partilha de conhecimento (20%). <p><i>Pretendia-se realizar 40% das atividades definidas para elaborar o plano estratégico de arquitetura até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●
2.71 Gestão de dependências entre binários	<p>Migrar para Maven os projetos Java, JEE, BPM, OSB, Liferay e Microsoft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Migração para Maven de todas as aplicações Java e Java Enterprise (1ºT) – 50%; - Documentação e estruturação Maven dos projetos BPM e OSB (2ºT) – 20%; - Documentação e estruturação Maven de projetos Liferay (3ºT) – 10%; - Migração aplicações .Net para NANT, Jenkins e Nuget para gestão de dependências (4ºT) – 20%. <p><i>Pretendia-se executar 60% do planeado. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.72 Ferramentas Seguras	Aplicar um modelo de containerização, comunicação segura e procedimentos de PCN com segurança da informação às ferramentas de Integração Contínua: <ul style="list-style-type: none"> - Passagem das ferramentas de integração para um cluster Linux de alta disponibilidade (40%); - Nova arquitetura <i>container</i> para as ferramentas de integração contínua (20%); - Passagem para HTTPS (HTTP+SSL) na interação com as ferramentas (20%); - Recuperação / Backups / PCN (20%). <i>Pretendia-se alcançar 40% do âmbito desta iniciativa, até 31/10. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.73 Ferramentas Integradas e de Comunicação	Integrar as ferramentas CI com ferramentas de gestão de conhecimento e comunicação: <ul style="list-style-type: none"> - Integração com Nova AD (30%); - Mailing Lists SYMPA (30%); - Jabber ou Slack ou similar (RocketChat/Mattermost) (10%); - Upgrade Xwiki (20%); - Enterprise SOLR Search (10%). <i>Pretendia-se realizar 50% das atividades acima descritas, até 31/10. No prazo previsto concluiu-se a integração com a nova AD e, ao nível da comunicação, estão disponíveis duas ferramentas (o rocketchat e o sympa), tendo ficado por realizar as restantes atividades previstas. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
2.74 Auditoria Operacional <i>BigData</i>	Migrar as atuais soluções de auditoria em base de dados relacional Oracle para uma solução <i>BigData</i> : <ul style="list-style-type: none"> - Em <i>WebServices</i> (WS*SISS, PSI) – 20%; - Em CAS (SSO Web) – 20%; - Em FRAW'based (<i>WebApps</i> Visão 2.0) – 20%; - Em SISS (passar a fazer auditoria) – 20%; - Em SSD.Net (retirar de Microsoft SQL Server e usar a mesma solução <i>BigData</i>) – 20%. <i>Pretendia-se alcançar 40% do âmbito desta iniciativa, dentro do prazo estabelecido. – Objetivo cumprido.</i>	●
2.75 Script-It e EasyBatch	Garantir a produtividade das ferramentas <i>Script-It</i> e <i>EasyBatch</i> bem como os processos de entrega e gestão de ciclo de vida (iniciativa dependente da integração Bugzilla <-> EasyVista): <ul style="list-style-type: none"> - Documentação sobre processo de entrega e manutenção (25%); - Documentação sobre estruturas básicas de scripts e batches nestas soluções (20%); - Criação de “repositório de samples” para scripts típicos (20%); - Ações de formação/sensibilização (25%); - Colocação da solução EasyBatch até produção (disponibilização e exploração) (10%). 	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<p><i>Pretendia-se realizar 50% das atividades acima descritas dentro do prazo estabelecido. Foram realizadas 35% das atividades pelo facto de o recurso necessário à sua realização ter sido alocado a outras iniciativas consideradas prioritárias. – Objetivo não Cumprido.</i></p>	
2.76 Monitorização Produtiva	<p>Integrar as aplicações com as ferramentas de monitorização (MOL, EventFabric e CA Team Center):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação dos pontos de integração e objetivos concretos – 20%; - Definição monitorização integrada de desenvolvimento a produção – 20%; - Setup ambientes de monitorização desde ambiente de desenvolvimento a produção – 20%; - Adição mecanismos de monitorização à arquitetura de referência Visão 2.0 (20% dos objetivos identificados) – 15%; - Documentação processo de entrega coordenado com o processo de entrega de software (20% dos objetivos identificados) – 15%; - Integração entre ferramentas de monitorização (20% dos objetivos identificados) – 10%. <p><i>Pretendia-se alcançar 60% do âmbito desta iniciativa, até 30/09. A mesma foi cancelada por carência de recursos humanos.</i></p>	Cancelada
2.77 Enterprise Search e Business DashBoarding	<p>Implementar PoC para integração das aplicações de negócio, através das <i>frameworks</i>, com a solução BigData:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Full Text Search – 50%; - Dashboarding – 50%; <p>(PoC deverá ir até produção, implicando a preparação de ambientes para permitir exercitar as entregas e, assim, validar a sua exequibilidade).</p> <p><i>Alcançar 50% do âmbito desta iniciativa, até 30/06. A mesma foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i></p>	Cancelada
2.78 Automação	<p>Automatizar as tarefas de preparação de ambientes para a execução das aplicações de negócio: parametrizações desde o nível sistema operativo até ao nível aplicacional, aprovisionamento desde o nível <i>middleware</i> até ao nível aplicacional (incluindo suas dependências) [50%];</p> <p>Automatizar as tarefas de aprovisionamento de projetos: ferramentas de integração, comunicação e segurança – no sentido da colocação em modo self-service [25%];</p> <p>Disseminar e alargar a utilização dos <i>Toolkits</i> por parte de toda a área de desenvolvimento [25%].</p> <p><i>Pretendia-se alcançar 50% do âmbito desta iniciativa, dentro do prazo estabelecido. – Objetivo Cumprido.</i></p>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.79 Testes de Integração Automáticos	Realizar testes automáticos de integração, com base na prática BDD, de acordo com as iniciativas <i>Maven</i> e multimódulo, automação, revisão da metodologia e plano estratégico de arquitetura: a) Documentar a estrutura e arquitetura dos módulos de teste (10%); b) Documentar standards relativos a <i>Cucumber</i> , <i>JUnit</i> , <i>Maven repos</i> , <i>Maven profiles</i> , estrutura SVN (20%); c) Realizar Ações de sensibilização (10%); d) Alargar o modelo Web para SISS (serviços CORBA e SOAP, Swing UI), <i>WebServices</i> e ReST (20%); e) Alargar o modelo Web para FRAB (batches) (20%); f) Entregar <i>ServiceTester</i> como VCR para Testes a serviços SISS (20%). <i>Pretendia-se alcançar 70% do âmbito desta iniciativa. Concluíram-se as ações a), c), d) e f), tendo-se iniciado as ações b) e e). - Objetivo Cumprido.</i>	●
2.80 Gestão de Configurações Centrais (GCC)	Introduzir a gestão de configurações no processo de entregas, permitindo a produtividade e alargamento da ferramenta (e respetivos processos associados) a todos os projetos de negócio e RCA's: Ambiente central de desenvolvimento (aprovisionamento): - Generalização de configurações + Documentação de Master configuration properties (50%); - Documentação de processo de entrega (10%); - Documentação de acessos nos vários ambientes (10%); - Regras de segurança e boas práticas (10%); - Integração com a iniciativa MultiMódulo (20%). <i>Pretendia-se alcançar 60% do âmbito desta iniciativa, dentro do prazo estabelecido. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.81 Multimódulo	Realizar a gestão de ciclo de vida de cada projeto como um produto, independente do número de módulos tecnológicos que o compõem: - Produção consistente de artefactos versionados em cada repositório, independente da "tecnologia de destino" (20%); - Agregação de elementos arquiteturais e diminuição do número de artefatos produzidos por projeto (20%); - Release Notes automatizado (20%); - Documento de Instalação, Configuração e Administração de aplicações (20%); - Documentação e boas práticas de Scripts (Ansible PlayBooks) de automação da instalação (20%). <i>Pretendia-se alcançar 40% do grau de cobertura das funcionalidades necessárias à implementação do multimódulo, dentro do prazo estabelecido, não tendo sido realizadas todas as atividades previstas, tendo sido executado 30% das mesmas. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.82 Reports e Documentos	Adotar ferramentas de geração de reports e gestão de documentos de segunda geração: CIMO-PDF e UCM. Evolução tecnológica de SSN para FRAW-Reports, percebendo SSN como um sistema transversal: <ul style="list-style-type: none"> - CIMO-PDF: Apoio à adoção por parte dos projetos Visão 2.0 (web e SISS) (20%); - Porte SSN para FraW Reports (35%); - Bolsa de Documentos (10%); - Solução de Gestão Documental Empresarial (UCM) (55%). <i>Pretendia-se alcançar 60% do âmbito desta iniciativa, até 30/11. – Objetivo Cumprido</i>	●
2.83 Migração Weblogic	Continuar as tarefas de migração para servidor aplicacional WebLogic 12c: <ul style="list-style-type: none"> - Consolidação Técnica (1ºTRIM); - Preparação da Organização (2º TRIM); - Migração Restantes Aplicações (4ºTRIM). <i>Pretendia-se concretizar 50% da iniciativa até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.84 Framework Mobile	Desenvolver uma <i>framework</i> aplicacional corporativa que sirva de base ao desenvolvimento de aplicações e serviços para dispositivos móveis (80%); Concretizar em produção um primeiro âmbito aplicacional (Notificações eletrónicas) (20%). <i>Pretendia-se concretizar 50% daquilo que uma framework deverá ser capaz de permitir (questões transversais como monitorização, auditoria, segurança e usabilidade estarão definidas) e colocar uma primeira aplicação em produção, ou seja, alcançar 60% do âmbito desta iniciativa, dentro do prazo estabelecido. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.85 Revisão da Metodologia e do Processo Gestão de Entregas	Definir um referencial metodológico atual, baseado nas premissas de agilidade (<i>Design Thinking, SCRUM, Kanban, XP</i>), que se adapte aos novos desafios da organização bem como às mudanças tecnológicas dos últimos anos (80%); Atualizar o processo de gestão de entregas à luz da metodologia mais ágil e das ferramentas entretanto já em uso na organização (20%). <i>Pretendia-se alcançar 50% do âmbito desta iniciativa até 31/12. A mesma foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
2.86 Plataforma de Business Process Management (BPM)	Definir boas práticas e âmbitos típicos de aplicação BPM, integração facilitada com FRAW e mecanismos de auditoria integrados em BigData: <ul style="list-style-type: none"> - Integração Oracle BPM - FRAW (50%); - Mecanismo auditoria de business level (integrado em BigData e restante arquitetura) (20%); - Documentação Best Practices para utilização de BPM e implementação de Processos (10%); 	Cancelada

