

**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

PLANO DE ATIVIDADES 2023

Em aprovação



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

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

Julho 2023 – versão revista

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 "Pública", não pode ser duplicado, destruído, arquivado, divulgado, ou transportado, na íntegra ou em parte, nem utilizado para outros fins que não aqueles para que foi fornecido, sem a autorização escrita prévia do II, I.P., em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação do II, I.P., ou, se alguma parte do mesmo for fornecida por virtude de um contrato com terceiros, segundo autorização expressa de acordo com esse contrato. Todos os outros direitos e marcas são reconhecidos.

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

SUMÁRIO EXECUTIVO	6
1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA	10
1.1 ENQUADRAMENTO	10
1.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA	11
1.3 ATRIBUIÇÕES	14
1.4 ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	15
1.5 ESTRUTURA ORGÂNICA	17
1.6 STAKEHOLDERS	22
1.7 SERVIÇOS	28
2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS PARA O ANO 2023	31
2.1 METODOLOGIA E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO	31
2.2 ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	33
2.3 PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	36
2.4 PLANO ESTRATÉGICO DE SEGURANÇA	37
2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA	39
2.6 OBJETIVOS OPERACIONAIS	42
2.7 OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	44
2.8 PROJETOS ESTRATÉGICOS POR OBJETIVO OPERACIONAL	47
2.9 INICIATIVAS OPERACIONAIS POR UNIDADE ORGÂNICA	60
2.10 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	73
3 PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA	76
3.1 ENQUADRAMENTO	76
3.2 RECURSOS FINANCEIROS	80
3.3 EXECUÇÃO PREVISTA	88
3.4 PRINCIPAIS PROJETOS EM 2023	89
4 RECURSOS DISPONÍVEIS	99
4.1 RECURSOS HUMANOS	100
4.1.1 POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS	101
4.1.2 COMPETÊNCIAS CHAVE	102
4.1.3 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS PELAS ÁREAS	104
4.1.4 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS POR NÍVEL ACADÊMICO	104
4.1.5 PLANO DE FORMAÇÃO	105
4.2 RECURSOS FINANCEIROS	107
4.2.1 ORÇAMENTO GLOBAL 2023	107
4.2.2 DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO POR AGRUPAMENTOS ORÇAMENTAIS	107
4.2.3 CANDIDATURAS A FINANCIAMENTOS	110
ANEXOS	111
1. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	112
2. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	116
3. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	124
4. ARTICULAÇÃO ENTRE OS EIXOS ESTRATÉGICOS DO PRR E OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO II	146

Índice de Figuras

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO MTSSS	10
FIGURA 2 - ATRIBUIÇÃO DE PELOURS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	15
FIGURA 3 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	17
FIGURA 4 - ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	21
FIGURA 5 - <i>STAKEHOLDERS</i> DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	22
FIGURA 6 - MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	28
FIGURA 7 - CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	45
FIGURA 8 - EVOLUÇÃO DO Nº DE EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P., POR REFERÊNCIA A 01 DE JANEIRO	101
FIGURA 9 - DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO DOS EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P. (PREVISÃO POR REFERÊNCIA A 01 DE JANEIRO DE 2023)	102
FIGURA 10 - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR FUNÇÃO (PREVISÃO POR REFERÊNCIA A 01 DE JANEIRO DE 2023)	103
FIGURA 11 - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR DEPARTAMENTO/ÁREA (PREVISÃO POR REFERÊNCIA A 01 DE JANEIRO DE 2023)	104
FIGURA 12 - DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR HABILITAÇÕES LITERÁRIAS (PREVISÃO POR REFERÊNCIA A 01 DE JANEIRO DE 2023)	105
FIGURA 13 - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2023	123

Índice de Tabelas

TABELA 1 - POLÍTICA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	13
TABELA 2 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS E ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	19
TABELA 3 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.....	20
TABELA 4 – <i>STAKEHOLDERS</i> INTERNOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. - ORGANISMOS E ENTIDADES SOB TUTELA DO MTSSS	23
TABELA 5 – <i>STAKEHOLDERS</i> INTERNOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. – OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	24
TABELA 6 – <i>STAKEHOLDERS</i> EXTERNOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. – CIDADÃOS E EMPRESAS	24
TABELA 7 – GRUPOS DE TRABALHO EM QUE O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. PARTICIPA, POR TIPOLOGIA.....	27
TABELA 8 – INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DO PES 2020-2022	38
TABELA 9 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO ...	43
TABELA 10 - INICIATIVAS DO DAD POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	61
TABELA 11 - INICIATIVAS DO DAGI POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	62
TABELA 12 - INICIATIVAS DO DAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	64
TABELA 13 - INICIATIVAS DO DAU POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	65
TABELA 14 - INICIATIVAS DO DGA POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	67
TABELA 15 - INICIATIVAS DO DOGP POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	68
TABELA 16 - INICIATIVAS DO DGC POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	69
TABELA 17 - INICIATIVAS DA AQA POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	70
TABELA 18 - INICIATIVAS DA AACDCS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	71
TABELA 19 - INICIATIVAS DO EPD POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	72
TABELA 20 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	74
TABELA 21 – EIXOS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DO PRR – TRANSIÇÃO DIGITAL NA SEGURANÇA SOCIAL	78
TABELA 22 - EXECUÇÃO FINANCEIRA PREVISTA PARA 2023 NO ÂMBITO DO PRR	88
TABELA 23 – DISTRIBUIÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO 2023 POR TIPOLOGIA.....	106
TABELA 24 - PROJETO DE ORÇAMENTO GLOBAL 2023 VS ORÇAMENTO GLOBAL 2022	107
TABELA 25 - DISTRIBUIÇÃO DA PROPOSTA DE ORÇAMENTO GLOBAL 2023 VS 2022 POR AGRUPAMENTO.....	110
TABELA 26 - GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS.....	115
TABELA 27 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	131
TABELA 28 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	134

TABELA 29 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 3144
TABELA 30 - INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 4145

Em aprovação

Sumário Executivo

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

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

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

O Plano de Atividades para 2023, encontra-se ancorado pelos vários instrumentos estratégicos para a Administração Pública, bem como pelo Plano Estratégico do Instituto de Informática para o triénio 2022-2024, cuja orientação estratégica coloca as tecnologias digitais como o principal motor para alcançar resultados de negócio, de forma a ficarmos mais fortes, ágeis, resilientes e seguros, reforçando assim a sustentabilidade organizacional.

O aprofundamento da transição digital na Segurança Social, através da disponibilização de serviços digitais mais simples, automatizados, de qualidade, que vão ao encontro das necessidades dos cidadãos e empresas; a dinamização de iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento da Segurança Social, com preocupações de acessibilidade, experiência do utilizador e comunicação simples; a inovação e a utilização de aceleradores tecnológicos, como a inteligência artificial nos serviços disponibilizados; a racionalização e eficiência na gestão dos recursos públicos; a consolidação da estratégia de Segurança da Informação, assim como a capacitação e desenvolvimento das competências dos nossos recursos, constituem pilares estratégicos para operacionalizar a transição digital na Segurança Social, numa lógica de aproximação aos cidadãos e empresas, suportadas em soluções tecnológicas inovadoras e diferenciadoras que promovam a eficácia do Sistema de Segurança Social e a eficiência da sua gestão.

Em 2023 a nossa atividade continuará a ser marcada pela **implementação do Plano de Recuperação e Resiliência**, através do investimento “Transição Digital na Segurança Social”. O

objetivo é fomentar serviços públicos que sejam, por defeito, digitais e interoperáveis, centrados no utilizador, inclusivos e acessíveis, abertos e transparentes, fiáveis e seguros, em que os utilizadores sejam chamados a fornecer apenas a informação estritamente necessária e apenas uma vez.

O investimento “**Transição Digital na Segurança Social**”, tem também subjacente o princípio do *only-once*, pelo que serão reforçados os **processos de troca de informação** com outras áreas governativas, como por exemplo a Saúde, Justiça e Finanças, o que contribuirá para automatizar a atribuição de prestações sociais.

A melhoria do **relacionamento da Segurança Social com os cidadãos e empresas**, assumirá um papel central nas atividades do Instituto, através da disponibilização da integração de soluções em omnicanal, permitindo uma visão 360º e a melhoria da experiência do utilizador.

A **inovação** continuará a assumir um fator chave na transição digital na Segurança Social, prevendo-se dar continuidade à introdução de um conjunto de aceleradores tecnológicos, como sejam as soluções de Inteligência Artificial, de Automação e soluções de analítica avançada, que permitirão aumentar a eficácia em diversas áreas de atuação da Segurança Social, como o combate à fraude e evasão contributiva, a criação de sistemas inteligentes no âmbito da gestão do risco, assim como na melhoria do relacionamento com os cidadãos e empresas.

Prevê-se ainda em 2023, dar mais um passo com vista ao **reforço da eficiência dos serviços TIC**, sendo reforçada a estratégia de utilização da *cloud* –pública e privada, através da consolidação da utilização soluções de *edge computing*, do reforço da monitorização e alarmística, e da automação de um conjunto de atividades.

O atual contexto em que vivemos, caracterizado por ataques informáticos à escala mundial, gera-nos diariamente imensos desafios ao nível da **Segurança da Informação**, pelo que é essencial reforçar as soluções de monitorização e alarmística, de todas as componentes que suportam o Sistema de Informação da Segurança Social, e dar continuidade à implementação de um conjunto de iniciativas que promovam a segurança da informação e a proteção de dados, que será potenciada pelo investimento previsto no PRR.

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

No âmbito da **sustentabilidade organizacional**, em 2023 iremos preparar o processo de Certificação do Sistema de Gestão de Conciliação, de acordo com a NP4552. Prevê-se ainda um conjunto de iniciativas com vista à promoção do bem-estar no local de trabalho, destacando-se a estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais e a dinamização de iniciativas de sustentabilidade energética e ambiental.

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

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

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

O ano de 2023 será também desafiante, mas cabe a todos transformar cada desafio, numa oportunidade para disponibilizar serviços públicos de qualidade, que fazem a diferença na vida de cada cidadão e empresa.



O INSTITUTO DE INFORMÁTICA

1 O Instituto de Informática

1.1 Enquadramento

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

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

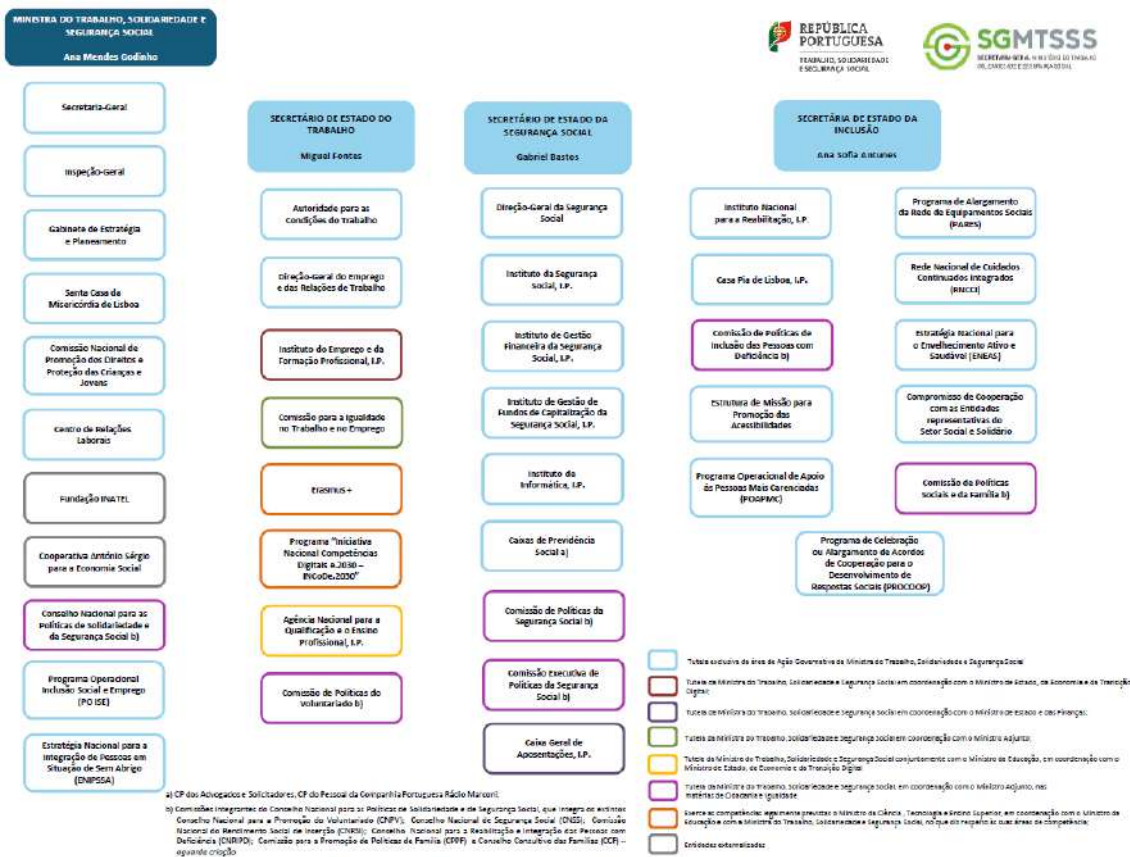


Figura 1 - Organograma do MTSS

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

1.2 Missão, Visão, Valores e Política

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

A **missão** reflete o propósito da organização e deve estar enquadrada com o seu objetivo social.

De acordo com o Decreto-lei nº 167-C/ 2013, de 31 de dezembro, o Instituto de Informática, I.P. tem por Missão:

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

A **visão** representa a direção na qual a organização pretende caminhar e como esta pretende ser percebida pelo público.

A Visão do Instituto de Informática é:

“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.”

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.

O Instituto de Informática tem os seguintes Valores:



Inovação

Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a Administração Pública.



Confiança

Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.



Competência

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



Transparência

Somos eticamente responsáveis. Asseguramos informação em tempo útil, de forma acessível e compreensível por quem possa ser afetado de forma significativa. Acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.

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

Esta Política é suportada em seis princípios:

Princípios	
Partes Interessadas	O Instituto de Informática, I.P. tem como objetivo da sua atividade criar valor para as Partes Interessadas, promovendo uma relação de confiança, através da disponibilização de soluções que correspondam às expectativas, estabelecendo para o efeito as parcerias e os acordos adequados.
Pessoas	O Instituto de Informática, I.P. apoia, de forma contínua, o desenvolvimento das competências das suas pessoas de modo a incrementar a motivação, potenciar a eficácia do trabalho em equipa e promover a inovação, de modo a implementar as estratégias definidas. O Instituto de Informática, I.P. promove a igualdade de género e a conciliação em todas as fases de integração dos colaboradores na organização, através de medidas nos domínios das Boas Práticas Laborais, Serviços e Benefícios e Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal, observando os princípios e valores Igualdade e Não Discriminação, Conciliação, Responsabilização, Transparência, Conduta Ética e Respeito pelas Partes Interessadas.
Comunicação	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a definir, implementar, rever e melhorar, de forma sistemática, os processos e ações de comunicação com as Partes Interessadas, internas e externas, de modo a garantir a eficácia de uma comunicação integrada.
Melhoria Contínua	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e competências organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.

Princípios	
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.

Tabela 1 - Política do Sistema Integrado de Gestão

1.3 Atribuições

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

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

1.4 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 Instituto de Informática, I.P., nos termos das competências que lhe sejam conferidas por lei ou que nele sejam delegadas ou subdelegadas.

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

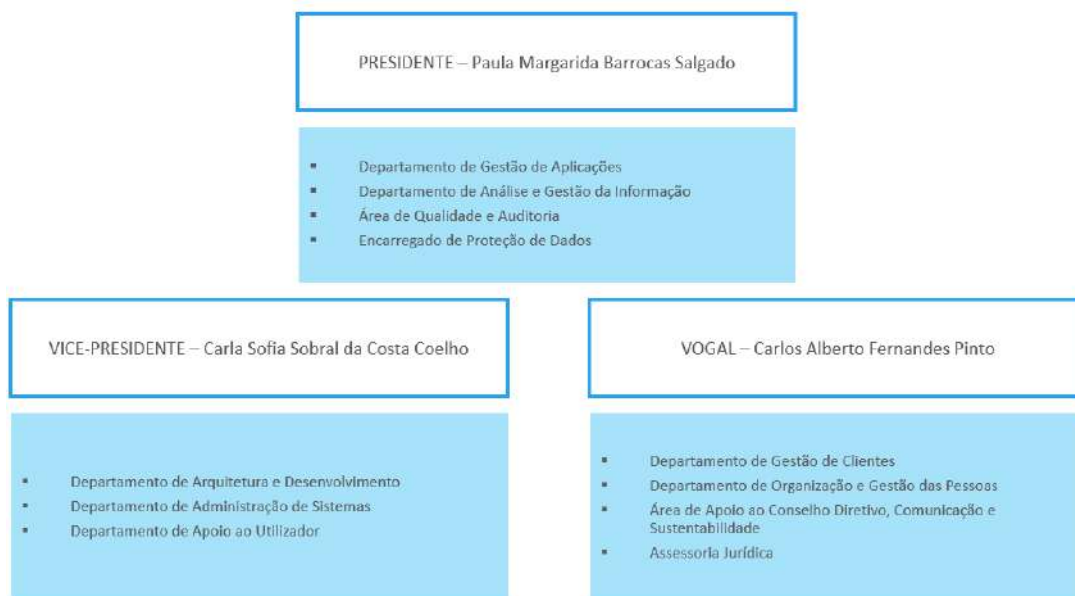


Figura 2 - Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P.

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 Instituto de Informática, I. P., e nas tomadas de decisão do conselho diretivo.

Em aprovação

1.5 Estrutura Orgânica

Conforme os estatutos do Instituto de Informática, I.P., aprovados pela portaria nº 138/2013 de 2 de abril, a organização interna dos serviços do Instituto de Informática, I.P., é constituída por sete unidades orgânicas nucleares, duas áreas na dependência direta do Conselho Diretivo (Área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade e a Área da Qualidade e Auditoria) e quatro equipas multidisciplinares, nos termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril.