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	- Alinhamento de failover e balanceamento via Apache Reverse Proxy (deprecar OHS) (20%). <i>Pretendia-se alcançar 80% do âmbito desta iniciativa, até 30/09. A mesma foi cancelada devido a necessidade de reestruturação ou decisão técnica.</i>	
2.87 Framework (server/client/Soap/IIESCommons)	Evolução das <i>frameworks</i> SISS através da implementação de 21 entregáveis. <i>Pretendia-se concretizar 15 entregáveis. - Objetivo Cumprido.</i>	●
2.88 Portais	Desenvolver os seguintes portais: 1. Portal Institucional GEP (20%); 2. Portal Institucional INR (20%); 3. BTE do GEP (20%); 4. Carta Social do GEP (20%); 5. Portal do Parceiro (20%). <i>Pretendia-se alcançar 40% do âmbito desta iniciativa. Entraram em produção os portais do GEP e do INR – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.89 Novo Portal Segurança Social	Desenvolver o novo Portal Segurança Social Unificado. <i>Pretendia-se alcançar 20% do âmbito desta iniciativa. Definiram-se as propostas de design para o novo portal e foram criados os códigos dos templates aprovados. – Objetivo Cumprido.</i>	●
2.90 Evolução SIATT	Consolidar o arranque em produção a nível nacional do ramo Promoção e Proteção (70%) Evolução funcional do ramo de negócio Tutelar Cível (30%). <i>Pretendia-se alcançar 70% do âmbito desta iniciativa. Durante a sua realização surgiram alguns constrangimentos relacionados com a aprovação dos requisitos por parte do cliente, e com quebra de serviços em produção, não tendo sido realizadas todas as atividades previstas, tendo sido executado 60% da iniciativa. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●
2.91 PCIRPC	Consolidar a aplicação e entrada em exploração a nível nacional (30%); Apoiar a fase de digitalização massiva (30%); Integrar as imagens digitalizadas de dois aplicativos locais (40%). <i>Pretendia-se alcançar 90% do âmbito desta iniciativa. Foi preparada a infraestrutura e procedimentos a seguir na fase piloto com o Cdit Coimbra; efetuada a análise ao 1º lote de imagens (TIFs + PDFs) digitalizadas para o Cdist de Coimbra; efetuada a análise, desenvolvimento, e execução de scripts, para recuperação do índice do WCC, tendo sido realizadas 87% das atividades previstas. – Objetivo Não cumprido</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
2.92 SIGA	a) Concluir integração da Marcação Prévia no SIGA (25%); b) Novas formas de autenticação no módulo de Marcação (15%); c) Evolução SIGApp para incluir as funcionalidades marcação prévia (10%); d) Evolução Corporate TV (15%); e) Evolução Módulo Estatísticas (10%); f) Evolução funcional decorrente de necessidades novos clientes (10%); g) Infraestrutura em Cluster e PCN (15%). <i>Pretendia-se alcançar 70% do âmbito desta iniciativa. Concluíram-se as ações a), b), d) e f). - Objetivo Cumprido.</i>	●
2.93 Gestão de Fundos de Compensação	Evolução funcional para dar resposta a PAs pendentes (60%); Consolidação aplicacional: upgrade para a versão mais recente da FraW, evolução na comunicação com o MICAP e compatibilidade com o servidor aplicacional GF3 EE (40%). <i>Pretendia-se alcançar 70% do âmbito desta iniciativa. A mesma foi cancelada devido a carência de recursos humanos.</i>	Cancelada
2.94 Consolidação da Plataforma Gestão de Identidades	Novo ambiente de qualidade (20%); Alargar a solução ao ISS (60%); Refletir sobre âmbito de intervenção e integração da solução (20%). <i>Pretendia-se alcançar 80% do âmbito desta iniciativa. A mesma foi cancelada devido a necessidade de reestruturação ou decisão técnica.</i>	Cancelada

Objetivo Estratégico 3 – Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
3.1 Atualização do Plano de Comunicação de Crise	Rever e alterar o Plano de Comunicação de Crise de acordo com a última versão dos Procedimentos de Incidentes Graves e de Incidentes de Segurança de Informação. <i>Pretendia-se apresentar a proposta de revisão do Plano de Comunicação de Crise até 30/11, para validação do CD. A iniciativa foi cancelada.</i>	Cancelada
3.2 Campanha de sensibilização para a reciclagem	Realizar campanha de sensibilização para a reciclagem incluindo: - Ações de comunicação, - Produção de Kit de bebidas para os trabalhadores e aquisição de copos recicláveis, de forma a terminar com a utilização de utensílios plásticos; - Reforço da rede de recicladores, com aquisição de novos recipientes. <i>Pretendia-se realizar as ações das campanhas de sensibilização acima enunciadas até 30/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.3 Campanha de sensibilização para a Diversidade	Realizar a campanha de sensibilização para a Diversidade, incluindo diferentes ações, designadamente, "Há conversa sobre diversidade e enviesamento inconsciente" e publicação de conteúdos na Intranet. <i>Pretendia-se concretizar todas as ações até 30/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.4 Atualização editorial e gráfica da intranet	Atualizar a componente editorial e gráfica das diferentes áreas da intranet, em articulação com os respetivos departamentos e áreas. <i>Pretendia-se atualizar 3 áreas da intranet até 30/08. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.5 CiberExercício ExNCS 2018	Participar no ciberexercício ExNCS 2018, do CNCS. <i>Pretendia-se realizar as atividades incluídas no exercício até 31/05. – Objetivo Cumprido</i>	●
3.6 CiberExercício CiberPerseu 2018	Participar no ciberexercício CiberPERSEU 2018, do Exército. <i>Pretendia-se realizar as atividades incluídas no exercício até 30/11. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.7 DOGANA	Participar em testes de verificação da vulnerabilidade das organizações a ataques de engenharia social, no âmbito da iniciativa DOGANA do GNS/CNCS. <i>Pretendia-se participar nos testes de verificação de vulnerabilidades no âmbito da iniciativa DOGANA, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●