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

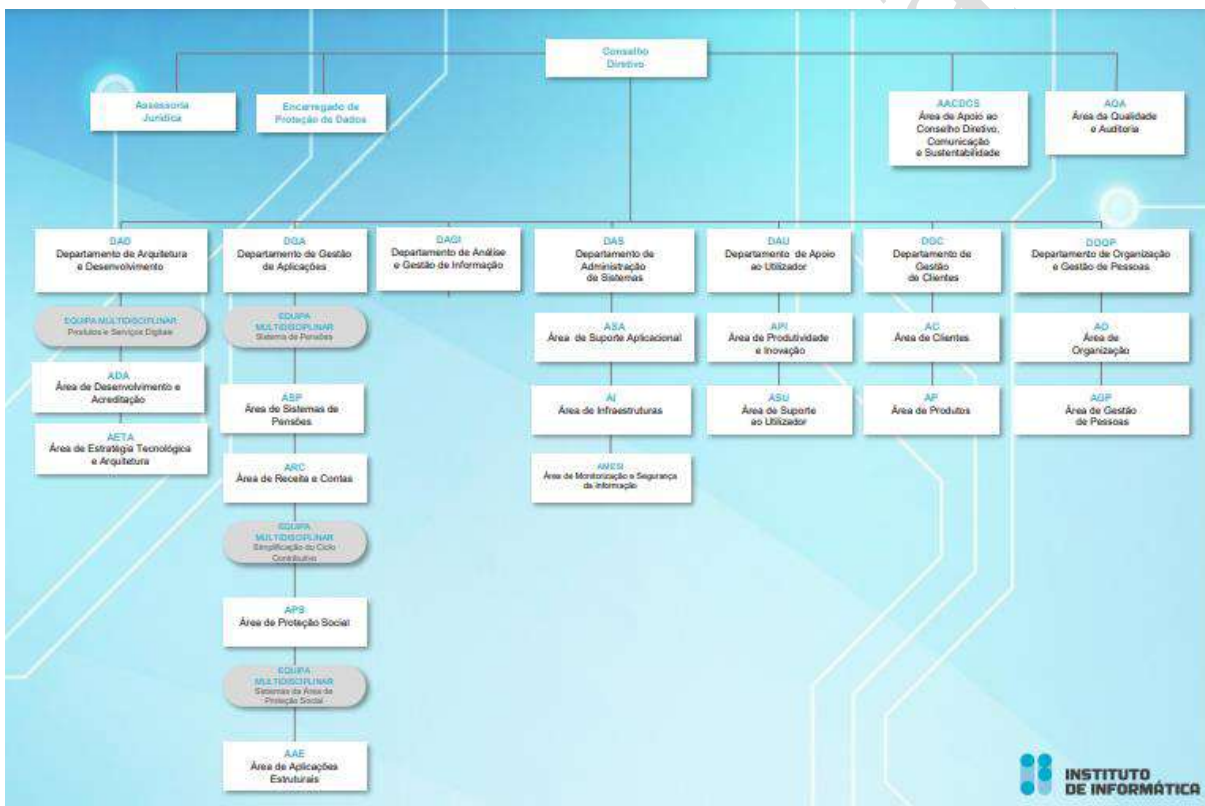


Figura 3 - Organograma do Instituto Informática, I.P.

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

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

<u>Departamento / Área</u>	Principais competências
Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade	Compete à Área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade, abreviadamente designada por AACDCS, secretariar e apoiar as atividades do Conselho Diretivo e assegurar a gestão estratégica e operacional da comunicação, imagem e sustentabilidade da instituição, considerando os objetivos, a estratégia e as partes interessadas da organização, intervindo designadamente nos domínios da comunicação institucional, comunicação interna, envolvimento organizacional, imagem corporativa, sustentabilidade e responsabilidade social, gestão do conhecimento e inovação organizacional.

Tabela 2 - Principais competências dos departamentos e áreas do Instituto de Informática, I.P.

<u>Equipa Multidisciplinar</u>	Principais competências
Produtos e Serviços Digitais (PSD)	Compete a esta equipa assegurar uma gestão mais abrangente, próxima e cuidada de alguns dos projetos críticos para a Segurança Social e que estão inseridos na Área de Desenvolvimento e Acreditação, garantindo também uniformidade de práticas, alinhadas com os princípios orientadores em vigor na organização, de forma a alcançar a agilidade, eficiência e qualidade desejadas, na prossecução dos objetivos traçados. Os projetos em causa são os seguintes: SIGA, GFCT, Portais Informativos, GUS, Interoperabilidade, MICAP, APJ, ATT e Visão 360º.
Sistema de Pensões (SP)	Compete a esta equipa gerir a implementação do novo sistema de informação de pensões. Este sistema dará resposta aos processos de receção, registo e análise de requerimentos de pensões e prestações diferidas, respetivo cálculo e gestão das pensões, bem como, no âmbito da produção de indicadores estatísticos e de gestão, de forma totalmente integrada com o Sistema de Informação da Segurança Social.

<u>Equipa Multidisciplinar</u>	Principais competências
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC)	<p>Compete a esta equipa desenvolver e implementar o(s) projeto(s) associados à “Simplificação do Ciclo Contributivo”: Simplificação do processo de enquadramento de um trabalhador por conta de outrem; Criação de modalidades de contribuição distintas; Simplificação do processo declarativo das entidades empregadoras em duas vertentes; Apuramento da obrigação contributiva de cada entidade empregadora a partir das várias fontes de informação; Lançamento em conta corrente da obrigação contributiva mensal para os vários enquadramentos e nas componentes de cotização e contribuição, assim como o reconhecimento a crédito das reduções contributivas; Emissão automática de documentos de pagamento para entidades empregadoras, para pagamento da contribuição mensal, com a discriminação explícita dos vários componentes a pagar e obrigatoriedade de pagamento usando a referência providenciada; Adoção de novas modalidades de pagamento como o débito direto ou o IBAN virtual; Reconhecimento em conta corrente das diversas componentes devidas pelas entidades empregadoras e respetiva contabilização no sistema de informação financeira.</p>
Sistemas da Área de Proteção Social	<p>Compete a esta equipa dar resposta a um conjunto de projetos críticos para a atividade da Segurança Social, de forma a minimizar o elevado risco associado a alguns dos projetos da APS e assegurar uma estratégia de progressão sustentada para os projetos da área de proteção social.</p>

Tabela 3 - Principais competências das equipas multidisciplinares do Instituto de Informática, I.P.

Modelo Organizacional

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

De acordo com as competências que lhes estão 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:

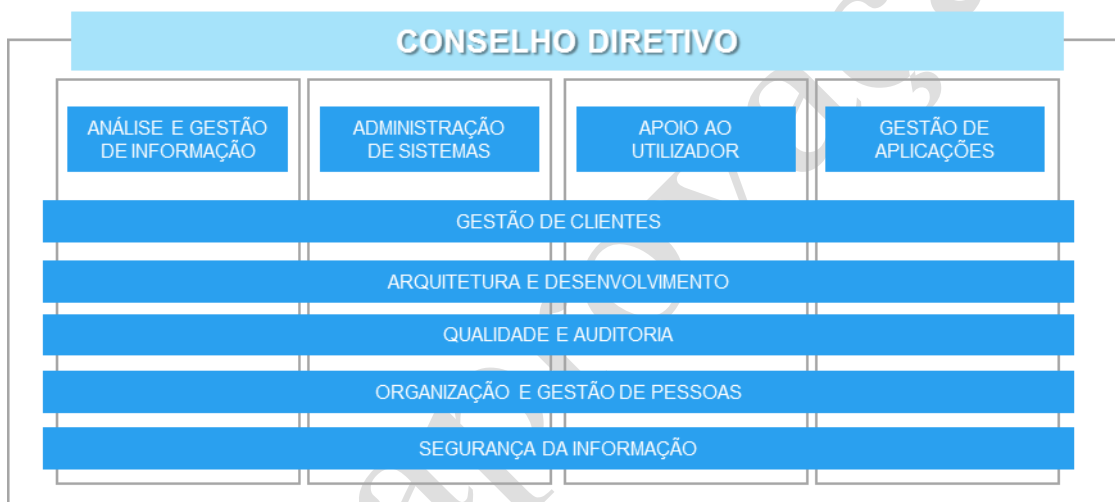


Figura 4 - Estrutura Matricial do Instituto Informática, I.P.

1.6 Stakeholders

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



Figura 5 - Stakeholders do Instituto Informática, I.P.

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

Organismos e Entidades sob tutela e superintendência da Ministra do MTSS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretaria – Geral; ▪ Inspeção – Geral; ▪ Gabinete de Estratégia e Planeamento; ▪ Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; ▪ Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens; ▪ Centro de Relações Laborais; ▪ Programa Operacional Inclusão Social e Emprego; ▪ Autoridade para as Condições de Trabalho; ▪ Direção – Geral do Emprego e das Relações de Trabalho; ▪ Direção Geral da Segurança Social; ▪ Instituto da Segurança Social, I.P.; ▪ Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.; ▪ Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.; ▪ Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.; ▪ Casa Pia de Lisboa, I.P.; ▪ Estrutura de Missão para Promoção das Acessibilidades; ▪ Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO ISE); 	<p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de resposta aos pedidos • Colaboração no pensamento estratégico • Redução de custos • Cumprimento de níveis de serviço • Capacidade de execução das suas iniciativas tecnológicas <p><i>De realçar que uma parte significativa da atividade do Instituto é realizada em estreita colaboração com ISS, IP, IGFSS, IP e IGFCCS, IP, no que respeita à</i></p>

Organismos e Entidades sob tutela e superintendência da Ministra do MTSSS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego; ▪ Caixa Geral de Aposentações, I.P.; ▪ Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.; ▪ Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. ▪ Coordenação Nacional da Garantia para a Infância 	<p><i>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.</i></p>

Tabela 4 – Stakeholders Internos do Instituto de Informática, I.P. - Organismos e Entidades sob tutela do MTSSS

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

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

Outros Organismos da Administração Pública

- Tribunal de Contas
- Turismo de Portugal, I.P.;
- Polícia de Segurança Pública;
- IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.;
- Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM;
- Conselho Superior de Magistratura

Tabela 5 – Stakeholders Internos do Instituto de Informática, I.P. – Outros Organismos da Administração Pública

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

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

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

Cidadãos e Empresas

- Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução;
- Ordem dos Advogados
- Ordem dos Contabilistas Certificados;
- Grupo de Utilizadores SAP em Portugal
- ASOFT
- Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores

EXPECTATIVAS:

- Robustez e acessibilidade dos sistemas
- Interações simples e convenientes

*As relações com estes parceiros têm o seu foco na **operacionalização de serviços**.*

Tabela 6 – Stakeholders Externos do Instituto de Informática, I.P. – Cidadãos e Empresas

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

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

Participação em Grupos de Trabalho (GT)	
Interministerial	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP (CTIC) - assegura, até 2023, a continuidade da coordenação dos trabalhos em curso no âmbito da Estratégia TIC 2020, permitindo aprofundar a transformação digital da AP e avançar no processo de adoção de soluções <i>cloud</i> pela generalidade dos serviços públicos, de forma estruturada. • Foreign Citizen Card - tem a missão de estudar a conceção e implementação do cartão de estrangeiro, para cidadãos estrangeiros presencialmente em Portugal. <p>No âmbito da articulação entre a Segurança Social e a Saúde o Instituto participa em vários GT para simplificação e desmaterialização de processos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GT Certificado de Gravidez; • GT AMIM (Atestado Médico de Incapacidade Multiuso); • GT Benefícios Adicionais de Saúde; • GT Comparticipação de Medicamentos a Doentes Profissionais; • GT Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados; • GT Certificados de Incapacidade Temporária.
Multidisciplinar	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Nacional Contabilidade-Administração Pública - participação da Segurança Social como entidade piloto. <p>No âmbito do Despacho n.º 1300/2016, de 13 de janeiro, entre Organismos do MTSS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GT para propor medidas e mecanismos para garantir o registo no SISS de todos os atos interruptivos e suspensivos da prescrição de dívida, bem como rever regras e procedimentos para contagem dos prazos de prescrição de dívida; • GT para efetuar o levantamento das recomendações no âmbito da dívida relevada na conta da Segurança Social e acompanhar a sua implementação. <ul style="list-style-type: none"> • GT para analisar uma resposta integrada a dar ao tema da dependência, no âmbito do Sistema de Segurança Social - tem por finalidade a apresentação de uma proposta no âmbito da fusão das prestações de dependência, com vista à criação de uma prestação única por dependência no âmbito do Subsistema de Proteção Familiar, designadamente o Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa e o Complemento por Dependência. • GT prestações por morte (Despacho n.º 8618/2019, de 16 de agosto) - criado na sequência da auditoria às prestações por morte do sistema previdencial, realizada pelo TC durante o ano de 2018. Participam o II, o IGFSS, o ISS e a DGSS. • GT para o alargamento da oferta de creches e amas e terceira fase da gratuidade das creches (Despacho n.º 001 / GSESS / GSEINC / 2022), no âmbito da Lei n.º 2/2022. • GT Prestação Social Única (Despacho n.º 5-I/SESS/2022) - tem por finalidade a avaliação de cenários, impactos financeiros e a definição de uma proposta para uma Prestação Social Única.

Participação em Grupos de Trabalho (GT)	
	<ul style="list-style-type: none"> • Estatísticas Mercado de Trabalho - coordenado pelo INE, tem por finalidade inventariar e/ou disponibilizar dados, para avaliação/estatísticas INE do mercado de trabalho. Pressupõe a extração de dados no contexto de mercado de trabalho, nomeadamente remunerações. • Labour Market Policies (LMP) - coordenado pela DGERT, este GT tem por finalidade alimentar uma base de dados do Eurostat - <i>Labour Market Policies</i> – com informação das prestações de desemprego. Pressupõe a extração de dados de prestações de desemprego e o carregamento dos dados na base de dados.
Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • CIBER PERSEU - participação no exercício de Ciberdefesa, promovido pelo Exército Português, que tem como objetivo exercitar e avaliar a capacidade de resposta do Exército face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional que possam afetar a sociedade civil e soberania do Estado português. • Resiliência Cibernética - participação no Grupo de Estudos sobre esta temática organizado pelo Instituto de Defesa Nacional (IDN); • GT criado no âmbito do Despacho 9552/2019, de 22 de outubro, que estabelece o modelo de governação relativo à implementação da política de cibersegurança no âmbito da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Rede “PorTodos” - promove nos serviços e organismos do Ministério, a adoção de uma cultura para a sustentabilidade, encarada numa perspetiva estratégica. O Instituto integra a Equipa Dinamizadora que gere a Rede, e os GT de Indicadores e de Boas Práticas. • Rede RSO PT – a Rede Portuguesa para a Responsabilidade Social das Organizações é uma estrutura informal de organizações públicas, privadas e da economia social, que promove a Responsabilidade Social das Organizações através da troca de experiências e da partilha de conhecimentos entre os seus membros. O Instituto integra a Comissão de Acompanhamento, que gere a RSO PT, e coordena o GT de Direitos Humanos e Práticas Laborais, que produz documentação e organiza eventos no âmbito desta temática. <p>No âmbito da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI) o Instituto participa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta da Diversidade – o Instituto faz parte do Grupo de Responsabilidade Social que pretende promover a partilha de boas práticas entre os signatários da Carta; • Programa Engenheiras Por Um Dia; • Projeto Divers@s e Ativ@s. • Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS) - grupo criado por organizações públicas, privadas e da economia social do concelho de Oeiras. Este grupo presta apoio à equipa do Programa, partilha e divulga boas práticas e serviços e promove campanhas de solidariedade. • Aliança ODS Portugal - surgiu para dar resposta ao ODS 17 (Parcerias para a Implementação dos Objetivos), aprovado na Agenda 2030 das Nações Unidas, em 2015. A sua missão é sensibilizar, informar, concretizar, monitorizar e avaliar a contribuição das organizações signatárias para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. • Plataforma Para a Integridade – contempla vários GT, tendo em vista o combate à corrupção em todas as suas formas, nas organizações. O Instituto aderiu ao Grupo Técnico 2 - Recomendação da OCDE sobre Integridade Pública.

Participação em Grupos de Trabalho (GT)	
Relações Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> • IGen – Fórum Organizações para a Igualdade - Fórum composto por 73 organizações, nacionais e multinacionais, para reforçar e evidenciar a sua cultura organizacional de responsabilidade social incorporando, nas suas estratégias e nos seus modelos de gestão, os princípios da igualdade entre mulheres e homens no trabalho e no emprego. O Instituto integra o GT1 – Comunicação e Imagem, que, entre outras funções, produz a <i>newsletter</i> do Fórum iGen e a revista <i>Equal</i>.
	<ul style="list-style-type: none"> • Convenção Multilateral Ibero-americana de Segurança Social (Decreto n.º 15/2010 de 27 de outubro) - estabelece medidas destinadas à aplicação coordenada das legislações dos Estados Ibero-Americanos em matéria de segurança social. Tem por finalidade garantir que os trabalhadores migrantes e as suas famílias beneficiem da legislação do Estado Parte onde exercem a sua atividade, nas mesmas condições que os nacionais desse Estado, garantindo a igualdade de tratamento e os direitos adquiridos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenação dos Sistemas de Segurança Social - o Instituto integra a Comissão Técnica, que tem por objetivo acompanhar e implementar o sistema informático, que ajuda os organismos de SS de toda a UE a proceder à troca de informações de forma mais rápida e segura, como estabelecido nos regulamentos da UE em matéria de coordenação da SS.
	<ul style="list-style-type: none"> • Security and Data Protection Expert Group (SEDAPEG) - Security Stream - este GT atua ao nível dos requisitos de Segurança da Informação referente ao projeto de Intercâmbio Eletrónico de Dados da Segurança Social (EESSI).
	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação European e-government benchmark 2022/2023 - o <i>eGovernment Benchmark</i> compara como os governos fornecem serviços públicos digitais. Este estudo envolve 36 países europeus e tem por finalidade avaliar eventos de vida (pacotes de serviços governamentais que apoiam cidadãos e empresas) com base em indicadores específicos.
	<ul style="list-style-type: none"> • eEHIC - Interoperability of the Electronic European Health Insurance Cards (WS/eEHIC) - no âmbito do GT criado para a desmaterialização do CESD, com vista à obtenção de uma solução normalizada de Cartão Europeu de Seguro de Saúde eletrónico, foram constituídos dois GT: um de âmbito legislativo e de negócio e outro de foro tecnológico, estando o II representado neste último.

Tabela 7 – Grupos de Trabalho em que o Instituto de Informática, I.P. participa, por tipologia


1.7 Serviços

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




Figura 6 - Macro Serviços do Instituto Informática, I.P.

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

- 

Suporte Técnico

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

Comunicações

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

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



Infraestrutura e Postos de Trabalho

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



Desenvolvimento, Manutenção de Aplicações

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



Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação

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



Gestão de Informação

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



ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

2 Estratégia e Objetivos para o ano 2023

2.1 Metodologia e Mecanismos de Participação

Sendo a atividade do Instituto de Informática, I.P. orientada pela Política do Sistema Integrado de Gestão, contemplando uma gestão por processos, a elaboração do Plano de Atividades foi realizada de acordo com as atividades previstas no Processo de Planejamento. Globalmente, estas atividades incluem:

- A definição, recolha e carregamento das iniciativas a realizar em cada ano junto de todos os departamentos e áreas, em estreita articulação com o Conselho Diretivo, garantindo o alinhamento das iniciativas operacionais a realizar, com as orientações estratégicas e objetivos aplicáveis à Administração Pública em geral e à Área Governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social em particular, instanciados em vários documentos estratégicos tais como: a Lei das Grandes Opções (LGO), o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), o Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS (PESI), o Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII), entre outros. A definição das iniciativas é realizada tendo por base um conjunto de reuniões realizadas entre os departamentos/áreas e o Conselho Diretivo, sendo que as mesmas são posteriormente carregadas na aplicação Sistema de Gestão do Instituto de Informática (SGII).
- O registo da informação que caracteriza todas as iniciativas, no Sistema Gestão do Instituto de Informática, que é validada por cada um dos seus responsáveis, ou seja, pelos vários colaboradores a quem foi atribuída a responsabilidade de implementar uma determinada atividade ou projeto no decorrer do ano, em alinhamento com os seus objetivos individuais e de departamento/área.
- A compilação de todos os contributos dos departamentos/áreas, que passa não só pela identificação das iniciativas a realizar como também dos grupos de trabalho em que o Instituto de Informática irá estar representado, dos recursos necessários (humanos, materiais), do plano de formação, etc., garantindo a coerência da informação.
- A elaboração do Plano de Atividades e do respetivo QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) para o ano em apreço, em função das diretrizes estratégicas e em alinhamento com as prioridades definidas pelo Conselho Diretivo.
- A validação da documentação por parte dos Dirigentes e aprovação por parte do Conselho Diretivo.
- O envio para respetiva análise, validação e aprovação por parte da Tutela.

- A divulgação do Plano de Atividades e QUAR a toda a organização por meio da sua disponibilização na intranet, da publicação de uma notícia na *We''letter* e da sua partilha nas reuniões de equipa realizadas periodicamente pelos vários departamentos/áreas.
- O registo mensal da execução de cada uma das iniciativas inscritas no Sistema Gestão do Instituto de Informática, por cada um dos seus responsáveis.
- O acompanhamento mensal e reporte trimestral das mesmas, e do Plano de Atividades e do QUAR (através do Relatório de Monitorização do Desempenho Organizacional), sendo os resultados disponibilizados na intranet e partilhados em sede de reuniões realizadas para o efeito entre a gestão de topo e os dirigentes.

Esta metodologia permite ao Instituto definir linhas de ação (*guidelines*), prioridades e projetos estruturantes que deverão orientar a sua atuação, bem como delinear um Plano de Atividades mais consistente, baseado em estratégias de planeamento e de monitorização mais consolidadas e disseminadas por todas as unidades orgânicas, levando à valorização e responsabilização dos intervenientes na comunicação de resultados.

Este processo permite a monitorização e avaliação do Plano de Atividades, traduzindo-se no acompanhamento do desempenho de todas as Unidades Orgânicas do Instituto de Informática, I.P., com o intuito de assegurar o cumprimento dos objetivos fixados, identificando tendências e desvios, e adotando medidas corretivas adequadas atempadamente.

Trata-se de um processo que se pretende inclusivo e participativo, em que todas as partes interessadas devem assumir uma propriedade partilhada.

2.2 Orientação Estratégica Global

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

No contexto atual, a situação que a pandemia de COVID-19 provocou veio implicar, em termos globais, a necessidade de se redefinirem estratégias, com vista a reforçar e acelerar o processo de transição digital da Administração Pública. Neste sentido foram previstas um conjunto de reformas e investimentos, traduzidas no Plano de Recuperação e Resiliência e na Estratégia para a Transição Digital da Administração Pública, que permitirão ao país retomar o crescimento económico sustentado, reforçando o objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década.

Da perspetiva da Administração Pública, a continuidade da transição digital implica promover uma maior utilização das tecnologias de informação e comunicação em todos os organismos públicos, tendo por base princípios de: Digitalização, Interoperabilidade, Cibersegurança, Capacitação dos trabalhadores públicos, sendo estes temas prioritários para assegurar o crescimento sustentável e responder aos desafios da dupla transição para uma sociedade mais ecológica e digital.

Na Segurança Social, a transformação digital em curso ganhou novos contornos. A simplificação e melhoria dos serviços prestados, a inovação e modernização administrativa, a racionalização e eficiência na gestão dos recursos públicos, a aposta na segurança da informação, assim como a capacitação e desenvolvimento das competências dos recursos humanos, devem ser encarados como fatores estratégicos para operacionalizar a transição digital na Segurança Social, numa lógica de aproximação aos cidadãos e empresas.

Nestes termos, o contributo do Instituto de Informática revela-se essencial para que a área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social tenha a capacidade de corresponder aos anseios dos Cidadãos e das Empresas, que cada vez mais atuam numa economia digital.

Na elaboração do Plano de Atividades 2023, foram levados em consideração os principais fatores externos que poderiam condicionar as opções operacionais e estratégicas a tomar, salientando as orientações inscritas nos seguintes instrumentos estratégicos:

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

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

- Garantia de serviços públicos digitais de qualidade, acessíveis a todos os cidadãos;
- Maior simplificação, integração e modernização dos serviços da Administração Pública;
- Disponibilização de novos serviços públicos digitais;
- Diversificação, reforço e melhoria dos serviços prestados digitalmente;
- Reforço da investigação, desenvolvimento e inovação nas TIC e nos modelos de gestão;
- Intensificação da desmaterialização de procedimentos administrativos;
- Evoluir para atendimento omnicanal e alargamento a novos canais de atendimento;
- Reforço da segurança da informação;
- Racionalização e partilha de recursos;
- Qualificação e motivação dos recursos humanos;
- Reforço do *governance* da tecnologia, e da segurança dos sistemas e dos dados;
- Garantia da sustentabilidade da Segurança Social.

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

- Apostar na transição digital da Administração Pública;
- Investir na simplificação administrativa;
- Reformular o atendimento dos serviços públicos, o redesenho de serviços digitais mais utilizados e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal;

- Implementar serviços eletrônicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade, integração e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência;
- Promover a inovação na gestão pública;
- Promover a integração e a inclusão no atendimento;
- Mobilizar e capacitar os trabalhadores;
- Reforçar a promoção da eficiência energética na AP;
- Promover modos mais ágeis e flexíveis de desempenho do trabalho em funções públicas;
- Fortalecer a gestão do desempenho para melhorar a qualidade dos serviços públicos;
- Reforçar a governação global das tecnologias;
- Gerir o ecossistema de dados com segurança e transparência;
- Reforçar o quadro geral de Segurança Cibersegurança na base da confiança para a adoção dos serviços eletrônicos.

2.3 Plano Estratégico dos Sistemas de Informação

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

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, 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.

O Plano Estratégico de Sistemas de Informação traduz o conjunto de ações a desenvolver com vista a:

- Alinhar os investimentos em Tecnologias de Informação e Comunicação com os objetivos estratégicos do MTSSS, e com as orientações estratégicas para a Administração Pública,
- Desenvolver as políticas e arquiteturas para as TIC como suporte às necessidades de negócio e objetivos dos vários organismos;
- Potenciar a boa gestão dos recursos humanos e materiais;
- Identificar o portefólio futuro de aplicações e das iniciativas/projetos a desenvolver.

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

Como resultado desta revisão serão identificados os Eixos Estratégicos, as Iniciativas Estratégicas e as Iniciativas Operacionais a implementar ao nível dos Sistemas de Informação e Comunicação do MTSSS para o período em apreço.

2.4 Plano Estratégico de Segurança

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

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

Atualmente mantém-se em vigor o **PES 2020-2022**, que tem na sua base um conjunto de linhas de orientação estratégica para as TIC no âmbito da segurança da informação, em particular:

- a Resolução de Conselho de Ministros nº 92/2019 que define e aprova a Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023;
- a Estratégia para a Cibersegurança definida pelo Governo Central, para toda a Administração Pública, refletida no Regulamento Geral de Proteção de Dados, no Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança e na Resolução de Conselho de Ministros nº 41/2018;
- o Despacho n.º 9552/2019 que estabelece o modelo de governação relativo à implementação da política de cibersegurança no âmbito da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

O Plano Estratégico para Segurança de Informação assenta sob quatro Iniciativas Estratégicas (IE) que orientam toda a ação do Instituto de Informática ao nível da Segurança da Informação e Proteção dos Dados:

IE Estruturação e capacitação da Segurança	IE Estruturação e capacitação da Proteção de Dados	IE Resposta às ameaças e combate ao cibercrime	IE Liderança e Cooperação pela Segurança e Proteção de Dados no MTSSS
<p>Visa robustecer o Instituto de Informática ao nível da Segurança da Informação para que este possa assegurar a construção, gestão e operação de sistemas informáticos, numa lógica de serviços comuns partilhados e assegurar a articulação com os organismos do MTSSS, promovendo a cooperação com o CNCS e o alinhamento com a ENSC.</p>	<p>Visa robustecer o Instituto de Informática ao nível da Proteção de Dados, garantindo a aplicação do conceito de <i>"privacy by default"</i> desde a fase de conceção dos seus serviços e sistemas, e abrangendo todo o ciclo de vida dos serviços disponibilizados.</p>	<p>Visa reforçar a capacitação do Instituto de Informática ao nível da deteção, reação e prevenção de ciberataques; definir e implementar mecanismos de comunicação com as principais partes interessadas, relativamente a eventos de cibersegurança e proteção de dados pessoais.</p>	<p>Visa alavancar a articulação intrainstitucional e interinstitucional, com vista a garantir a cibersegurança das redes e dos sistemas de informação das entidades da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.</p>

Tabela 8 – Iniciativas Estratégicas do PES 2020-2022

Em sede de Plano de Atividades para o ano 2023 prevê-se dar continuidade às iniciativas que não foram concluídas em 2022.

O PES será revisto em sede de elaboração do **PESI para o período de 2023-2025**.

2.5 Objetivos Estratégicos do Instituto Informática

Tomando em consideração as orientações estratégicas e políticas públicas definidas, e as orientações aplicáveis à área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, o Instituto de Informática procedeu à revisão da sua estratégia, corporizada no **Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII)**, para o triénio 2022-2024.

O Plano Estratégico 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 auscultação às principais partes interessadas do Instituto de Informática, promovendo a análise das principais forças/fraquezas e ameaças/oportunidades e dos principais riscos que se impõem relevantes na definição da estratégia para o Instituto de Informática.

Na sua elaboração apostou-se numa abordagem metodológica de desdobramento e refinamento do Posicionamento Estratégico, de onde se estabeleceram objetivos estratégicos, as estratégias a prosseguir (identificadas como Iniciativas Estratégicas), bem como o 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.

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



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

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



- **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.**

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



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

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



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

A transição digital representa mais do que uma mudança tecnológica pela qual as organizações estão a passar: representa igualmente uma mudança na forma como se utilizam dados e informações, e também mudança de processos. Neste contexto, impõe-se como necessária uma alteração significativa no *mindset* dos colaboradores, tornando-se essencial o reforço das suas competências ao nível das ferramentas, tecnologias, arquiteturas e metodologias emergentes

que suportam o desenvolvimento de serviços digitais. Por outro lado, e num contexto de alguma limitação ao recrutamento externo na Administração Pública, num ambiente de negócio particularmente potenciador de alterações aos contextos das funções que cada colaborador desempenha, torna-se essencial a identificação dos perfis críticos com vista a promover a sua formação contínua e a garantir a retenção do conhecimento e de talento.

Decorrente das orientações da tutela setorial, e no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros n.º 32/2019, de 14 de fevereiro, que aprova o Programa Qualifica AP e define os objetivos específicos do Programa, foi incluído um novo Objetivo Estratégico, a integrar no QUAR dos serviços do presente ano, e que se traduz em:

O.E.5 – Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do MTSSS.

Este objetivo visa dotar os trabalhadores e trabalhadoras do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social das qualificações e competências que potenciem o desenvolvimento dos seus percursos profissionais, possibilitando a sua integração em respostas de qualificação ajustadas às necessidades dos diferentes órgãos e serviços. A sua operacionalização consiste em identificar os trabalhadores e trabalhadoras que, de acordo com o diagnóstico e levantamento das necessidades de qualificação de cada serviço, possam ser encaminhados e vir a estar inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS, visando melhorar o seu nível de qualificações e, simultaneamente, contribuir para o seu desenvolvimento pessoal e social.

Considerando os objetivos estratégicos definidos, o Instituto de Informática, I.P. entende que a avaliação do seu desempenho organizacional, por meio do alcance de objetivos de eficácia, eficiência e qualidade, será realizado tendo por base os objetivos, indicadores e metas apresentados no ponto seguinte.

2.6 Objetivos Operacionais

Enunciados que estão os objetivos estratégicos e as estratégias a prosseguir pelo Instituto de Informática, I.P., importa agora realizar o seu desdobramento em objetivos operacionais que, sistematizam, enquadram e organizam as iniciativas a desenvolver no ano de 2023, quer tenham a configuração de um projeto/iniciativa ou de uma atividade.

Estes objetivos operacionais, associados aos 5 objetivos estratégicos definidos para o Instituto de Informática, I.P., serão enquadrados mediante os seguintes parâmetros de avaliação:

- **Eficácia** – avalia em que medida um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;
- **Eficiência** – avalia a relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados;
- **Qualidade** – avalia 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 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema	O.O.1 – Reforçar a oferta de serviços digitais da Segurança Social. O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços. O.O.4 – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	Eficácia
O.E.2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.	O.O.5 – Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social	Eficiência
O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.	O.O.6 – Consolidar a Arquitetura Técnica. O.O.7 – Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. O.O.8 – Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade OB9 . Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG O.O.10 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores. O.O.11 – Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.	Qualidade

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.	O.O.12 – Promover o desenvolvimento de competências.	
O.E.5 - Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do MTSS.	O.O.13 - Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.	

Tabela 9 - Correspondência entre os Objetivos Estratégicos e Operacionais e os Parâmetros de Avaliação

Pelo exposto, os objetivos, indicadores e metas a incluir no QUAR 2023 (em anexo), assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática, I.P. se propõe dar resposta durante o ano, 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 serão monitorizados periodicamente, no âmbito do processo de planeamento e da avaliação do desempenho organizacional, suportado na aplicação interna designada por “Sistema de Gestão do Instituto de Informática”.

2.7 Operacionalização da Estratégia

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

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

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

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

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

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



Figura 7 - Cadeia de Valor do Instituto de Informática, I.P.

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

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

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

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

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

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

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

Em aprovação

2.8 Projetos Estratégicos por Objetivo Operacional

No ano de 2023, estão previstos um conjunto de iniciativas operacionais de cariz estratégico, que importa enquadrar nos respetivos objetivos operacionais do QUAR.

Em simultâneo será necessário continuar a operacionalizar os trabalhos iniciados no âmbito do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) – Transição Digital na Segurança Social.

Deste modo, identificamos alguns dos projetos que, quer pela sua complexidade, quer pela sua dimensão, quer pelo seu carácter inovador, quer pela sua premência no apoio às famílias e às empresas, o Instituto de Informática, I.P. se propõe realizar no ano de 2023, traduzindo mais um passo na evolução e consolidação do Sistema de Informação da Segurança Social e da relação com todos os *stakeholders*.

O destaque dado a algumas das iniciativas previstas para ao ano de 2023, não dispensa a consulta atenta da identificação exaustiva e completa de todas as iniciativas que o Instituto de Informática, I.P. se propõe desenvolver (ver Anexo – Iniciativas por Objetivo Estratégico).

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

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

Neste contexto, o ano de 2023 será marcado pela disponibilização de mais um conjunto de serviços públicos digitais na Plataforma de Serviços da Segurança Social, que são transformadores no relacionamento entre a Segurança Social e os cidadãos e as empresas, nas mais diversas áreas de atuação.

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

- Atribuição oficiosa de Parentalidade;
- Atribuição oficiosa do Abono de Família;
- Atribuição oficiosa do Abono Pré-natal;

- Novo sistema para a prestação única por dependência;
- Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte;
- Novo Sistema de Desemprego (3ª fase);
- Fundo de Garantia Salarial (desmaterialização da gestão da prestação).

Ao nível das **pensões**, será dada continuidade à implementação de novas funcionalidades no âmbito do alargamento da **Pensão na Hora**, prevendo-se a Implementação de novos critérios para Deferimento Automático de Pensões.

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

Também na área da ação social, será dada continuidade à implementação do novo sistema de informação de suporte à atividade da **ação social e cooperação**.

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

Ao nível do **ciclo contributivo** será dada continuidade à estratégia de simplificação e desmaterialização de processos, assumindo especial destaque os projetos de **Simplificação do Ciclo Contributivo - 1ª prioridade**, prevendo-se disponibilizar funcionalidade para obtenção de documento de pagamento para os agentes económicos, e o projeto **Evolução da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores**, ao nível da gestão das taxas especiais e dos trabalhadores por conta de outrem.

Na **área de arrecadação de receita**, estão previstos diversos projetos com vista a potenciar a arrecadação de receita. Assumem especial destaque os seguintes projetos:

- **Citação eletrónica em cobrança coerciva:** implementar a funcionalidade de cobrança coerciva, que permita a emissão da citação e outras notificações, de forma eletrónica.
- **Penhora em cobrança coerciva a prestações:** implementar no Módulo Integrado de Penhoras uma funcionalidade que permita a emissão de penhora a prestações no Sistema Integrado de Conta Corrente.

- **SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores:** implementar um novo suporte digital que permita à caixa de previdência dos advogados e solicitadores, efetuar a cobrança coerciva, garantindo a reengenharia de todo o processo de negócio.
- **Emissão centralizada de ofícios de rendas, no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social,** de forma a ser possível emitir os ofícios relativos a Rendas de forma massiva e centralizada.

Ainda no ano de 2023, está prevista a implementação da primeira fase do módulo para a gestão dos processos de migrantes, através de processos de reengenharia de negócio, no âmbito subsistema gestão de riscos profissionais, dando-se início à 1ª fase do projeto **Novo serviço digital de gestão de migrantes.**

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

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

Em termos de Interoperabilidade de Dados, destacam-se essencialmente os novos processos que vão responder a necessidades decorrentes de atualizações legislativas e atualizações tecnológicas, bem como os **novos processos** que vão responder a diversas medidas inscritas **no âmbito dos projetos PRR.**

Neste contexto, prevê-se o desenvolver os serviços de interoperabilidade acordados com:

- Ministério da Justiça, no âmbito do **Fundo de Garantia Salarial, Desemprego, Processos Especiais de revitalização e Processos de Insolvência;**
- Caixa Geral de Aposentações ao nível da **Carreira Contributiva;**
- Ministério das Finanças, ao nível das **penhoras e do desemprego;**
- Ministério da Saúde, cobrindo as várias necessidades identificadas, designadamente, ao nível dos **Benefícios Adicionais da Saúde (CSI e GPR), da Faturação da**

Comparticipação devida pela Segurança Social (RNCCI) e do certificado de gravidez (PF).

Com o Ministério da Saúde prevê-se ainda implementar um outro processo de interoperabilidade, no âmbito da **Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM)**, ficando o mesmo disponível num subsistema autónomo para responder às várias solicitações de outros subsistemas.

Ao nível das **convenções internacionais de Segurança Social**, perspectiva-se a troca de informação com dois países da EU, no contexto das pensões internacionais.

O.O.3 – Assegurar a Disponibilidade dos Serviços

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

A infraestrutura tecnológica, gerida pelo Instituto de Informática, I.P., que suporta os processos da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social deve refletir a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes e cumprir os requisitos técnicos e de segurança e disponibilidade dos sistemas.