(Uso Público)

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
3.8 Reformulação/simplificação dos Modelos de Protocolo	Reformular/simplificar os modelos de protocolos quadro e específicos com os parceiros. <i>Pretendia-se apresentar proposta de modelo de protocolo até 30/11. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.9 Implementação Portal de Relacionamento com o parceiros	Criar uma plataforma de relacionamento com as entidades parceiras do II, tendo em vista o registo de pedidos de serviço e respetivo acompanhamento. <i>Pretendia-se apresentar prova de conceito do portal ao CD, até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.10 Evento Corporativo	Promover um evento que vise o aprofundamento do relacionamento com os parceiros e o reforço de laços de proximidade. <i>Pretendia-se realizar o evento até 14/12. A iniciativa foi cancelada por orientações superiores (Tutela ou outros).</i>	Cancelada
3.11 Definição do Modelo de Avaliação da Satisfação Externa	Definir o Modelo de Avaliação do Grau de satisfação dos cidadãos e entidades empregadoras que utilizam os serviços disponibilizados pela SSD. <i>Pretendia-se elaborar proposta de modelo de Avaliação ao CD até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.12 Reformulação e dinamização da ARe-Área de Recursos E-learning	Atualizar a versão moodle e reformular a estrutura de conteúdos. <i>Pretendia-se atualizar a versão e os conteúdos da plataforma até 30/06. A iniciativa foi cancelada por dependência de negociação com o cliente (redefinição das necessidades do cliente).</i>	Cancelada
3.13 Certificação do Instituto de Informática enquanto entidade formadora	Identificar requisitos de Certificação e verificar a conformidade existente. <i>Pretendia-se realizar o levantamento de requisitos de Certificação e avaliar o nível de cumprimento dos requisitos até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.14 Consolidação Catálogo de Serviços	Elaborar instrumentos de apoio à apresentação e atualização do Catálogo de Serviços. <i>Pretendia-se elaborar formulário de atualização de novos serviços e rever o Catálogo de Serviços até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.15 Gestão do Imobilizado	Implementar projeto de Gestão do Imobilizado, através da concretização das seguintes atividades: 1. Processo de Contratação de Serviços (40%), 2. Levantamento (verificação) exaustivo da localização dos bens (40%), 3. Definição de procedimentos de Gestão do Imobilizado (20%). <i>Pretendia-se concretizar 80% do projeto de Gestão de Imobilizado até 31/12. Concluiu-se o processo de contratação de serviços, tendo a iniciativa obtido uma execução de 50%. – Objetivo Não Cumprido.</i>	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
3.16 Modelo de Custeio de Serviços e Produtos (Projeto Piloto)	Implementar um modelo que permita o apuramento do custo dos serviços do Instituto de Informática, IP, através da realização das seguintes atividades: - Carregamentos em SIF (18%); - Definição das regras de distribuição dos custos indiretos (33%); - Equivalências/Distribuição dos 20000 imobilizados pelos novos centros de custo (22%); - Parametrização SIF (por o CO a funcionar) (18%) e - Produção de Relatório (9%). <i>Pretendia-se concretizar 90% do projeto-piloto de Custeio de Serviços e Produtos. – Objetivo Cumprido</i>	●
3.17 Otimização do Plano de Segurança	Implementar oportunidades de melhoria sinalizadas no Relatório do Simulacro de Incêndio realizado em 2017 (17 melhorias identificadas). <i>Pretendia-se implementar 80% das oportunidades de melhoria identificadas. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.18 Promoção do bem estar no local de trabalho e comportamentos saudáveis	Realizar sessões de esclarecimento e campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem-estar no local de trabalho (3 subiniciativas). <i>Pretendia-se realizar 3 sessões de esclarecimento até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.19 Solução ITSM (IT Service Manager)	Melhor continuamente a solução ITSM existente alinhando-a com os processos revistos da cadeia de valor. Implementar o processo de gestão de parceiros. Implementar SLAs. Alargar a solução ajuda ao IGFSS e ao ACT. Implementar gestão de inventario TI e gestão de contratos com fornecedores. <i>Pretendia-se implementar as 5 funcionalidades até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.20 Programa Inovação	Dar continuidade ao programa de Inovação, através da dinamização do concurso de inovação aberto a todos os colaboradores do Ministério e da promoção de um evento de inovação. Acompanhamento das ideias selecionadas em 2017, para análise de uma eventual implementação. <i>Pretendia-se organizar um concurso de inovação para recolha de ideias, analisar as ideias apresentadas em concursos dos anos anteriores e, ainda, organizar o evento de inovação para colaboradores dos organismos do MTSSS. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.21 Dashboard de indicadores do II	Disponibilizar um conjunto de indicadores de gestão referentes às atividades das áreas do DAU. Disponibilizar um conjunto de indicadores de gestão referentes às atividades sob supervisão/acompanhamento da Área de Qualidade e Auditoria.	●

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
	<i>Pretendia-se com esta iniciativa disponibilizar indicadores de gestão referentes às atividades das áreas do DAU e ao acompanhamento dos indicadores dos processos do SGI, até 31/12. - Objetivo Cumprido.</i>	
3.22 Reformulação do Sistema de Gestão Integrado 2018	Rever e reformular os processos da cadeia de valor. <i>Pretendia-se concluir a fase de iniciação até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.23 Modelo de Excelência EFQM – Autoavaliação	Realizar a autoavaliação e avaliação do Sistema de Gestão suportadas na <i>framework</i> EFQM, de acordo com a prática de implementação bianual. <i>Pretendia-se entregar o Relatório Final para aprovação do CD até 30/05. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.24 Auditoria Interna Sistema Gestão Serviços TI	Realizar a auditoria interna ao Sistema de Gestão Serviços TI, tendo como referencial a ISO/IEC 20000-1. <i>Pretendia-se entregar o Relatório Definitivo até 31/08. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.25 Auditoria Interna Sistema Gestão Segurança Informação	Realizar a auditoria interna ao Sistema de Gestão de Segurança de informação, tendo como referencial a norma ISO/IEC 27001. <i>Pretendia-se entregar o Relatório Definitivo até 31/08. – Objetivo Cumprido.</i>	●
3.26 Auditoria Arquitetura Global Referência 2018	Realizar auditoria externa à infraestrutura e aos serviços TI sob a forma de testes de intrusão. <i>Pretendia-se entregar o Relatório Definitivo até 31/10. A iniciativa foi cancelada por necessidade de reestruturação do planeamento.</i>	Cancelada
3.27 Acompanhar e atualizar o plano setorial TIC	Monitorizar, acompanhar e atualizar periodicamente o plano CTIC e criar e disponibilizar os pontos de situação intercalares. <i>Pretendia-se efetuar e validar 4 monitorizações até 31/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●