Neste contexto, pretende-se garantir a **monitorização dos serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO**. Esta iniciativa visa a implementação e manutenção evolutiva da monitorização e alarmística, relativa ao universo de serviços constantes do Catálogo de Serviços, no âmbito das funções do Centro de Controlo de Operações (CCO).

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

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

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

Neste contexto, o desafio para 2023 assenta no desenvolvimento das medidas ainda não concluídas por motivos externos ao Instituto de Informática, a concretizar no âmbito da interoperabilidade com o Ministério da Saúde, e na operacionalização das medidas aprovadas no programa simplex 2023:

- **Medicamentos Comparticipados na hora Social.** Esta iniciativa tem como objetivo implementar a comparticipação dos medicamentos dos beneficiários de Complemento Solidário para Idosos no ato da compra, deixando de ser necessário o pedido de reembolso no respetivo centro de saúde.
- **e-Certificado da Gravidez.** Esta iniciativa tem como finalidade a verificação automática da condição especial de atribuição do abono de família pré-natal, que permita "ser efetuada prova do tempo de gravidez, bem como do número previsível de nascituros", através da ligação entre Segurança Social e a Saúde, eliminando a necessidade de entrega de formulário em papel.
- **Certificados de reforma +simples.** Esta iniciativa tem como objetivo a implementação de novos serviços digitais, no âmbito do Novo regime Público de Capitalização (abrangendo todo o ciclo de negócio: desde o processo de adesão até ao fornecimento de toda a informação detalhada aos cidadãos aderentes)
- **Visão 360º Segurança Social.** Esta iniciativa prevê dar continuidade à implementação de um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio e de relacionamento, com a finalidade de centralizar, numa única ferramenta, a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas.

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

Este objetivo operacional visa o desenvolvimento e implementação de um conjunto de iniciativas que contribuem para a implementação de um sistema de gestão de relacionamento da Segurança Social, tendo em vista melhorar significativamente a relação entre o Cidadão, as

Empresas e a Segurança Social, através da integração digital dos canais de atendimento. Pretende-se centralizar numa única plataforma a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, disponibilizando uma visão omnicanal, garantindo adicionalmente a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todos os serviços da Segurança Social.

Neste âmbito, pretendemos dar continuidade às iniciativas de **Integração e harmonização dos portais Informativo e Transaccional da Segurança Social**, tendo em vista a consolidação e revisão das regras de usabilidade, assim como da sua arquitetura de informação.

Ainda ao nível dos Portais, destaca-se a concretização da **2ª fase do Portal GPI - Garantia para a Infância**, prevendo-se a sua implementação, e o enriquecimento do **Portal Informativo** com **novos dados estatísticos**.

Salienta-se, também, a iniciativa **Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN**, prevendo-se desenvolver e disponibilizar uma solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN e o desenvolvimento de um **Novo Canal de Pagamento MBWay**.

No decorrer do ano de 2023 perspectiva-se ainda dar continuidade à implementação de um conjunto de iniciativas que visam promover a atualização e evolução dos canais de interação com Cidadãos e Empresas, como sejam a evolução do novo Centro de Contacto da Segurança Social que contará com a disponibilização de agentes de atendimento virtuais. Neste contexto pretende-se dar continuidade à **evolução do SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento**, em diversas vertentes; bem como disponibilizar **novos serviços na App Segurança Social + Próxima**.

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

Em paralelo, pretende-se concretizar a **evolução da estratégia ao nível da experiência do utilizador** no processo de desenvolvimento de sistema de informação, no âmbito do Plano de Transição Digital na Segurança Social.

Tendo em vista a melhoria dos canais de comunicação externa, o Instituto de Informática pretende, em articulação com os outros organismos da Segurança Social, participar na conceção e **operacionalização da Newsletter mensal da Segurança Social**, com vista à coerência e harmonização dos conteúdos a comunicar com os cidadãos e empresas.

Por fim, ainda no âmbito da comunicação com os parceiros, está prevista a realização das “**Manhãs de Usabilidade**”, em que se pretende dinamizar um conjunto de sessões de esclarecimento, envolvendo os organismos parceiros dos Instituto de Informática, e os nossos colaboradores.

O.O.6 – Consolidar a Arquitetura Técnica

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

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

- Automação (Componente BD);
- Concluir a Migração das Base Dados para nova Infraestrutura Exadata;
- Criação de Processo de Gestão de Patching;
- Evolução do Servidor Aplicacional J2EE;
- Evolução dos switches de distribuição (a nível nacional e no TagusPark);
- Evolução da arquitetura dos switch core (CPD Lisboa);
- Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando-a com FraM;
- Identificar e definir estratégia de integração de sistemas legacy;
- Otimizar o processo de gestão de capacidade da infraestrutura;
- Migração do acesso de Internet do Taguspark para o Datacenter;
- Migração do canal de Débitos Diretos;

- Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019).
- Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados;
- Renovação de balanceadores (A10) em Lisboa;
- Renovação de proxy do II;
- Renovação de storage Tier1;
- Conclusão do Upgrade de bases de dados Oracle para versão 19c.

Ao nível da arquitetura de segurança, pretende-se **definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática**, com a finalidade de se identificar, adquirir, instalar e configurar os componentes de infraestrutura necessários para suporte à Arquitetura de Segurança definida.

É também intenção do Instituto **realizar um levantamento (as is) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definir um Plano de melhoria (to be)**, tendo em vista o mapeamento atual de todos os locais com equipamentos informáticos sob a gestão e administração do II, IP e, concretizar diversas medidas de melhoria.

Por fim, estão previstas diversas **melhorias tecnológicas e funcionais**, a implementar ao nível dos Sistemas **SIGA, Smartdocs, GUS e MICAP**.

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

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

Neste âmbito, em 2023, pretende-se proceder à avaliação da situação atual, definir e implementar a **Estratégica de Monitorização e Observabilidade**, por forma a garantir maior disponibilidade dos sistemas.

Pretende-se igualmente **operacionalizar o Centro de Operações de Segurança - SOC** e implementar uma **solução unificada de auditoria ao nível da infraestrutura BigData**, com a finalidade de reforçar os mecanismos de segurança dos sistemas e dos dados.

Ao nível das iniciativas de monitorização, prevê-se ainda a dar continuidade à iniciativa **solução centralizada e analítica de logs**.

No âmbito da segurança da informação e proteção de dados, e com a finalidade de garantir o cumprimento dos requisitos técnicos e de segurança, dando resposta à legislação em vigor, pretende-se efetuar a **análise de requisitos para certificação com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança**. Pretende-se, ainda, realizar as seguintes iniciativas:

- Reforço da Segurança ao nível da Base de Dados: máscara de dados e utilizadores nominais;
- Melhoria das medidas de Autenticação;
- Simulações de Engenharia Social.
- **Implementar soluções para cumprimento do RGPD:**
 - Implementar uma solução de proteção da AD;
 - Implementar soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais.

Importa igualmente destacar a continuidade das **sessões de sensibilização em matéria de segurança da informação no MTSSS** e a coordenação e participação do Instituto de Informática em **exercícios de cibersegurança**.

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

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

Neste sentido prevê-se continuar a implementar soluções de produtividade, colaboração e segurança no posto de trabalho, através da disponibilização de novas ferramentas e soluções aos colaboradores do MTSSS, a materializar através da concretização de iniciativas como a implementação de **Soluções de mobilidade e Operacionalização do Microsoft 365 no MTSSS**.

Neste âmbito destaca-se também a **3ª fase do projeto Edge Computing**, estando previsto, em 2023, o reforço da solução VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*) e da solução de *Edge*, bem como a implementação de nova solução de *File system*.

É ainda objetivo do Instituto de Informática, I.P., gerir e acompanhar o processo de implementação das ferramentas que materializam a estratégia de **gestão de acessos** definida para o II, I.P. e para o MTSSS. Neste âmbito prevê-se operacionalizar o PAM (*Privileged Access Management*), implementar uma solução de IAM (*Identity Access Management*) e avaliar e adquirir solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas.

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

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

De entre as atividades e projetos que concorrem para este objetivo, destaca-se a iniciativa de **preparação do processo de renovação da certificação do Sistema Integrado de Gestão**, no âmbito das três normas internacionais de referência (ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1). Neste contexto importa dar continuidade à consolidação do sistema e à monitorização dos 20 processos que compõem a cadeia de valor, de forma a avaliar os seus resultados e identificar ações de melhoria.

Neste âmbito, salienta-se também a iniciativa **identificação e análise de ferramentas de base tecnológica para suportar processo gestão risco/metodologia**, prevendo-se identificar ferramentas que respondam aos requisitos do processo.

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

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

Neste contexto, em 2023 assumirá particular relevância a **preparação do processo de concessão da Certificação do Sistema de Gestão de Conciliação**, de acordo com a NP4552.

Com a finalidade prevenir os riscos psicossociais no local de trabalho, pretende-se também dar continuidade à definição da **Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais**, perspetivando-se elaborar o plano de ação, com as medidas a implementar.

Ainda neste âmbito, e com vista a tornar o Instituto de informática um organismo mais inclusivo e mais sustentável, importa destacar iniciativas como a **implementação de medidas de acessibilidade e mobilidade para pessoas com deficiência**, prevendo-se a criação de 2 lugares de estacionamento destinados a pessoas com deficiência, condicionadas na sua mobilidade; e a **dinamização de medidas de sustentabilidade e eficiência energética e ambiental**, tendo em vista combater ou minorar os efeitos nocivos da crise que estamos a atravessar, bem como aumentar a sustentabilidade no Instituto.

Por último, destaca-se a **dinamização de iniciativas de Envolvimento Institucional**, através realização de ações (incluídas ou não no contexto do trabalho) que criem ligações entre as pessoas e que valorizem o respeito entre si, com vista a estimular um bom ambiente organizacional.

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

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

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

É de destacar a **nova plataforma de formação à distância**, para disponibilização da oferta formativa de e-learning do II.

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

- **Gestão Documental - Alargamento de novas funcionalidades aos parceiros do MTSSS;**
- **Implementação do tratamento de dados pessoais/sensíveis nos Pedidos de Serviços de Parceiros.**

Para a concretização deste objetivo operacional contribui ainda a iniciativa **Modelo de Gestão da Mudança**, que visa a conceção de um processo de Gestão da Mudança, a aplicar na implementação de projetos aplicativos.

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

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

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

Neste âmbito destaca-se a iniciativa de **reavaliação do regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.**, prevendo-se a avaliar os resultados do atual regime de trabalho em vigor no II,I.P. e apresentar propostas de eventuais alterações decorrentes da avaliação.

Sendo prática habitual, acresce a realização do **diagnóstico de necessidades de formação** que contribui para a identificação das competências necessárias ao cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais do Instituto, e que servirá de base à elaboração do **Plano de Formação anual**. Será ainda concretizada a **avaliação da satisfação das ações de formação realizadas** e a **avaliação da eficácia** das referidas formações.

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

Este objetivo operacional decorre da Resolução do Conselho de Ministros n.º 32/2019, de 14 de fevereiro, que aprova o Programa Qualifica AP e define os objetivos específicos do Programa. Neste âmbito, pretende-se **identificar trabalhadores e trabalhadoras do Instituto de Informática, com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional**, e garantir o seu

encaminhamento para o Centro Qualifica AP do MTSSS, tendo em vista a melhoria do seu nível de qualificações e, simultaneamente, contribuir para o seu desenvolvimento pessoal e social.

Em aprovação

2.9 Iniciativas Operacionais por Unidade Orgânica

No cumprimento da sua missão, dos objetivos estratégicos, estratégias e objetivos operacionais, cabe ao Instituto de Informática, I.P. assegurar a realização de um conjunto de atividades, de natureza, risco e complexidade variável, todas elas concorrentes ao pleno funcionamento do sistema de informação da Segurança Social.

Operacionalmente cabe aos Departamentos e Áreas, no desempenho da sua atividade diária, realizar as iniciativas/projetos e atividades que conduzem à concretização da estratégia contribuindo para o alcance dos objetivos definidos.

Assim, neste capítulo far-se-á uma identificação e representação do enquadramento estratégico das iniciativas operacionais sob responsabilidade de implementação de cada Departamento/Área.

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD)

Estão previstas implementar 30 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3
Metodologia de Desenvolvimento	●		
Ferramenta de Suporte à Nova Metodologia de Desenvolvimento	●		
Apoio Judiciário - Gestão do pedido	●		
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo Tutelar Cível	●		
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo Proteção e Promoção	●		
Processos de interoperabilidades no âmbito dos projetos PRR	●		
Gestão de projetos	●		
Processos de interoperabilidades - medidas simplex	●		
Gestão do Relacionamento - Visão 360º	●		
Portais Informativos		●	

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3
Novo Canal de Pagamento MBWay		•	
SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento		•	
Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN		•	
Manhãs de Usabilidade		•	
Evolução da Arquitetura de Informação e Design Visual de toda a oferta digital da Segurança Social		•	
Transformação digital ao nível da Experiência de Utilizador		•	
Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade		•	
PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade		•	
App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços		•	
Portal GPI - Garantia para a Infância - 2ª fase		•	
Segurança ao nível da Base de Dados - Máscara de Dados			•
Solução integrada de gestão de VIES - 1ª Fase			•
Segurança ao nível da Base de Dados - Utilizadores Nominais			•
Automação (Componente BD)			•
Evolução do Servidor Aplicacional J2EE			•
Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando com FraM			•
GUS - Evoluções tecnológicas e funcionais			•
MICAP - Evoluções técnicas e funcionais			•
GFCT - Encerramento			•
Migração do canal de Débitos Diretos			•

Tabela 10 - Iniciativas do DAD por Objetivo Estratégico

Departamento de Análise e Gestão de informação - DAGI

Estão previstas implementar 8 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3
Plataforma analítica/ <i>machine learning</i>	•		
Modelo Simulação Políticas Públicas	•		
Troca de Informações Pensões Internacionais	•		
<i>Datamart</i> Apoio Judiciário	•		
Novas estatísticas no portal informativo		•	
Alteração <i>Datamarts</i> (COOP, SIP, RNCCI)			•
Qualidade de Dados			•
Reprocessamentos apoios COVID			•

Tabela 11 - Iniciativas do DAGI por Objetivo Estratégico

Departamento de Administração de Sistemas - DAS

Estão previstas implementar 39 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3
Concluir a Migração das Base Dados para nova Infraestrutura <i>Exadata</i>	•		
Fase pós-entrada em exploração da nova solução aplicacional BIG Data - Disponibilizar o serviço	•		
Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i>		•	
Realizar um levantamento (<i>as is</i>) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (<i>to be</i>)		•	
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSS - (PES - IO 4.1.4)			•
Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1) (2023)			•
Monitorização de serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO			•
Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia			•
Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura <i>BigData</i>			•
Exercícios de Cibersegurança			•
Solução Centralizada e Analítica de <i>Logs</i>			•
Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática - (PES - IO 4.1.13)			•
Criação de Processo de Gestão de <i>Patching</i> (PES - IO 4.1.10)			•
Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais - (PES - 4.2.2)			•
Estratégica de Monitorização e Observabilidade			•
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (<i>sqlserver</i> 2019)			•
Atualização da solução de correio eletrónico e respetiva solução PCN			•
Upgrade das restantes bases de dados Oracle para versão 19c.			•
Implementar soluções para cumprimento do RGPD			•
Atualização da Solução SIGA			•
Atualização da Solução EESSI e respetiva solução PCN			•
Atualização da Solução <i>SmartDocs</i> e respetiva solução PCN			•
Renovação de proxy do II			•
Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)			•
Migração acesso Internet do <i>Taguspark</i> para o <i>Datacenter</i>			•
Evolução dos <i>switches</i> a nível nacional (centros distritais)			•
Implementar solução <i>NetBox</i>			•
Renovação de balanceadores (A10) em Lisboa			•

Iniciativas	Objetivos Estratégicos		
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3
Evolução da arquitetura dos <i>switch core</i> (CPD Lisboa)			•
Evolução dos <i>switches</i> de distribuição no <i>TagusPark</i>			•
Implementar uma solução de proteção da AD			•
Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura			•
Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados			•
Implementação de solução de orquestração de <i>kubernetes</i> (2023)			•
Implementação e migração de oVirt para RHEV			•
Evolução sistema de backups para suportar a solução Backup SaaS Microsoft 365 (serviço <i>Cloud</i>)			•
Renovação de <i>storage Tier1</i>			•
Implementar políticas de recuperação total de ambientes a partir de <i>backups</i>			•
Simulações de Engenharia Social			•

Tabela 12 - Iniciativas do DAS por Objetivo Estratégico

Departamento de Apoio ao Utilizador – DAU

Estão previstas implementar 14 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional;**
- ✓ **O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Sistemas inteligentes - <i>Robotic/Intelligent Process Automation</i>	•			
<i>Content Cloud</i>	•			
Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail)		•		
Soluções de Atendimento - <i>Virtual agent, Chat Bot e voice IVR</i>		•		
Soluções de Atendimento e Desmaterialização		•		
Gestão de acessos (PES - IO 4.1.6)			•	
Atualização do parque informático			•	
Solução ITSM			•	
<i>Edge Computing</i>			•	
Comunicações Unificadas			•	
Estação Padrão			•	
Soluções de mobilidade			•	
Microsoft 365 no MTSSS			•	
Programa de Inovação				•

Tabela 13 - Iniciativas do DAU por Objetivo Estratégico

Departamento de Gestão de Aplicações – DGA

Estão previstas implementar 44 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico:

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

Iniciativas	Objetivos Estratégicos
	O.E. 1
Subsídio por suspensão de atividade cultural - consolidação	●
Módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens - 1.ª fase	●
Regulamentação do estatuto do cuidador informal - 2.ª fase	●
Novo sistema de ação social - 2.ª prioridade	●
Atribuição oficiosa do abono pré-natal - 1.ª fase	●
Atribuição oficiosa do abono de família - 1.ª fase	●
Atribuição oficiosa de parentalidade - 1.ª fase	●
Novo sistema de desemprego - 3.ª prioridade	●
Majoração da prestação social para a inclusão: nova implementação do subsídio de educação especial - 1.ª fase	●
Novo sistema de gestão de vagas inserido na nova visão para área cooperação - 1.ª fase	●
Novo sistema para a prestação única por dependência - 1.ª fase	●
Novo serviço digital de gestão de migrantes - 1.ª fase	●
Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM)	●
Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Gestão de Taxas Especiais - 1.ª fase	●
Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Trabalhadores por Conta Outrem - 1.ª fase	●
Gestão de Remunerações - novo modelo - 1.ª fase	●
Gestão de Remunerações - funcionalidades para o objetivo da Pensão na Hora	●
Agregados e Relações Familiares - Declaração de situação familiar	●
Evolução da Carreira Contributiva Integrada	●
Alargamento da Pensão na Hora	●
Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte - 1.ª fase	●
Novo módulo de gestão do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS).	●
Migração da atual Componente de Integração Transacional (DTI) para Clearpath E-Portal	●
Citação eletrónica em cobrança coerciva	●
Penhora em cobrança coerciva a prestações	●
Novo Sistema Fundo de Garantia Salarial	●
Conta Integrada - Consulta de Recebimentos	●
SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	●
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª prioridade	●
Emissão centralizada de ofícios de rendas, no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF)	●
Novo Regime Público de Capitalização (RPC)	●
Análise dívida contributiva: requisitos para reclamação de créditos	●
Acordos Extraordinários	●