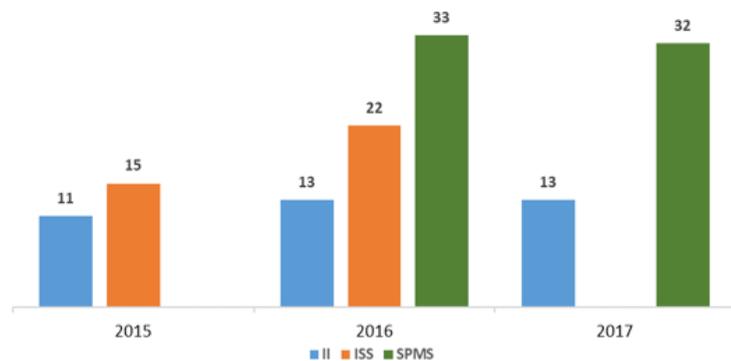
Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição e Métrica de cumprimento	Cumpre/ Não Cumpre
4.1 Iniciativa participativa/colaborativa de promoção e conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional	Plataforma participativa / colaborativa destinada a promover iniciativas de conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional. <i>Pretendia-se elaborar relatório com os resultados de participação na plataforma até 30/12. – Objetivo Cumprido.</i>	●
4.2 Promoção de atividade de <i>teambuilding</i> para trabalhadores	Elaborar proposta de atividade que envolva todos os trabalhadores com carácter formativo e de envolvimento institucional. <i>Pretendia-se apresentar proposta de atividade ao CD até 30/04. - Objetivo Cumprido.</i>	●
4.3 Modelo Perfis Competências	Desenvolver um modelo de gestão por competências, através da realização das seguintes atividades: 1. Fase 3: Entrevistas (10%); 2. Fase 4: Questionários (40%); 3. Fase 5: Construção de Perfis (40%) e 4. Fase 6: Relatório Final (10%). <i>Pretendia-se realizar 80% das componentes previstas para 2018. - Objetivo Cumprido.</i>	●
4.4 Plano de Formação Anual	Definir, implementar e monitorizar a execução do plano de formação anual. <i>Pretendia-se executar 90% do Plano de Formação anual aprovado. – Objetivo Cumprido.</i>	●
4.5 Reforço da formação em TIC com vista a reduzir tempos de entrega de aplicações do MTSS	Monitorizar a execução das ações de formação da tipologia "Específicas/Negócio" do Plano de Formação <i>Pretendia-se executar 90% das ações da tipologia "Específicas/Negócio" definidas no Plano de Formação. - Objetivo Cumprido.</i>	●

8.3. Indicadores Benchmarking

Comparativo Instituto de Informática com outras entidades do MTSSS e outras entidades da AP

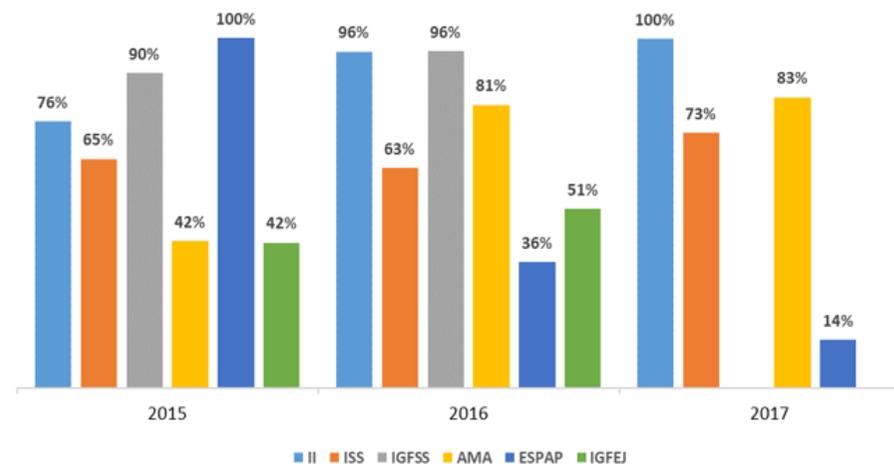
1. PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES (Nº MÉDIO DE DIAS)



Fonte: Relatórios de Atividades dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2015, 2016, 2017); ISS (2015, 2016) e SPMS (2017).
 Informação não disponível relativamente a: ISS; IGFSS; IGFCSS; AMA; ESPAP; IGFEJ.

2. COLABORADORES COM AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS (%)

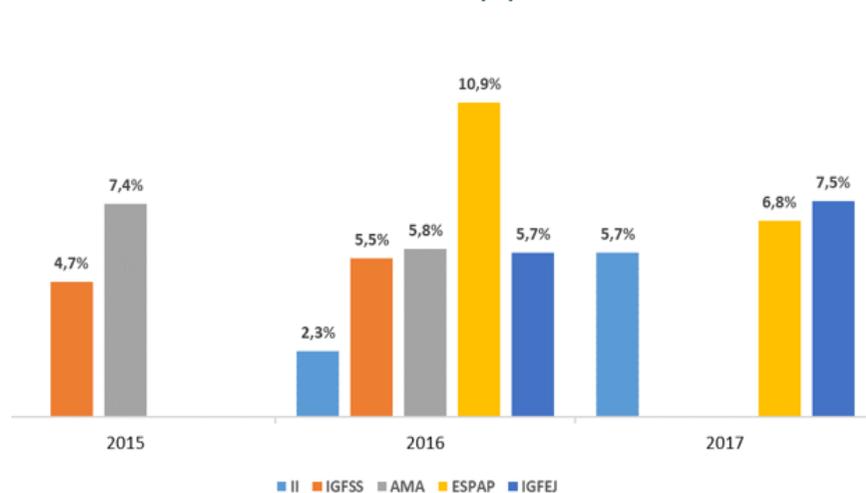


Fonte: Relatórios de Atividades, QUAR e Balanços Sociais dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: São consideradas ações de formação interna e externa.
 Dados disponíveis relativamente a II (2015, 2016, 2017); ISS (2015, 2016, 2017); IGFSS (2015, 2016); AMA (2015, 2016, 2017); ESPAP (2015, 2016, 2017) e IGFEJ (2015, 2016).
 Informação não disponível relativamente a: IGFCSS e SPMS.