Iniciativas	Objetivos Estratégicos
	O.E. 1
Acordos de dívida de prestações	•
Estatuto do Artista em Gestão de Contribuições (GC)	•
Estatuto do Artista no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)	•
Estatuto do Artista no Apuramento de Obrigação Contributiva (AOC)	•
Estatuto do Artista no Recibos e Faturas Eletrónicas (RFE)	•
Estatuto do Artista no Sistema Integrado de Dívida (SID)	•
Estatuto do Artista no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF)	•
Consolidação do SAP4hana	•
Novo processamento de SICC	•
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª fase AOC entidades empregadoras	•
Regresso antecipado ao trabalho	•

Tabela 14 - Iniciativas do DGA por Objetivo Estratégico

Departamento de Organização e Gestão de Pessoas – DOGP

Estão previstas implementar 10 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional;**
- ✓ **O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos	
	O.E. 3	O.E. 4
Gestão de assiduidade e controlo de acessos	•	
Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação	•	
Revisão do planeamento dos processos aquisitivos de bens e serviços do II	•	
Reforçar a execução financeira dos projetos do II no âmbito do PRR	•	
Sustentabilidade energética e Ambiental	•	
Reforço do controlo de gestão de ativos	•	
Criação de mecanismos no âmbito do Sistema de Controlo Interno	•	
<i>Workplace Strategy (2023)</i>	•	
Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais	•	
Reavaliar o regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.		•

Tabela 15 - Iniciativas do DOGP por Objetivo Estratégico

Departamento de Gestão de Clientes - DGC

Estão previstas implementar 6 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema;**
- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional;**
- ✓ **O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Implementação do tratamento de dados pessoais/sensíveis nos Pedidos de Serviços de Parceiros (em articulação com a Gestão de Alterações)	•			
Comunicação externa - Implementação da Newsletter da Segurança Social e outras formas de comunicação		•		
Modelo de Gestão da Mudança			•	
Gestão Documental - Alargamento de novas funcionalidades aos parceiros do MTSSS			•	
Nova plataforma de formação a distância para disponibilização da oferta formativa de e-learning				•
Curso de e-learning sobre Competências TIC				•

Tabela 16 - Iniciativas do DGC por Objetivo Estratégico

Área de Qualidade e Auditoria – AQA

Estão previstas implementar 9 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico:

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

Iniciativas	Objetivos Estratégicos
	O.E. 3
Revisão do PESI 2023-2025	•
Preparação Processo de Renovação da Certificação do SIG	•
Preparação Processo Concessão de certificação do SGC	•
Análise de Requisitos para certificação Cibersegurança	•
Identificação e análise de ferramentas de base tecnológica para suportar processo gestão risco/metodologia (PES - 4.1.11)	•
Elaboração de proposta de disponibilização de Indicadores operacionais na intranet	•
Elaboração de instrumentos de apoio à gestão e acompanhamento de projetos PRR	•
Elaboração de proposta de <i>dashboard</i> para os Instrumentos de Gestão	•
Deteção e análise de vulnerabilidades do SISS	•

Tabela 17 - Iniciativas da AQA por Objetivo Estratégico

Área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade – AACDCS

Estão previstas implementar 7 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico:

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

Iniciativas	Objetivos Estratégicos
	O.E. 3
Dinamização de iniciativas no âmbito do Envolvimento Institucional	•
Atualização da Intranet face à nova imagem Institucional	•
Dinamização de medidas de sustentabilidade e eficiência energética e ambiental	•
Reavaliação dos meios de suporte de Comunicação Interna e apresentação do plano de comunicação	•
Implementação de medidas de acessibilidade e mobilidade para pessoas com deficiência	•
Um café e dois dedos de conversa	•
Dinamizar a presença do instituto nas redes sociais	•

Tabela 18 - Iniciativas da AACDCS por Objetivo Estratégico

Encarregado de Proteção de Dados - EPD

Estão previstas implementar 3 iniciativas operacionais, associadas aos objetivos estratégicos:

- ✓ **O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos;**
- ✓ **O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.**

Iniciativas	Objetivos Estratégicos	
	O.E. 2	O.E. 3
Preservação/expurgo da informação de <i>logs</i> de auditoria em articulação com os parceiros do MTSSS	•	
Solução de gestão de proteção de dados no MTSSS	•	
Operacionalizar medidas de reforço da conformidade com o RGPD		•

Tabela 19 - Iniciativas do EPD por Objetivo Estratégico

2.10 Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

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

Tendo em vista o alinhamento com o ciclo de gestão, será dada continuidade neste ano às medidas simplex de programas anteriores, que ainda não foram implementadas, por motivos não imputáveis ao Instituto de Informática. Paralelamente, serão implementadas as medidas simplex 2023, aprovadas no novo programa.

O atual programa simplex, aprovado em julho de 2023, traduz um conjunto de 18 medidas, 4 das quais para a área governativa do MTSSS, e visa o compromisso de continuar a percorrer um caminho de simplificação, mantendo sempre o foco na modernização do estado e no reforço da sua capacidade de atuação às necessidades de cada momento, tendo como foco principal o aumento da qualidade de vida daqueles a quem se destinam estas medidas: as pessoas e as empresas.

Neste contexto, o Instituto de Informática, I.P., no seu Plano de Atividades de 2023, considerou 4 iniciativas, preconizadas pela estratégia de modernização da Administração Pública, de acordo com a distribuição que a seguir se apresenta:

Medida	Descrição	Simplex
1. Medicamentos Comparticipados na hora	Comparticipar os medicamentos dos beneficiários de Complemento Solidário para Idosos no ato da compra, deixando de ser necessário o pedido de reembolso no respetivo centro de saúde.	•
2. e-Certificado da Gravidez	Verificar automaticamente a condição especial de atribuição do abono de família pré-natal, que permita "ser efetuada prova do tempo de gravidez, bem como do número previsível de nascituros", através da ligação entre Segurança Social e a Saúde, eliminando a necessidade de entrega de formulário em papel.	•
3. Certificados de reforma +simples	Permitir a adesão online ao regime público de capitalização, disponibilizando um simulador do valor estimado do complemento de reforma a auferir em função dos certificados de reforma subscritos.	•

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

Tabela 20 - Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

Em aprovação



3

PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

3 Plano de Recuperação e Resiliência

3.1 Enquadramento

O **Plano de Recuperação e Resiliência**, é um importante instrumento estratégico, de política pública nacional, que resultou de uma resposta concertada, a nível europeu, aos impactos da pandemia causada pela COVID-19. Constitui uma oportunidade para implementar até 2026 um conjunto de reformas e de investimentos destinados a repor o crescimento económico sustentado, assente em três dimensões estruturantes: Resiliência, Transição Climática e Transição Digital, e reforçando o objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década.

Neste âmbito, foi aprovada na componente C17, o investimento “Transição Digital na Segurança Social”. Este investimento assenta em 5 Eixos Estratégicos no sentido de orientar o processo de transição digital na Segurança Social, procurando uma maior flexibilização e rapidez na implementação de novas medidas, uma maior transparência e simplificação dos processos e do relacionamento com os cidadãos e empresas, uma maior acessibilidade dos cidadãos e empresas aos serviços e ao Sistema. Esses 5 Eixos traduzem-se em:

- **EIXO 1 - Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social**, na área das prestações, contribuições, fiscalização, cooperação, gestão da informação e canais de pagamento, o que implica uma mudança em três dimensões, designadamente legal, de reengenharia de processos e tecnológica. Neste eixo, pretende-se intervir na:
 - modernização ao nível da arquitetura, acessibilidade, usabilidade, segurança e disponibilidade da Plataforma Segurança Social Direta;
 - simplificação, desmaterialização e automatização de processos inerentes às prestações sociais (e.g. diferimentos automáticos, desmaterialização e simplificação de fluxos de informação);
 - automatização de processos do ciclo contributivo para as empresas;
 - simplificação de procedimentos declarativos por trabalhadores independentes, por via da interoperabilidade com a Autoridade Tributária;
 - modernização dos canais de pagamento e recebimento tirando partido das novas soluções do mercado, como por exemplo o canal de pagamento (MBWay);

- definição de modelo integrado de fiscalização com vista ao combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, tirando partido de tecnologias emergentes (e.g. *machine learning*, inteligência artificial);
 - modernizar o sistema de informação de suporte à gestão e pagamento às IPSS, de forma a reforçar o controlo interno destes processos e minimizar o risco de pagamentos indevidos;
 - integração dos sistemas de informação da Segurança Social e do Trabalho por via de processos de interoperabilidade, de forma a melhorar a análise de dados como ferramenta essencial para direcionar as políticas do futuro nestas áreas e em sede de fiscalização, tirando partido de tecnologias emergentes (e.g. *machine learning*, inteligência artificial);
- **EIXO 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º)** que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de interação do cidadão e da empresa com a segurança social, com recurso a tecnologias emergentes, em articulação com o que está previsto no eixo anterior;
 - **EIXO 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21)**, viabilizando o recurso a modos mais adaptativos de trabalho, como o teletrabalho, intervindo nos equipamentos e soluções de produtividade e comunicação;
 - **EIXO 4 Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções *Cloud*** que garantam maior performance, disponibilidade do sistema e maior adequação e atualização tecnológica de todos os componentes da arquitetura;
 - **EIXO 5 - Reengenharia de processos e qualificação dos profissionais** para os adaptar às transformações preconizadas, em particular nos eixos 1 a 3, nomeadamente: i) a contratação de serviços de revisão de processos, usando abordagens de *service design* centradas nos utilizadores finais; ii) a contratação de serviços de identificação e definição de requisitos de processos de qualidade de dados e de definição de processos de migração; iii) redesenho de procedimentos e formas de trabalhar potenciados pela nova arquitetura de posto de trabalho do futuro e; iv) formação no conjunto de novos

processos e ferramentas de trabalho e nos novos instrumentos de relacionamento omnicanal integrados.

Para cada um dos 5 Eixos foram identificadas um conjunto de iniciativas estratégicas, que procuram orientar a operacionalização dos mesmos:

EIXOS ESTRATÉGICOS PRR	INICIATIVAS
<p>Eixo 1</p> <p>Reorganização da Conceção do Sistema de Segurança Social e Modernização do Sistema de Informação da Segurança Social</p>	<p>1.1. PTSS Nova Geração</p> <p>1.1.1 PTSS - iniciativas de modernização</p> <p>1.1.2 Simplificação do Ciclo Contributivo</p> <p>1.1.3 Iniciativas de Data <i>Analytics</i></p> <p>1.1.4 Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais</p> <p>1.1.5 Modernização do Sistema de Cooperação</p> <p>1.1.6 Novos Serviços Digitais</p> <p>1.1.7 Upgrade de Bases de Dados de Suporte à PTSS</p>
<p>Eixo 2</p> <p>Desenvolvimento e Implementação de um Novo Modelo de Relacionamento</p>	<p>2.1 Relacionamento 21</p> <p>2.1.1 Soluções de Relacionamento</p> <p>2.1.2 Modernização dos canais de atendimento</p> <p>2.1.3 Soluções de automação (IA, RPA, PML, ML)</p>
<p>Eixo 3</p> <p>Reformular e Adaptar Posto Trabalho</p>	<p>3.1 Posto de Trabalho 21</p> <p>3.1.1 Modernização do parque informático</p> <p>3.1.2 Soluções de produtividade, colaboração e segurança no posto de trabalho</p>
<p>Eixo 4</p> <p>Implementar Soluções de Infraestrutura e Suporte aos Sistemas da Segurança Social baseados em Soluções <i>Cloud</i></p>	<p>4.1 Infraestrutura e <i>Cloud</i></p> <p>4.1.1 Upgrade de equipamentos de infraestrutura</p> <p>4.1.2 Soluções <i>cloud</i></p> <p>4.1.3 Soluções de segurança e <i>compliance</i></p>
<p>Eixo 5</p> <p>Reengenharia de Processos e Qualificação Profissionais</p>	<p>5.1 Qualificações e Processos</p> <p>5.1.1 Qualidade de dados</p> <p>5.1.2 Reengenharia de processo e a gestão da mudança</p>

Tabela 21 – Eixos e Iniciativas Estratégicas do PRR – transição digital na Segurança Social

O Instituto de Informática, I.P., é responsável pela concretização dos Eixos 1 a 4, cujo investimento tem um custo estimado de 181.589.884 EUR.

Com a sua concretização, visa-se a obter:

- Flexibilidade na aplicação e execução de novas medidas e rapidez para que o efeito útil dessas medidas possa ser produzido no momento em que elas são mais necessárias;
- Transparência e *accountability*: transparência no relacionamento com cidadãos, instituições e empresas e *accountability* na forma como os procedimentos são claros, evidenciados e acessíveis;
- Simplificação: assegurar que empresas e cidadãos só têm de reportar a informação uma vez;
- Acessibilidade: a segurança social deve ser mais acessível independentemente do canal de acesso.

3.2 Recursos Financeiros

O Instituto de Informática, I.P., é responsável pela concretização dos Eixos 1 a 4, cujo investimento tem um custo estimado de **181.589.884 EUR**, os quais se dividem pelos eixos de ação anteriormente mencionados e para os quais foram ainda definidos subinvestimentos por eixo.

Neste sentido, o investimento previsto apresenta a distribuição por eixo indicada a seguir, destacando-se as necessidades elencadas para o ano de 2023:

- **Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social**, estimando-se o encargo no valor total de **115.549.796 EUR**, com a seguinte distribuição:

1.1. Iniciativas de modernização da PTSS	31.660.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
• Aquisição de serviços de desenvolvimento SW para implementação do sistema gestão do relacionamento - Visão 360º (3001/20/0000267)	1.332.828,00 EUR
• Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Interoperabilidade (3001/22/0000013)	384.221,25 EUR
• Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (3001/22/0000019)	413.150,85 EUR
• Aquisição de serviços de Testes software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito de Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPC) (3001/22/0000020)	167.442,98 EUR
• Aquisição de serviços de Testes software para o projeto Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Interoperabilidade (3001/22/0000051)	111.886,95 EUR
• Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW para os subsistemas abrangidos pelas iniciativas planeadas no âmbito dos novos Canais de Cobrança,	2.587.526,40 EUR
• Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW para iniciativas planeadas no âmbito do Sistema de Gestão de Utilizadores e Segurança (GUS)	660.264,00 EUR
• Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW para iniciativas planeadas no âmbito dos Portais Informativos	443.784,00 EUR

1.1. Iniciativas de modernização da PTSS	31.660.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW para iniciativas planeadas no âmbito da Modernização da PTSS (Funcionalidades Transversais 	1.705.862,40 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços de desenvolvimento, ao nível da Experiência do Utilizador, para iniciativas de Transição Digital no âmbito da PTSS 	1.476.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços para Evolução da Arquitetura de Informação e Design Visual da PTSS 	63.960,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços de transformação digital ao nível da Experiência de Utilizador, no processo de desenvolvimento de sistemas de informação 	80.688,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços de desenvolvimento e teste SW para iniciativas de Inovação Tecnológica (estudo, avaliação e implementação de soluções de suporte transversais) 	974.160,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços consultoria de suporte às iniciativas 1.1.1 a 1.1.6 	1.000.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW para disponibilização de serviços na Visão 360. 	800.000,00 EUR
1.2 Simplificação do Ciclo Contributivo	11.354.414 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de <i>software</i> para as iniciativas planeadas no âmbito da simplificação do ciclo contributivo - 1ª fase (3001/22/0000124) 	1.945.761,60 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços testes de <i>software</i> para as iniciativas planeadas no âmbito da simplificação do ciclo contributivo - 1ª fase (3001/22/0000125) 	395.174,40 EUR
1.3 Iniciativas de Data Analytics	10.500.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Implementação Modelo Tecnológico de Plataforma de <i>Machine Learning</i> Partilho Nova versão Para Validação 	800.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Implementação Modelos Simulação Políticas Públicas 	800.000,00 EUR

1.4 Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	17.800.000 EUR (total estimado)
<p>Necessidades orçamentais 2023 a destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos benefícios de Desemprego, Parentalidade, Doença, Abono de Família e Pré-Natal (3001/22/0000082) • Aquisição de serviços de testes de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos benefícios de Desemprego, Parentalidade, Doença, Abono de Família e Pré-Natal (3001/22/0000083) • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW para o Projeto Simulador de Prestações Sociais 	<p style="text-align: right;">Valor</p> <p style="text-align: right;">2.697.340,80 EUR</p> <p style="text-align: right;">900.556,80 EUR</p> <p style="text-align: right;">700.000,00 EUR</p>
1.5 Modernização do sistema de Cooperação	5.300.000 EUR (total estimado)
1.6 Novos Serviços Digitais	28.135.382 EUR (total estimado)
<p>Necessidades orçamentais 2023 a destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de SW para o Projeto Novo Sistema de Ação Social. Descentralização de Competências (3001/19/0000216) • Aquisição de serviços de testes funcionais e acreditação SW para o Projeto Novo Sistema de Ação Social. Descentralização de Competências (3001/19/0000217) • PRR - Aquisição de serviços de testes não funcionais e acreditação para iniciativas planeadas no âmbito dos módulos aplicativos das Diversas áreas do Instituto de Informática (3001/21/0000232) • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (3001/22/0000084) • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software, em plataforma SAP, para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (3001/22/0000085) • Aquisição de serviços testes de software, para as Iniciativas planeadas no âmbito dos processos de Execução fiscal, penhoras e citações eletrónicas (3001/22/0000086) 	<p style="text-align: right;">Valor</p> <p style="text-align: right;">353.225,25 EUR</p> <p style="text-align: right;">167.313,83 EUR</p> <p style="text-align: right;">1.232.091,00 EUR</p> <p style="text-align: right;">1.239.052,80 EUR</p> <p style="text-align: right;">194.832,00 EUR</p> <p style="text-align: right;">425.481,60 EUR</p>