Comparativo Instituto de Informática com outras entidades do MTSSS e outras entidades da AP

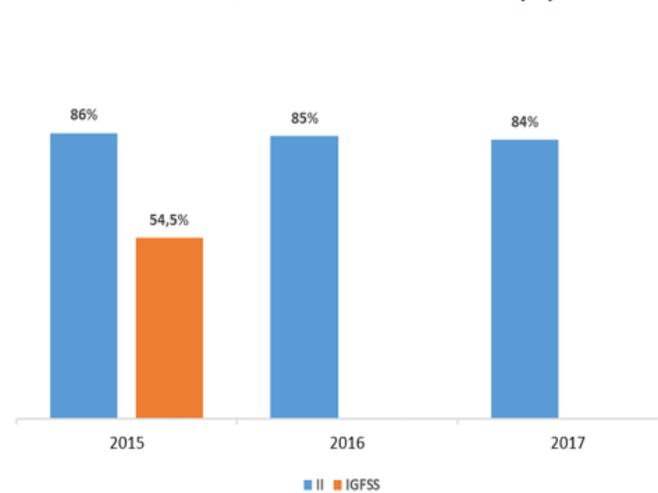
3. ABSENTISMO (%)



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

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017); IGFS (2015, 2016); AMA (2015, 2016); ESPAP (2016, 2017) e IGFEJ (2016, 2017).
 Informação não disponível relativamente a ISS; IGFCSS; SPMS.

4. SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES (%)

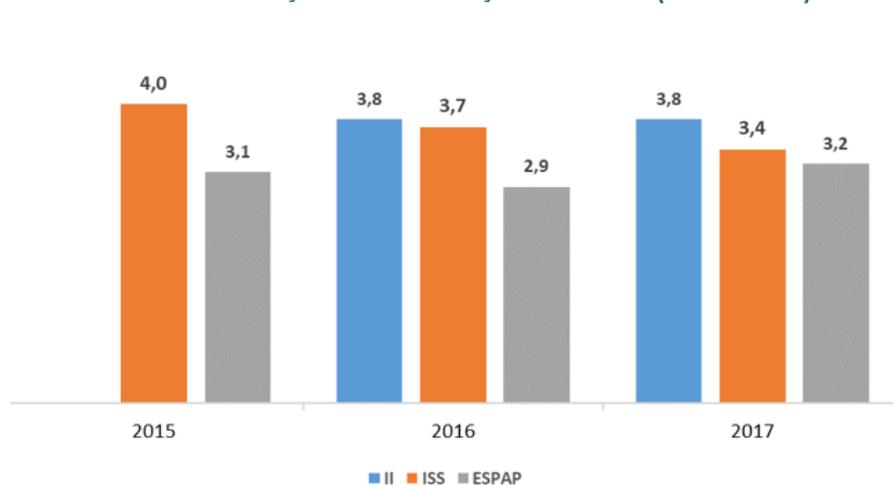


Fonte: Relatórios de Atividades dos Organismos disponibilizados na Internet.

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2015, 2016, 2017) e IGFS (2015).
 Informação disponível mas não comparável da ESPAP: aufero o "Grau de satisfação global de colaboradores" em escala (1-5) e não em taxa (%).
 Informação não disponível relativamente a ISS; IGFCSS; AMA; IGFEJ; SPMS.

Comparativo Instituto de Informática com outras entidades do MTSSS e outras entidades da AP

5. GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (ESCALA 1 A 5)



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

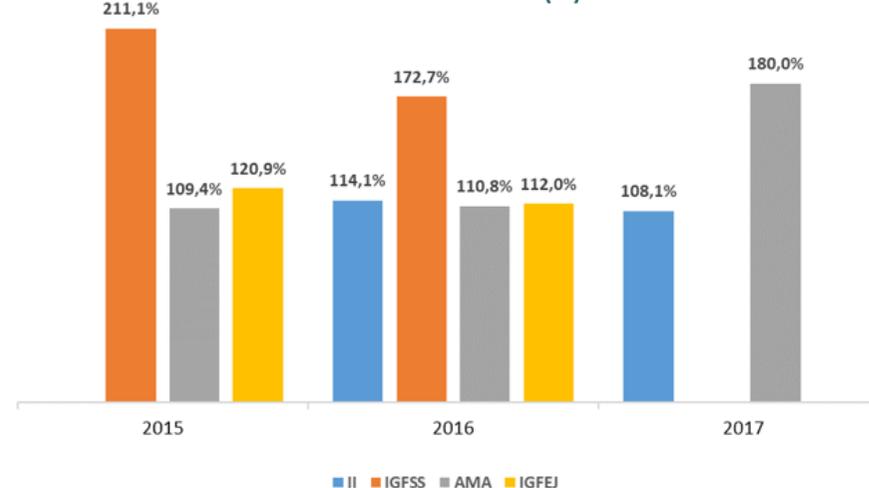
Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017); ISS (2015, 2016, 2017); ESPAP (2015, 2016, 2017).

Informação disponível mas não comparável relativamente a IGFSS; AMA; IGFEJ; SPMS.

Informação não disponível relativamente a IGFCSS.

Apresentam-se os dados comparativos do II com o ISS e ESPAP. O II mede o "grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados"; o ISS mede a "pontuação agregada obtida em inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço"; a ESPAP mede o "grau de satisfação do cliente com os serviços Partilhados da ESPAP".

6. RESULTADOS QUAR (%)



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

Nota: Dados disponíveis relativamente a II (2016, 2017); IGFSS (2015, 2016); AMA (2015, 2016, 2017); IGFEJ (2015, 2016).

Informação não disponível relativamente a ISS; IGFCSS; SPMS.

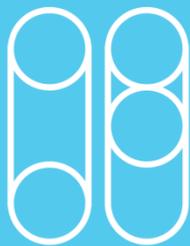
8.4. Glossário e Acrónimos

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

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
EESSI	<i>Electronic Exchange of Social Security Information</i>
EFQM	<i>European Foundation for Quality Management</i>
ENIPSSA	Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo
FGADM	Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FGS	Fundo de Garantia Salarial
FSE	Fundo Social Europeu
FSS	(Fundo de Socorro Social)
GADI	Gestão de Apoios para a Deficiência e Incapacidade
GC	Gestão de Contribuições
GDS	Gestão de Declaração de Serviço
GERA	Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento
GR	Gestão de Remunerações
GREND	Gestão de Rendimentos
GT	Gestão de Tesourarias
GTE	Gestão de Taxas Especiais
IAP	Interoperabilidade na Administração Pública
ID	Subsistema de Identificação
IDQ	Identificação e Qualificação
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
II	Instituto de Informática
IISI	Curso Informação Inicial sobre o Instituto
IMT	Instituto de Mobilidade e Transportes
INA	Instituto Nacional de Administração
INR	Instituto Nacional para a Reabilitação
ISO	<i>International Standardisation Organisation</i> - Organização Internacional para a Normalização
ISS	Instituto de Segurança Social, I.P.
ITPT	Interrupção Temporária para o trabalho
ITSM	<i>IT Service Management</i>
LCPA	Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso
MB	Multibanco
MOE	Membros de Órgãos Estatutários
MP	Mapa Pessoal
MTSSS	Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social
NP	Norma Portuguesa
ONGPD	Organizações Não Governamentais para a Deficiência
OSS	Orçamento da Segurança Social
PAI	Programa de Acolhimento e Informação
PARES	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
PCUC	Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos
PDCA	<i>Plan-Do-Check-Act</i>
PEII	Plano Estratégico do Instituto de Informática
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
PF	Prestações Familiares
PIT	Plano de Integridade e Transparência
PGETIC	Plano Global Estratégico para a Racionalização e Redução dos custos com as TIC
PMP	Prazo Médio de Pagamento
POCISSSS	Plano Oficial de Contabilidade das Instituições do Sistema de Solidariedade e da Segurança Social
PREVPAP	Programa de regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública
PSP	Polícia de Segurança Pública
PSPI	Prestação Social para a Inclusão
PTN	Postos de Trabalho Necessários
PTR	Plano de Tratamento de Riscos
PTSS	Portal da Segurança Social
QLF	Qualificação
QREN	Quadro de Referência Estratégica Nacional
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
REVITA	Fundo de Apoio às Populações e à Revitalização das Áreas Afetadas
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
R4E	<i>Recognized for Excellence</i>
RFI	Racionalização da Função Informática
RNCCI	Rede nacional de Cuidados Continuados Integrados
RPC	Regime Público de Capitalização
RPO	<i>Recovery Point Objective</i>
RTO	<i>Recovery Time Objective</i>
SAMA	Sistema de Apoios à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (Área Única de Pagamentos em Euros)
SIATT	Sistema de Informação e Assessoria Técnica aos Tribunais
SIP	Sistema de Informação de Pensões
SG	Secretaria-Geral
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Atendimento
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SIVVD	Sistema de Informação a Vítimas de Violência Doméstica
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SPMC	Serviço de Pagamento por Multibanco e CTT
SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta

TERMO OU ACRÓNIMO	DESCRIÇÃO
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
SSV	Seguro Social Voluntário
SVI	Sistema de Verificação de Incapacidades
TC	Tribunal de Contas
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicações



INSTITUTO DE INFORMÁTICA