1.6 Novos Serviços Digitais	28.135.382 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos Subsistemas Regime Publico de Capitalização e Fundo de Garantia Salarial (3001/22/0000091) 	1.396.296,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de testes de software para as Iniciativas planeadas no âmbito dos Subsistemas Regime Publico de Capitalização e Fundo de Garantia Salarial (3001/22/0000092) 	347.548,80 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços desenvolvimento SW para os subsistemas estruturais, abrangidos pelas iniciativas de transição digital na Seg. Social (3001/22/0000152) 	727.372,80 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Testes SW para os subsistemas estruturais, abrangidos pelas iniciativas de transição digital na Seg. Social (3001/22/0000153) 	307.401,60 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW no âmbito do Projeto Nova Visão de Cooperação 	1.899.218,40 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW no âmbito do Projeto Prestação Social Para a Inclusão (PSPi) - Módulo Majoração 	478.027,20 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW no âmbito do Projeto Gestão de Riscos Profissionais (GESRISP) - Módulo Migrantes 	759.451,20 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW no âmbito do Projeto Prestação Social Única 	736.425,60 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW para iniciativas planeadas no âmbito do Sistema de Apoio à Fiscalização e Consulta de Recebimentos 	868.084,80 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição serviços desenvolvimento e testes de SW para iniciativas PRR planeadas no âmbito do Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA) 	113.652,00 EUR
1.7 Upgrade de Bases de Dados de Suporte à PTSS	10.800.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Atualização de Hardware Oracle e reforço de licenciamento Oracle para Base de Dados do SISS (3001/22/0000017) 	1.066.151,14 EUR

- **Eixo 2 – Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º) que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de interação do cidadão e da empresa com a Segurança Social, com recurso a tecnologias emergentes, alinhado com o que está previsto no investimento 1 da Componente 19, estimando-se o encargo no valor de 16.550.367 EUR, com a seguinte distribuição:**

2.1 Soluções de Relacionamento	5.859.597 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
• Gestão de acessos - Solução <i>Identity Access Management</i> (IAM) - Componente Locação	50.000,00 EUR
• Gestão de acessos - Solução <i>Identity Access Management</i> (IAM) - Componente Serviços	90.000,00 EUR
• Comunicações Unificadas - Soluções cliente e de colaboração - adaptação salas videoconferência para TEAMS, ZOOM e outras	200.000,00 EUR
• Gestão de acessos - Solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas	100.000,00 EUR
2.2 Modernização dos canais de atendimento	7.490.770 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
• Aquisição de solução SASE subscrição de licenças, para assegurar o acesso remoto de forma segura e eficiente aos recursos da rede do MTSSS (3001/21/0000270)	478.980,00 EUR
• Soluções de voz a atendimento - Virtual agent e voice IVR	1.300.000,00 EUR
• <i>Edge Computing</i> - Solução VDI	133.000,00 EUR
2.3 Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	3.200.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
• Aquisição de Solução de Automatização Robotizada de Processos (RPA) (3001/22/0000043)	135.247,05 EUR
• Sistemas inteligentes - <i>Robotic/Intelligent Process Automation</i> (RPA/IPA, ML, <i>Process Mining</i>)	738.000,00 EUR

- **Eixo 3 – Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21)**, viabilizando o recurso a modos mais adaptativos de trabalho, como o teletrabalho, intervindo nos equipamentos e soluções de produtividade e comunicação, estimando-se o encargo no valor de **19.331.350 EUR**, com a seguinte distribuição:

3.1 Modernização do parque informático	18.745.405 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	
	Valor
• Aquisição de Licenciamento para Gestão de Projetos – 2022 (3001/22/0000174)	12.391,76 EUR
• Modernização parque informático - Aquisição de equipamentos para os utilizadores do MTSSS	3.400.000,00 EUR
• Modernização parque informático - Aquisição de periféricos e acessórios para os utilizadores do MTSSS	250.000,00 EUR
• <i>Edge Computing</i> - Equipamentos de suporte à solução - Outras entidades e reforço Lx e Porto	250.000,00 EUR
3.2 Soluções de produtividade	585.945 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	
	Valor
• Subscrição do licenciamento de sistema operativo Lixux para postos de trabalho padrão (RED HAT) (3001/22/0000105)	74.599,50 EUR
• Soluções de Desmaterialização - Autenticação/assinaturas dos serviços de atendimento (300 equipamentos)	200.000,00 EUR
• Soluções de Desmaterialização - Acrobat pro	200.000,00 EUR
• <i>Software</i> Thirt party pach management SCCM e Intune	42.000,00 EUR

- **Eixo 4 – Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções *Cloud*** que garantam maior performance, disponibilidade do sistema e maior adequação e atualização tecnológica de todos os componentes da arquitetura, estimando-se o encargo no valor de **30.158.371 EUR**, com a seguinte distribuição:

4.1 Upgrade de equipamentos de infraestrutura	8.658.371 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • 3001/21/0000254 - Aquisição de equipamentos para gestão de banda com serviço de migração e instalação • IWO (Capacity Management and Optimizer) Lx + Vs • Revogação do Tier 1 de Storage de Lisboa • Scalout NAS Ransomware Protection • Switches CPD Viseu (ACI) 	<p>1.229,18 EUR</p> <p>270.600,00 EUR</p> <p>1.000.000,00 EUR</p> <p>125.000,00 EUR</p> <p>861.000,00 EUR</p>
4.2 Soluções Cloud	7.000.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade 2021-2023 (lotes) (3001/20/0000276 -) • Reforço Licenciamento Microsoft (1.000 win + 1.000 OE1 + 1000 Segurança E3) 	<p>2.510.085,81 EUR</p> <p>182.000,00 EUR</p>
4.3 Soluções de segurança e compliance	14.500.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição licenciamento e suporte para controlo e proteção de Email – 2021-2024 (3001/21/0000253) • Reforço Equipa Administração soluções Microsoft no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo PRR, para 36 meses (3001/22/0000126) • Reforço da Equipa Administração Base de Dados no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR - 36 meses (3001/22/0000131) • Reforço da Equipa de Supervisão no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR, para os próximos 36 meses (3001/22/0000132) • Reforço da Equipa Administração Aplicacional no âmbito de novos projetos e iniciativas ao abrigo do PRR, para 36 meses (3001/22/0000134) • Aquisição de bens e serviços para operacionalização do Centro de Operações de Segurança (SOC) (3001/22/0000137) • Serviços de Suporte e consultoria às plataformas RED HAT (3001/22/0000143) 	<p>164.690,44 EUR</p> <p>319.487,58 EUR</p> <p>354.553,65 EUR</p> <p>362.346,93 EUR</p> <p>709.174,95 EUR</p> <p>534.957,75 EUR</p> <p>88.072,51 EUR</p>

4.3 Soluções de segurança e <i>compliance</i>	14.500.000 EUR (total estimado)
Necessidades orçamentais 2023 a destacar:	Valor
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços de desenvolvimento de <i>software</i> para as iniciativas de monitorização, prevenção, diagnóstico e apoio à resolução de problemas na PTSS (3001/22/0000158) 	357.192,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de serviços avançados de suporte aos sistemas em exploração, baseados em tecnologia Oracle- 12 meses (3001/22/0000172) 	230.625,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição software para controlo de acessos à rede 	196.800,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de Serviços de Administração Sistemas Linux e Contearização PRR 2022 a 2025 	355.408,50 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de Serviços de Administração Sistemas Redes 2022 a 2025 	326.938,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de Serviços de Administração Sistemas <i>Storage</i> e <i>Backups</i> PRR 2022 a 2025 	293.109,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de Serviços de Administração Sistemas Virtualização PRR 2022 a 2025 	257.808,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de Serviços de Administração Sistemas Windows 2022 a 2025 	251.535,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Consultor Continuidade Negócio 2022 a 2025 (Acordo Quadro), 	117.465,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Solução de proteção de segurança para <i>Active Directory (Semperis)</i> 	170.970,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de Serviços para criação de equipa de Monitorização do CCO (PRR) 	415.641,60 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços de implementação de estratégia de monitorização e observabilidade no CCO 	160.000,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Solução SOAR 	104.960,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Solução de <i>Sandbox</i> 	18.450,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços de consultoria especializada em cibersegurança 	92.250,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de Serviços para no âmbito da Segurança da Informação 	272.764,80 EUR

Convém ainda alertar para o facto de que o financiamento por via do PRR, não considera ilegível o valor respeitante ao IVA, sendo este recuperável através de financiamento nacional.

Por esta razão, o valor do IVA é financiado por via do Orçamento do Estado, a transferir pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão.

3.3 Execução Prevista

Através do orçamento para o ano de 2023, prevê-se uma execução global no valor de 51.381.568 EUR, com a seguinte distribuição por eixos e subinvestimentos:

Eixo / Subinvestimentos		(euros)
		Execução Prevista 2023
Eixo 1	Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social	32.752.234
1.1.1	PTSS Nova Geração	12.201.775
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	2.340.936
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	1.600.000
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	4.297.898
1.1.5	Cooperação na PTSS	0
1.1.6	Novos Serviços Digitais	11.245.475
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	1.066.151
Eixo 2	Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento	3.225.227
1.2.1	Soluções de Relacionamento	440.000
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	1.911.980
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	873.247
Eixo 3	Reformular e adaptar o posto de trabalho	4.298.991
1.3.1	Modernização do parque informático	3.782.392
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	516.600
Eixo 4	Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud	11.105.116
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	2.257.829
1.4.2	Soluções cloud	2.692.086
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	6.155.201
TOTAL		51.381.568

Tabela 22 - Execução financeira prevista para 2023 no âmbito do PRR

3.4 Principais projetos em 2023

O ano de 2023 será um ano em que se prevê o início de um conjunto de projetos, no âmbito do investimento “Transição Digital na Segurança Social, mas também de continuidade na execução do investimento e dos projetos já em curso. Mantém-se o nível de exigência e compromisso assumidos no contexto dos vários eixos de intervenção, que passamos a apresentar:

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
1.1 PTSS – Iniciativas de Modernização	1.1.1. Canais de Pagamento Concentrar num único serviço todas as interações necessárias com entidades externas com vista a realizar os pagamentos e as cobranças no âmbito do universo da Segurança Social.	DAD
	1.1.2. Nova Plataforma da Segurança Social Concretizar a transformação da PTSS, com a correspondente evolução em termos de transformação, inovação, simplificação e modernização da oferta digital (SSD, App Segurança Social + Próxima e Portal informativo).	DAD
	1.1.3. Plataforma Serviços Interoperabilidade e Troca Informação com Outras Entidades Desenvolver processos de interoperabilidade que visam a modernização, a desmaterialização e a melhoria da comunicação entre a Segurança Social, os organismos da Segurança Social e as entidades empregadoras do País.	DAD
	1.1.4 Relacionamento – Visão 360º Implementar um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio (VIN - Visão Integrada de Negócio) e de relacionamento (VIR - Visão Integrada de Relacionamento) e melhorar a relação com o cidadão com recurso à integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social. Centralizar numa única ferramenta a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, garantindo a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todo o ISS.	DAD
	1.1.5 AMIM desmaterializado Integrar com prestações sociais, o serviço de troca de informação com o Ministério da Saúde relativo a atestados multiusos.	DGA

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
1.2 Simplificação do Ciclo Contributivo	1.2.1 Simplificação do Ciclo Contributivo 1) Simplificar o conceito de enquadramento e o processo de qualificação: por via da redução do n.º de taxas contributivas, identificação de condições de atribuição de taxa e recolha de informação que permita a automatização. A simplificação passa também pela eliminação de taxas contributivas reduzidas e o seu reconhecimento sob a forma de créditos em conta corrente. 2) Simplificar e automatizar o apuramento da obrigação contributiva: por via da integração do cálculo da remuneração do trabalhador, da cotização e contribuição e demais componentes contributivas e o cálculo das reduções contributivas. Estes valores serão apresentados através de um documento de fatura com referências para pagamento.	DGA
	1.3.1 Modelo de Simulação de Políticas Públicas Desenvolver um repositório de dados com distintas fontes (sistemas de informação de várias entidades) e implementar tecnologias de modelos de previsão com a finalidade de dotar o GEP (Gabinete de Estratégia e Planeamento), a Comunidade Científica e o MTSSS, de capacidade de modelação de dados no âmbito da definição de políticas públicas no universo da Segurança Social.	DAGI
1.3 Iniciativas de Data Analytics	1.3.2 Sistema de IA\ML para combate à Fraude Definir, conceber e implementar uma plataforma tecnológica de Inteligência Artificial/ <i>Machine Learning</i> . Dotar a Segurança Social de um sistema que permita a definição, através de técnicas de <i>Machine Learning</i> , de índices de risco relativos às ERSS, quer numa perspetiva reativa (com vista à identificação da ERSS a fiscalizar), quer numa perspetiva de prevenção (através de índices de risco e caracterização de perfis das ERSS), para auxílio ao escrutínio de apoios a atribuir.	DAGI
	1.4.1 Atribuição oficiosa de Abono de Família Permitir a atribuição oficiosa das prestações de Abono de Família Pré-Natal e de Abono de Família. Pretende-se que a Segurança Social possa atuar de forma pró-ativa junto do cidadão, com recurso à informação existente na Segurança Social e à informação obtida noutros organismos da Administração Pública.	DGA
1.4 Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais		

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	1.4.2 Atribuição oficiosa de Parentalidade	
	<p>Permitir a atribuição oficiosa do subsídio parental inicial.</p> <p>Dotar a Segurança Social de proatividade na atribuição de subsídio, fazendo uso da informação de eventos de vida, colocando à disposição do cidadão o subsídio a que tem direito e dispensando o mesmo de o fazer, sempre que detenha as informações necessárias para tal.</p>	DGA
	1.4.3 Novo Sistema de Desemprego	
	<p>Facilitar os processos de atribuição e gestão das prestações de desemprego, tornando-os mais simples, mais automáticos e mais transparentes para os cidadãos.</p>	DGA
	1.4.4 Pensões: Transformação e automação dos processos de atribuição de pensões	
	<p>Descontinuar o sistema legado de pensões no que diz respeito à gestão dos pedidos de pensões sociais, integrando esta componente de negócio na Segurança Social Direta.</p> <p>Para além da atualização tecnológica, o Novo Pedido de Pensões Sociais visa também desmaterializar todo o processo e automatizar as atividades que atualmente são executadas de forma manual pelos funcionários da Segurança Social.</p>	DGA
	1.4.5 Estatuto dos Profissionais da Cultura	
	<p>Dar resposta, em termos de enquadramento na Segurança Social, a um estatuto para os profissionais da área da cultura que se pretende abrangente, equilibrado e que contribua para a criação de boas condições de trabalho para todos os profissionais que atuam neste setor, proporcionando-lhes um conjunto de regras que regulamenta a respetiva atividade profissional e um regime de proteção social que os apoie em todas as eventualidades.</p> <p>Através da atribuição do Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural, pretende-se garantir, rendimentos em consequência da verificação de uma situação involuntária de suspensão da atividade cultural por parte do profissional da área da cultura.</p>	DGA
	1.4.6 Majoração da prestação social para a inclusão	DGA
	1.4.7 Prestação única por dependência	DGA
	1.4.8 Gestão de Riscos Profissionais	DGA
	1.4.9 Atribuição oficiosa de abono pré-natal	DGA
1.5 Modernização do sistema de Cooperação	1.5.1 Visão COOP - Gestão de vagas	DGA

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

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
1.6 Novos Serviços Digitais	1.6.1 Novo Sistema de Ação Social (Acompanhamento Familiar + Próximo) Desenvolver um novo sistema de informação, para o atendimento e acompanhamento da ação social (através da evolução do sistema existente) e que será utilizado pelos serviços da segurança social, pelas autarquias e pelos parceiros. Pretende-se substituir os sistemas atuais, evoluir e melhorar os seus processos, fazendo face à nova realidade de transferência de competências da área da ação social para os municípios, tal como previsto na descentralização dos serviços do Estado	DGA
	1.6.2 Regime Público de Capitalização (RPC) O novo subsistema de Regime Público de Capitalização irá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias de interação com as Entidades Externas com as quais o subsistema se relaciona com o objetivo de facilitar, dinamizar, modernizar essa interação. Ao cidadão serão disponibilizadas funcionalidades de Simulação, Adesão, Consulta da sua adesão, Alteração da Adesão, Emissão de Documentos e Pedidos de Resgate de Capital; Às Entidades Empregadoras serão disponibilizadas funcionalidades como: assumir pagamentos ao RPC das contribuições dos seus trabalhadores, cancelamento desses pagamentos e emissão de documentos; Ao funcionário da Segurança Social serão disponibilizadas todas as funcionalidades que lhe permitam fazer uma adequada gestão das adesões ao RPC e fornecer ao funcionário a mesma visão da informação que está disponível às entidades externas.	DGA
	1.6.3 Fundo de Garantia Salarial (FGS) Implementar na PTSS as funcionalidades subjacentes ao novo FGS: requerimento <i>online</i> , desmaterialização dos ofícios e revisão de funcionalidades existentes. Implementar na PTSS funcionalidades dirigidas aos administradores judiciais, entidades empregadoras e ACT/IRT, permitindo aos mesmos certificar valores requeridos por trabalhadores, no âmbito de FGS.	DGA
	1.6.4 SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores Implementar uma nova funcionalidade de interoperabilidade entre a CPAS – Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores e a Segurança Social, no âmbito da Execução de dívidas à Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores - CPAS, (com o objetivo de dar suporte ao artigo 18º A do decreto-Lei nº 42/2001, de 9 de fevereiro).	DGA

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	<p>1.6.5 Penhora e Cobrança Coerciva a Prestações</p> <p>Criar um processo automático de penhoras para o tipo de bem “Prestações” disponibilizando um conjunto de funcionalidades que permitem a programação de ações de penhora automáticas, e a gestão dos bens penhoráveis, destacando: a) Obtenção de informação de existência do bem a penhorar, registando-a como bens do executado e/ou revertido no sistema; b) Programação de ações de penhoras automáticas com base em critérios definidos pelo utilizador com perfil para o efeito; c) Possibilidade de efetuar a penhora manualmente através das funcionalidades de gestão dos bens/penhoras; d) Receção das respostas de confirmação das penhoras, atualizando a informação dos bens que lhe estão associados; e) Pesquisa e consulta de detalhe dos bens penhoráveis e penhoras por utilizador com perfil para o efeito; f) Levantamento de penhoras.</p>	<p>DGA</p>
	<p>1.6.6 Citação eletrónica em cobrança coerciva</p> <p>Este projeto tem como âmbito o desenvolvimento de novos serviços integrados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), especificamente para o Sistema de Execuções Fiscais (SEF), no âmbito dos processos de negócio relacionados com citações e notificações aos executados, substituindo os processos atuais baseados em citações e notificações postais, por novos processos baseados em notificações e citações eletrónicas através da plataforma informática disponibilizada no sítio eletrónico da Segurança Social (vulgo PTSS ou SSD), relevando igualmente a desmaterialização destes processos.</p> <p>Este projeto tem como objetivo dotar o Sistema de Execuções Fiscais, de novas funcionalidades que permitam efetuar as citações e notificações aos executados por via eletrónica (na PTSS/SSD), a receção em SEF da informação de leitura/receção das mesmas (para os devidos efeitos no sistema), assim como permitir a consulta do detalhe específico de cada citação e notificação na PTSS/SSD, por parte do executado.</p>	<p>DGA</p>
	<p>1.6.7 Agregados e Relações Familiares - Declaração de situação familiar</p> <p>A informação da situação familiar para efeitos de retenção de IRS é necessária para vários âmbitos: prestações, pensões, fundo de garantia salarial e apoio judiciário. Pretende-se com este projeto endereçar esta necessidade de uma forma transversal ao SI da SS, possibilitando ao cidadão a declaração desta informação num único ponto para utilização da mesma por todos os âmbitos da SS que dela necessitam.</p>	<p>DGA</p>

Eixo 1 – Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	1.6.8 Assessoria Técnica aos Tribunais Implementar o Sistema de Assessoria Técnica aos Tribunais na Segurança Social Direta (SIATT) na PTSS, áreas de Promoção e Proteção (PP) e Tutelar Cível (TC). À semelhança do sistema SIATT-Interoperabilidade que substitui, irá assegurar a interoperabilidade com os tribunais, de acordo com a Portaria n.º 348/2019, de 4 de outubro, que regulamenta as comunicações eletrónicas entre os tribunais judiciais e a Segurança Social no âmbito dos processos tutelares cíveis e promoção e proteção.	DAD
	1.6.9 Consulta de Recebimentos	DGA
1.7 Upgrade de Bases de Dados de Suporte À PTSS	1.7.1 Upgrade Base de Dados de Suporte PTSS Realizar ajustamentos de licenciamento, no <i>software</i> Oracle, para acomodar o aumento computacional e funcionalidades a disponibilizar, dando resposta ao evidente crescimento exponencial de novas funcionalidades, de dados armazenados e de capacidade.	DAS

EIXO 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º)

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
2.1 Soluções de Relacionamento	2.1.1 Comunicações Unificadas Atualizar as soluções existentes, implementar novas funcionalidades e alargar a solução cliente de voz em utilizadores com necessidade de mobilidade. Assegurar o alargamento da solução <i>Wi-fi</i> à maioria dos edifícios do MTSSS.	DAU
	2.1.2 Gestão de Acessos Capacitar o Instituto de Informática com um modelo de <i>Governance</i> e processos robustos, para a Gestão de Identidades e Acessos. Visa a implementação da solução <i>Identity Access Management (IAM)</i> , com a integração de aprovisionamento de Comunicações Unificadas e a implementação da solução <i>Privileged Access Management (PAM)</i> . Irá permitir acompanhar e reportar, iniciativas internas relacionadas com a Gestão de Acessos.	DAU

EIXO 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º)

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
	2.1.3 Portais informativos - Garantia para a Infância Desenvolver um novo portal dedicado à Garantia para a Infância (GPI), enquanto instrumento que concorre para a implementação da Recomendação da Garantia para a Infância ((UE) 2021/1004 do Conselho) em Portugal. A referida Recomendação visa “prevenir e combater a exclusão social, garantindo o acesso das crianças e jovens necessitadas a um conjunto de serviços essenciais, contribuindo assim também para defender os direitos da criança, combatendo a pobreza infantil e promovendo a igualdade de oportunidades”. Tem como público-alvo principal: famílias e crianças e jovens em situação vulnerável; e como público-alvo secundário: parceiros da GPI, estrutura local da GPI e homólogos europeus da GPI, sociedade civil nacional.	DAD
2.2 Modernização dos canais de atendimento	2.2.1 Mobilidade dos postos de trabalho Implementar uma solução de <i>Edge Computing</i> para os serviços de suporte aos Postos de Trabalho.	DAU
	2.2.2 Soluções de atendimento Evoluir e modernizar a solução <i>Contact Center</i> ; evoluir e modernizar a solução de tratamento de e-mail e alargar a sua utilização às caixas de mail dos centros distritais da Segurança Social do ISS; avaliar soluções avançadas de atendimento e autenticação - <i>Virtual Agent e Voice IVR</i> , autenticação remota para transformação do atendimento.	DAU
	2.2.3 App Segurança Social Contribuir para a evolução em termos de transformação, inovação, simplificação e modernização da oferta digital da Segurança Social, apostando, em concreto, no reforço criterioso e sustentado dos serviços digitais a desenvolver para disponibilização na App Segurança Social + Próxima.	DAD
2.3 Soluções de automação (IA/RPA/PM/ML)	2.3.1 Automação de processos Permitir a consolidação e exploração de solução tecnológica de RPA (<i>Robotic Process Automation</i>), de forma a automatizar novos processos de negócio e implementar ferramentas de <i>process mining</i> e <i>task mining</i> para suportar a análise de processos de negócio, com vista a uma posterior automatização.	DAU

EIXO 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21)

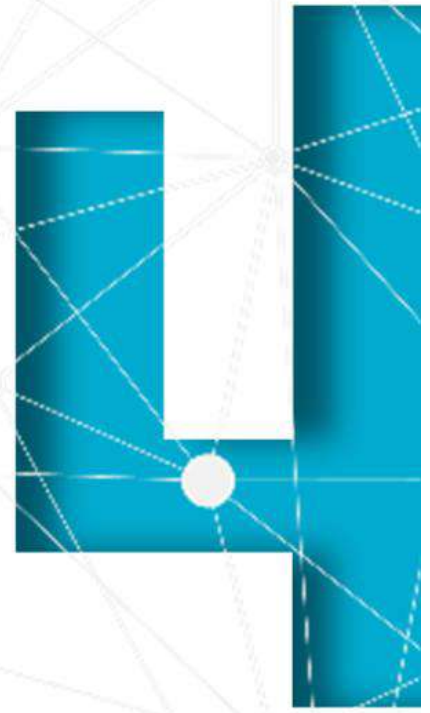
Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
3.1 Modernização do Parque informático	3.1.1 Parque Informático Assegurar a modernização e o suporte à mobilidade dos postos de trabalho, suportando os processos de transformação digital de forma sustentável. Proporcionar a renovação de equipamentos (postos de trabalho móveis, postos de trabalho <i>All-In-One</i> , <i>Headsets</i> , Multifuncionais, <i>Scanners</i>) através da substituição dos equipamentos em fim de vida. Dar resposta às novas necessidades dos utilizadores dos organismos do MTSSS, de forma a responder às suas necessidades de mobilidade, desempenho e segurança.	DAU
3.2 Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	3.2.1 Posto de Trabalho Assegurar a evolução da solução <i>desktop</i> corporativo – Estação Padrão e das ferramentas a ela associadas. Pretende-se dotar esta solução de mais versões que respondam com maior eficácia às necessidades de todos os utilizadores e que permitam manter uma melhor atualização de todas as ferramentas. Pretende-se aumentar a segurança e resiliência da solução, bem como disponibilizar mais soluções de desmaterialização.	DAU

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

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
4.1 Upgrade de Equipamentos de Infraestrutura	4.1.1 Reforço e Atualização da Infraestrutura Realizar a transição digital na Segurança Social, fomentando os serviços públicos que sejam, por defeito, digitais e interoperáveis, centrados no utilizador, inclusivos e acessíveis, abertos e transparentes, fiáveis e seguros proporcionando melhores e mais serviços digitais.	DAS
4.2 Soluções <i>Cloud</i>	4.2.1 Soluções <i>Cloud</i> Adotar e disponibilizar a todos os utilizadores um conjunto de novas ferramentas de Posto de Trabalho, Produtividade, Colaboração e Segurança que permitam que o universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS tenham todas as ferramentas para poderem trabalhar em mobilidade e/ou teletrabalho, com acesso a todos os recursos que necessitam para o exercício das suas tarefas diárias, e de forma segura.	DAU

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

Subinvestimento	Projeto	Departamento Responsável
<p>4.3 Soluções de Segurança e Compliance</p>	<p>4.3.1 Segurança Informação e Proteção de Dados</p> <p>Evoluir para uma plataforma que permita a reorganização da conceção e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social dando continuidade ao processo de digitalização dos sistemas da Segurança Social.</p>	<p>DAS</p>
	<p>4.3.2 Monitorização e Alarmística</p> <p>Melhorar os níveis de disponibilidade, eficiência e segurança da informação, da infraestrutura técnica e dos serviços disponibilizados, com impactos diretos no funcionamento dos Sistemas de Informação geridos pelo Instituto, através de um processo de monitorização contínua.</p>	<p>DAS</p>



RECURSOS DISPONÍVEIS

4 Recursos Disponíveis

O Instituto de Informática, I.P. tem à sua disposição um conjunto de recursos, humanos e financeiros, para a prossecução da sua missão e objetivos no ano de 2023.

Ao nível dos recursos humanos, espera-se conseguir contrariar a tendência de diminuição da taxa de ocupação dos postos de trabalho do Instituto, por via de execução do plano de recrutamento para o ano de 2023.

Relativamente aos recursos financeiros, verifica-se um ligeiro acréscimo das necessidades de orçamento previsto para o ano de 2023 em +1,8%, as quais já consideram o impacto das despesas a realizar no âmbito do PRR.

Dos valores orçamentados destacam-se as necessidades incluídas no PRR – Componente C17 – Transição Digital na Segurança Social – Eixo 1 a 4:

- Modernização do parque informático para os utilizadores;
- Iniciativas de atualização de cariz tecnológico, que visam reduzir o tempo de implementação de novos serviços para os cidadãos e empresas;
- Iniciativas de simplificação e automação de prestações sociais;
- Licenciamento dos Postos de Trabalho e Infraestrutura de Produtividade – evolução para modelo *Cloud*;
- Aquisição serviços desenvolvimento e testes de software no âmbito do Projeto Nova Visão de Cooperação;
- Iniciativas no âmbito da Modernização e Transição Digital da PTSS (Funcionalidades Transversais);
- Implementação do Projeto Visão 360º - Gestão do Relacionamento;
- Implementação do SOC (*Security Operations Center*);
- Reforço em tecnologia de suporte à implementação de mecanismos de segurança da informação e gestão de vulnerabilidades TIC.

Ao nível do orçamento de manutenção, destacam-se as seguintes necessidades:

- Alterações legislativas inscritas no Programa de Governo e previstas para o Orçamento de 2022;
- Projetos inscritos em programas de Modernização Administrativa;

- Reforço de competências ao nível da automação de tarefas de desenvolvimento e de administração de sistemas;
- Reforço de competências ao nível do sistema de monitorização e alarmística.

4.1 Recursos Humanos

Ao nível da gestão provisional de recursos humanos, tem vindo a agravar-se a dificuldade de recrutamento nas áreas TIC, pelo que se verifica a necessidade do reforço das política e medidas tendentes a aumentar e a reter o número de recursos e em desenvolver as respetivas competências.

Está assim prevista a abertura de procedimentos de mobilidade interna à Administração Pública, a fim de preencher as necessidades de pessoal, nomeadamente para as carreiras de técnico superior e assistente técnico, e respetivas consolidações sempre que se verificarem reunidas todas as condições.

No âmbito do recrutamento PRR, prevê-se a continuação do recrutamento do contingente de 36 postos de trabalho, aprovados pelo Despacho n.º 11888-B/2021, de 30 de novembro, para contratação excecional de trabalhadores com vista à constituição de relações jurídicas de emprego a termo resolutivo certo ou incerto, pelo período máximo de execução dos projetos PRR em que estão integrados, mediante as necessidades temporárias efetivamente identificadas, afetas à gestão ou execução de projetos aprovados. Neste âmbito foram já abertos 5 procedimentos com um total de 14 vagas (9 Técnicos Superiores 5 Especialista de Informática), quatro dos quais atualmente em curso, prevendo-se a abertura dos restantes ao longo de 2023.

Com a aprovação a entidade pública empresarial, exclusivamente para efeitos de recrutamento de trabalhadores no âmbito do desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, decorrente da alteração à lei orgânica do Instituto, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 38/2022, de 30 de maio, encontra-se em fase de aprovação o Regulamento das Carreiras do regime jurídico do contrato individual de trabalho do Instituto de Informática, I.P., pelo que se prevê, durante o ano 2023, a abertura de procedimentos de recrutamento e seleção para a celebração de contratos individuais de trabalho nas carreiras técnico de informática e especialista de informática.

Ao nível das competências, será dada continuidade à adoção de medidas de promoção de competências chave para a organização, através do recrutamento baseado em perfis de

competências, de plano de formação adequado, bem como de formação em novas metodologias de trabalho.

4.1.1 Postos de Trabalho Efetivos

A 1 de janeiro de 2023, prevê-se que o Instituto de Informática, I.P. contará com 271 colaboradores, que ocupam postos de trabalho, dos 334 previstos no mapa de pessoal, encontrando-se por preencher 63.



Figura 8 - Evolução do Nº de Efetivos do Instituto Informática, I.P., por referência a 01 de janeiro

A distribuição de efetivos, por género, a 1 de janeiro de 2023, será a que se apresenta no gráfico infra:

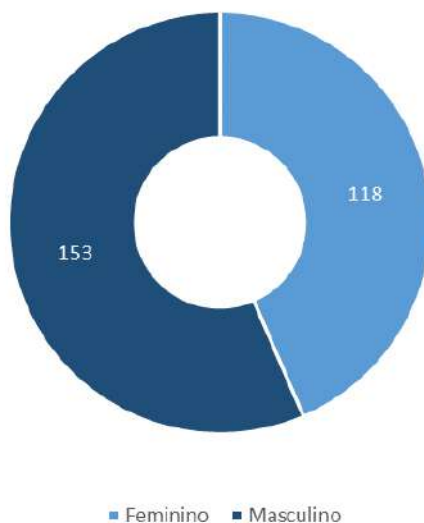


Figura 9 - Distribuição por Género dos Efetivos do Instituto Informática, I.P. (previsão por referência a 01 de janeiro de 2023)

4.1.2 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 soluções.

Atualmente, existem 51 funções necessárias para a concretização da missão do Instituto de Informática, encontrando-se identificadas e documentadas no Manual de Funções.

Neste âmbito, as funções técnicas com maior peso na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são as funções de Suporte Técnico TI, Gestor de Projetos, Programador e Gestor de Informação (representando 36%).

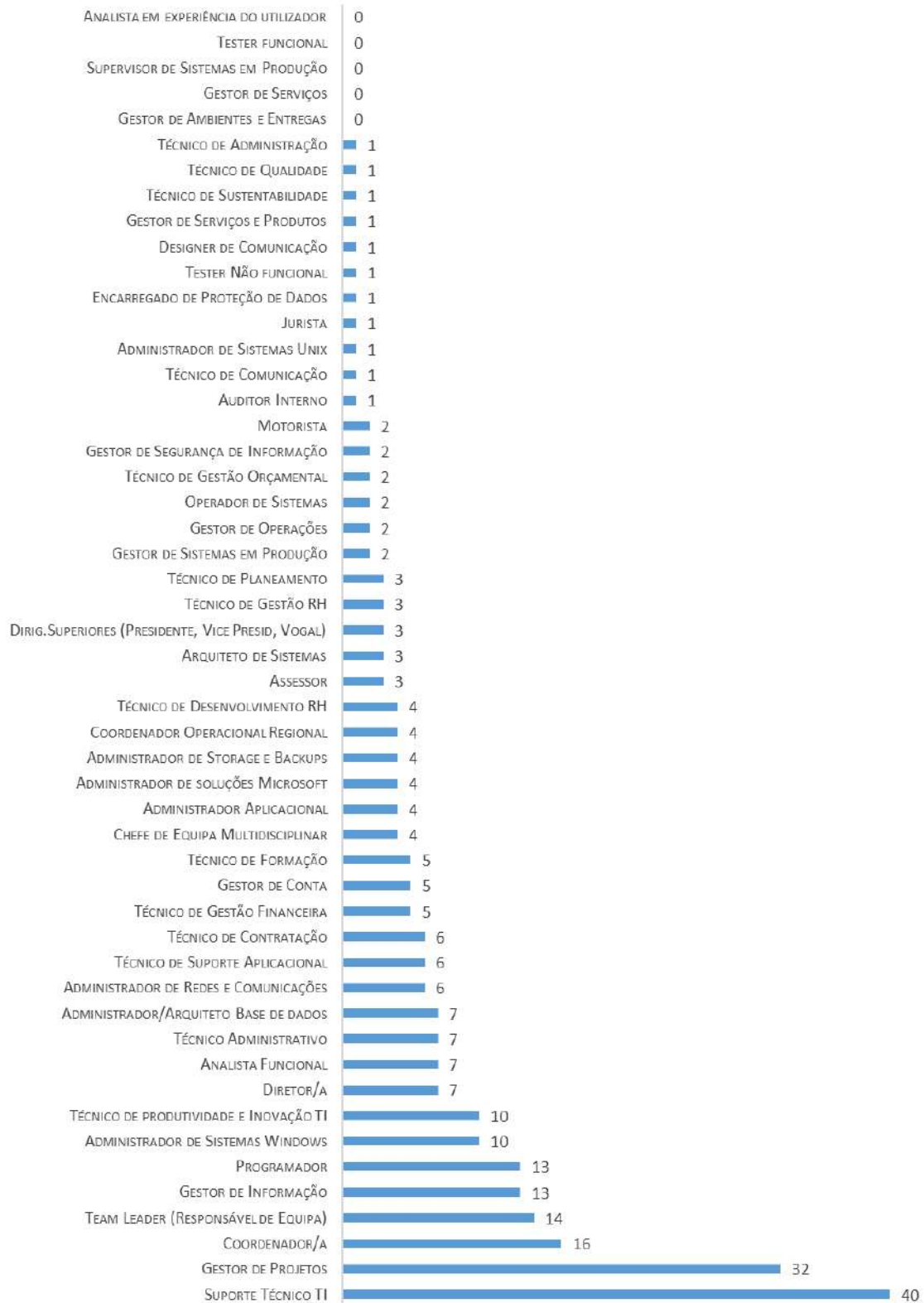


Figura 10 - Distribuição de Recursos Humanos por Função (previsão por referência a 01 de janeiro de 2023)

4.1.3 Distribuição dos Recursos Humanos pelas Áreas

O Instituto afeta a maioria dos seus recursos humanos (sensivelmente 71%) aos Departamentos de Apoio ao Utilizador, Administração de Sistemas, Gestão de Aplicações e Arquitetura e Desenvolvimento, unidades que centram a sua atividade no desenvolvimento e fornecimento dos principais serviços do Instituto.



Figura 11 - Distribuição de Recursos Humanos por Departamento/Área (previsão por referência a 01 de janeiro de 2023)

4.1.4 Distribuição dos Recursos por Nível Académico

Os recursos humanos do Instituto possuem um grau académico de nível superior, sendo que 68,6% dos colaboradores são detentores de um grau igual ou superior a Bacharelato e 31,4% possuem um grau igual ou inferior ao 12.º ano.

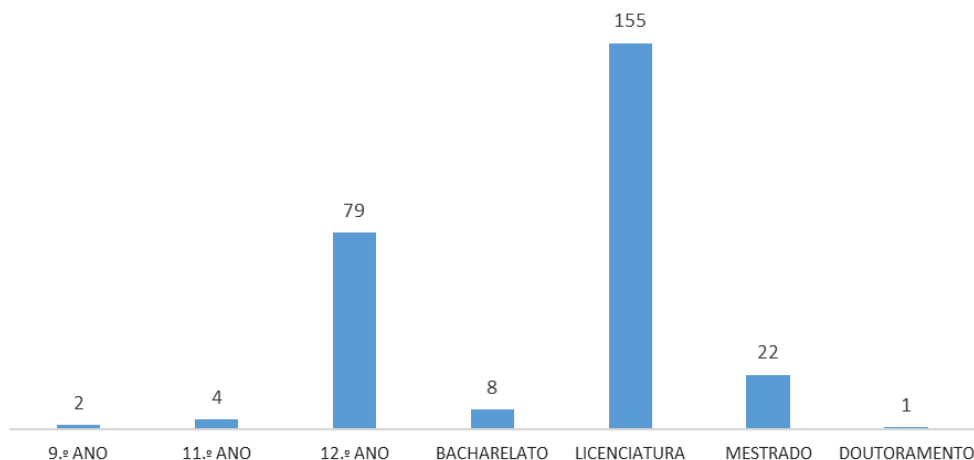


Figura 12 - Distribuição de Recursos Humanos por Habilitações Literárias (previsão por referência a 01 de janeiro de 2023)

Neste âmbito, importa referir que os trabalhadores do Instituto de Informática, I.P., são incentivados a participar em várias ações de formação profissional (internas e externas).

4.1.5 Plano de Formação

O plano de formação visa o desenvolvimento das competências chave que permitem ao Instituto acompanhar as melhores práticas de desenvolvimento, garantindo assim a entrega de serviços de forma mais rápida, capaz de responder em tempo útil às necessidades dos cidadãos, das famílias e das empresas.

O ciclo de formação para o ano 2023 iniciou-se em setembro de 2022 com o levantamento de necessidades de formação tendo, nesta sequência, sido solicitado o diagnóstico de necessidades de formação com indicação sequencial de prioridades.

Assim, serão priorizadas as ações com maior relevância para a atividade do Instituto, que abrangem um maior número de trabalhadores e possibilitem o incremento da sua satisfação perante a formação, dando primazia aos trabalhadores sem formação nos anos mais recentes ou com um número reduzido de horas de formação.

As ações de formação estão subdivididas em quatro tipologias, a saber:

1. Administração/Gestão Pública;
2. Específicas/Negócio;
3. Gestão/Planeamento/Projetos/comportamental;
4. Outros.

A proposta de Formação para o ano de 2023 tem a dotação de 152.029,50 EUR, definindo como prioritárias as ações associadas a tipologias “Específicas/Negócio”, prevendo-se que a formação a ministrar se distribua de acordo com os parâmetros dos anos anteriores, conforme gráfico e tabela que seguem:

Tipologia	Distribuição
Administração/Gestão Pública	20%
Específicas/Negócio	47%
Gestão/Planeamento/Projetos/Comportamentais	24%
Outros	9%
Total	100%

Tabela 23 – Distribuição do Plano de Formação 2023 por Tipologia

4.2 Recursos Financeiros

A proposta de orçamento para 2023 perfaz o montante global de **115.154.008** EUR, representando um acréscimo de 1,8% face ao orçamento corrigido de 2022, à data de 30/09/2022¹.

4.2.1 Orçamento Global 2023

Descrição	Orçamento para 2022			Projeto de Orçamento para 2023			Variação 2022/2023	
	Corrente	PRR	TOTAL	Corrente	PRR	TOTAL	V.abs.	%
Despesas de Administração	33.280.885	8.473.085	41.753.970	30.863.921	11.918.656	42.782.577	1.028.607	2,5%
Despesas de Capital	34.458.209	36.925.998	71.384.207	32.908.519	39.462.912	72.371.431	987.224	1,4%
TOTAL	67.739.094	45.399.083	113.138.177	63.772.440	51.381.568	115.154.008	2.015.831	1,8%

Fonte: Dados do orçamento de 2022 à data de 30.09.2022 e Proposta de Orçamento para 2023.

Tabela 24 - Projeto de Orçamento Global 2023 vs Orçamento Global 2022

4.2.2 Distribuição do Orçamento por Agrupamentos Orçamentais

Despesas de Administração

À semelhança de anos anteriores, mantém-se um orçamento de despesas de administração sujeito a critérios rigorosos da gestão, e que visa responder às necessidades de recursos para o desenvolvimento da atividade do Instituto, designadamente no que diz respeito às áreas de negócio, e à satisfação das necessidades dos *stakeholders*.

Despesas com Pessoal

No que diz respeito às despesas com pessoal do Instituto de Informática, I.P., a proposta de orçamento para o ano de 2023 é de 16.430.896 EUR, cujo valor representa um decréscimo de -9,1% face ao valor do orçamento corrigido do ano anterior.

No entanto, importa referir que o valor apresentado reflete o valor provisionado para o orçamento em execução.

Aquisição de Bens e Serviços Correntes

¹ Importa referir que os valores do orçamento corrigido relativos a 2022, refletidos no Plano de Atividades, reportam a 30/09/2022, sendo estes divergentes dos que constam da Memória Descritiva, que se reportava a 30/06/2022. Esta situação resulta da data de elaboração da Memória Descritiva, em que a execução decorria sobre o Orçamento transitório.

O projeto de orçamento para 2023 relativo à aquisição de bens e serviços e de outras despesas correntes é de 26.345.902 EUR, o que representa um acréscimo de +12,0%.

Importa referir que o montante indicado incorpora 11.918.656 EUR, relativo a diferentes necessidades no âmbito do PRR.

Este acréscimo é justificado, essencialmente, por um conjunto de atividades tais como:

- Reforço do orçamento no âmbito da Segurança de Informação e Proteção de Dados, resultado do Plano de Estratégia da Segurança Social;
- Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade decorrente de alteração tecnológica para modelos de “cloud”;
- Manutenção e evolução do novo canal de atendimento da segurança social – solução de *chatbot*;
- Serviços de avaliação, monitorização e evolução da solução de *Contact Center*;
- Serviços de administração de sistemas e especializados no âmbito do PRR.

Despesas de Capital

O orçamento corrigido de 2022, à data de 30/09/2022, para despesas de capital é de 71.384.207 EUR e engloba, na sua maioria, investimentos em *hardware* e *software* destinados ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), em consonância com a missão, visão e valores do Instituto de Informática, I.P..

Relativamente às despesas de capital, o projeto de orçamento para 2023 totaliza o montante de 72.371.431 EUR, representando um aumento de +1,4% face ao orçamento corrigido de 2022.

Sendo que, do montante indicado, 39.462.912 EUR é relativo a diferentes necessidades no âmbito do PRR.

Esta previsão prende-se com a necessidade de cumprir obrigações decorrentes da missão, visão, valores e atribuições do Instituto, representando na maioria investimentos em *hardware* bem como toda a atividade de desenvolvimento de *software* associada a projetos inscritos no Programa de Governo, Programas de Modernização Administrativa e do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), como seja o *Simplex*, no CTIC - Plano Sectorial o MTSSS, na Estratégia de Inovação e Modernização da AP 2020-2023, no Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), na aplicação do Programa de Recuperação e Resiliência e outros instrumentos de gestão.

Para o ano 2023, destacam-se os seguintes projetos:

- Aquisição de equipamentos, periféricos e acessórios para os utilizadores do MTSSS;

- Reforço da Capacidade de armazenamento e base de dados;
- Atualização da infraestrutura de comunicações;
- Reforço e atualização da infraestrutura de backups
- Reforço da capacidade de armazenamento da solução de arquivo digital (objet storage);
- Projeto de otimização e consolidação de edge services (e.g. file servers, updates, distribuição software);
- Iniciativas Planeadas no âmbito dos Subsistemas da Área de Aplicações Estruturais;
- Iniciativas planeadas no âmbito dos Subsistemas geridos pela área de receitas e contas, integrados no Sistema de Informação da Segurança Social
- Iniciativas Planeadas no âmbito dos Subsistemas da Área de Proteção Social;
- Aquisição de serviços de testes funcionais e acreditação de software para os diversos subsistemas do SISS;
- Aquisição de serviços de desenvolvimento, atualização e suporte de software ORACLE sobre o qual assenta o SISS;
- Aquisição serviços gestão, supervisão e de administração aplicacional para manutenção do SISS;
- Aquisição de atualizações e suporte do *software Oracle 2022 – 2023*;
- Projetos de cariz iminentemente tecnológico, essenciais para agilizar os processos de desenvolvimento (aquisição de serviços de desenvolvimentos de *software* no âmbito da automação de processos; aquisição de serviços de desenvolvimentos de *software* – soluções aplicacionais e de arquitetura; aquisição de serviços para melhoria de processos de monitorização aplicacional e de infraestruturas; aquisição de soluções de atendimento, comunicações e acesso);
- Outras necessidades ao nível do licenciamento, essenciais para o funcionamento de postos de trabalho e bases de dados.

Em termos comparativos, o quadro seguinte apresenta o orçamento corrigido de 2022 e a proposta de orçamento para o ano de 2023, segregados por agrupamentos de despesa:

(euros)

Descrição	Orçamento para 2022			Projeto de Orçamento para 2023			Variação 2022/2023	
	Corrente	PRR	TOTAL	Corrente	PRR	TOTAL	V.abs.	%
Despesas de Administração	33.280.885	8.473.085	41.753.970	30.863.921	11.918.656	42.782.577	1.028.607	2,5%
D.01 Despesas com pessoal	18.077.038	0	18.077.038	16.430.896	0	16.430.896	-1.646.142	-9,1%
D.02 Aquisição de bens e serviços	15.039.746	8.473.085	23.512.831	14.427.246	11.918.656	26.345.902	2.833.071	12,0%
D.03 Juros e outros Encargos	7.750	0	7.750	1.434	0	1.434	-6.316	-81,5%
D.04 Transferên.correntes - Estágios Profissionais	9.969	0	9.969	0	0	0	-9.969	-100,0%
D.06 Outras despesas correntes	146.382	0	146.382	4.345	0	4.345	-142.037	-97,0%
Despesas de Capital	34.458.209	36.925.998	71.384.207	32.908.519	39.462.912	72.371.431	987.224	1,4%
D.07 Aquisição de bens de capital	34.458.209	36.925.998	71.384.207	32.908.519	39.462.912	72.371.431	987.224	1,4%
TOTAL	67.739.094	45.399.083	113.138.177	63.772.440	51.381.568	115.154.008	2.015.831	1,8%

Fonte: Dados do orçamento de 2022 à data de 30.09.2022 e Proposta de Orçamento para 2023.

Tabela 25 - Distribuição da Proposta de Orçamento Global 2023 vs 2022 por agrupamento

4.2.3 Candidaturas a Financiamentos

O II, I.P. tem seguido uma estratégia de diversificação de fontes de financiamento, recorrendo sempre que possível a financiamento comunitário.

Com a disponibilização de verbas comunitárias no âmbito do PRR, esta será uma componente de financiamento de relevância em 2023 e anos seguintes, para cumprimento dos objetivos previstos no investimento.

Importa ainda considerar, a componente de receitas com origem na prestação de serviços, no âmbito do SIGÄ.

Assim, pese embora ainda se encontrem protocolos em revisão, prevê-se, para 2023, a obtenção de receitas provenientes dos serviços prestados à AT, AMA, PSP, IMT, IEF, IRN, RIAC, todos no âmbito do SIGÄ, podendo, ocasionalmente, surgir outras receitas, como por exemplo a disponibilização de dados estatísticos.

Neste âmbito, em termos de receitas, prevê-se um montante na ordem dos 226.600 EUR, sendo que existe margem para aumentar esse valor, quer por via do acréscimo de serviços nos atuais protocolos, quer pelo alargamento do número de parceiros e/ou serviços prestados/disponibilização de dados.



5

ANEXOS

1. Glossário e Acrónimos

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

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



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

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

Tabela 26 - Glossário e Acrónimos

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização

O QUAR do Instituto de Informática, I.P., é um instrumento de apoio à gestão, de forma a monitorizar e avaliar o desempenho organizacional.

 REPÚBLICA PORTUGUESA <small>TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL</small>		QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2023										 INSTITUTO DE INFORMÁTICA <small>CONFIANÇA E INOVAÇÃO</small>		
												Data: 26/07/2023		
												Versão: 1.1		
Ciclo de Gestão														
2023														
Designação do Serviço/Organismo:														
Instituto de Informática, I.P.														
Missão:														
Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.														
Objetivos Estratégicos (OE)														
OE1: Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.														
OE2: Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.														
OE3: Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.														
OE4: Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.														
OE5: Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do MTSSS.														
Objetivos Operacionais (OP)														
EFICÁCIA												PESO:	30%	
OP1: Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.												Peso:	28%	
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.1	Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais	99%	99%	98%	90%	3%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais					
											Taxa de Realização do OP1	0%		
OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.												Peso:	20%	
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.2	Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade	98%	100%	104%	88%	3%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos					
											Taxa de Realização do OP2	0%		

OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços.											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Disponibilidade média dos serviços	99,0%	98,7%	98,8%	99,0%	0,5%	99,9%	60%	{Somatório da disponibilidade dos serviços monitorizados que fazem parte do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações/Nº total de serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações}*100			
Ind.4	Tempo médio de reposição dos serviços online	44m	34,2m	37,8m	35m	5m	20m	40%	{Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade}*100			
Taxa de Realização do OP3												0%
OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	32%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Percentagem de execução das medidas SIMPLEX atribuídas ao II	106,2%	103,0%	96%	85%	5%	99%	100%	Média da percentagem de execução das medidas SIMPLEX			
Taxa de Realização do OP4												0%
EFICIÊNCIA											PESO:	20%
OP5: Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	Percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento	n.a.	n.a.	93%	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento			
Taxa de Realização do OP5												0%

OP6: Consolidar a Arquitetura Técnica.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.7	Percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica	n.a.	n.a.	92%	80%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica			
Taxa de Realização do OP7												0%
OP7: Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	n.a.	n.a.	88%	80%	5%	95%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística			
Ind.9	Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	n.a.	96%	91%	85%	5%	100%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados			
Taxa de Realização do OP7												0%
OP8: Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.10	Percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	n.a.	n.a.	96%	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade			
Taxa de Realização do OP7												0%
QUALIDADE											PESO:	50%
OP9: Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.											Peso:	2%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.11	Desempenho global da cadeia de valor	96,2%	94,8%	97,8%	93%	3%	100%	100%	{Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor}*100			
Taxa de Realização do OP8												0%

OP10: Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.											Peso:	17%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12	Taxa de satisfação global dos trabalhadores(as)	88%	87%	85%	75%	5%	90%	75%	Média dos parâmetros de avaliação do inquérito de satisfação realizado aos trabalhadores(as)			
Ind.13	Percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	n.a.	n.a.	100%	92%	3%	100%	25%	Média da percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho			
Taxa de Realização do OP9												0%
OP11: Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.											Peso:	50%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	3,8	3,8	3,8	3,9	0,3	4,5	100%	Resultado médio ponderado do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).			
Taxa de Realização do OP8												0%
OP12: Promover o desenvolvimento de competências.											Peso:	17%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Percentagem de trabalhadores(as) do II com formação anual	n.a.	n.a.	81%	80%	5%	100%	50%	(Nº de trabalhadores(as) que frequentaram ações de formação/Nº total de trabalhadores(as) do II)*100			
Ind.16	Taxa de satisfação dos trabalhadores(as) com as ações de formação realizadas	n.a.	98%	91%	85%	5%	95%	50%	Média da satisfação global dos trabalhadores com as ações de formação realizadas			
Taxa de Realização do OP10												0%

OP13: Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.											Peso:	14%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.17	Taxa de trabalhadores(as) inscritos no Centro Qualifica AP do MTSS5	n.a.	n.a.	n.a.	35%	5%	60%	60%	N.º de trabalhadores(as) inscritos no CQ AP MTSS5 / N.º de trabalhadores(as) com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo Instituto de Informática			
Ind.18	Taxa de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSS5	n.a.	n.a.	n.a.	35%	5%	45%	40%	N.º de trabalhadores(as) presentes em sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSS5 / N.º de trabalhadores(as) com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo Instituto de Informática			
Taxa de Realização do OP10											0%	

Em apreço

Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP13
Objetivo Estratégico 1		X	X	X	X									
Objetivo Estratégico 2						X								
Objetivo Estratégico 3							X	X	X	X	X	X		
Objetivo Estratégico 4													X	
Objetivo Estratégico 5														X
OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)				Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final						Objetivos Relevantes		
Eficácia					100%									
OP1	Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.			30%	28%	8%						relevante		
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.		20%		6%									
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.		20%		6%									
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.		32%		10%						relevante			
Eficiência					100%									
OP5	Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social			20%	40%	8%						relevante		
OP6	Consolidar a Arquitetura Técnica.		20%		4%									
OP7	Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.		20%		4%									
OP8	Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.		20%		4%									
Qualidade					100%									
OP9	Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.			50%	2%	1%								
OP10	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.		17%		9%						relevante			
OP11	Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.		50%		25%						relevante			
OP12:	Promover o desenvolvimento de competências.		17%		9%						relevante			
OP13:	Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.		14%		7%						relevante			
Total				100%	São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do agrupamento de, pelo menos, metade dos objetivos.						75%			

RECURSOS HUMANOS a)								Dias úteis 2023 (só considerados feriados)		228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2023			Pontuação efetivos Executados 2023			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal) ¹⁾	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	60		0	0	-3	0,00%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa 1)	16	25	5700	400		10000	0	-25	0,00%	175,44%
Técnico Superior 2)	12	162	36936	1944		314928	0	-162	0,00%	852,63%
Especialista de Informática	12	109	24852	1308		142572	0	-109	0,00%	573,68%
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Técnico de informática 3)	8	52	11856	416		21632	0	-52	0,00%	182,46%
Assistente Técnico 4)	8	19	4332	152		2888	0	-19	0,00%	66,67%
Assistente Operacional	5	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
		370	84.360	4.280	0	492.020	0	-370	0,00%	583,24%

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.23)	Execução (31.dez.23)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	115.154.008,00	0,00	0,00	0,00	0%	
Despesas c/Pessoal	16.430.896,00				0%	
Aquisições de Bens e Serviços	26.345.902,00				0%	
Juros e Outros Encargos	1.434,00				0%	
Outras despesas correntes	4.345,00				0%	
Despesas de Capital	72.371.431,00				0%	
Orçamento de Projetos (Investimento)	0,00	0,00				
Despesas correntes	-	-	-	-	-	-
Despesas de capital	-	-	-	-	-	-
Outras						
Total	115.154.008,00	0,00	0,00	0,00	0%	

Nota RECURSOS HUMANOS:

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

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

Figura 13 - Quadro de Avaliação e Responsabilização para 2023

3. Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico

Objetivo Estratégico 1 – OE 1. Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Metodologia de Desenvolvimento	Proceder à definição e operacionalização global da metodologia na organização, incluindo documentação de suporte, assegurando o <i>coaching</i> , <i>mentoring</i> , apoio e todo o acompanhamento à gestão da mudança.	Concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023.
Ferramenta de Suporte à Nova Metodologia de Desenvolvimento	Adquirir, instalar e configurar ferramenta de suporte à nova metodologia de desenvolvimento, ensaiando a sua utilização com um primeiro conjunto de projetos.	Concretizar 100% do âmbito definido até 29/12/2023.
Apoio Judiciário - Gestão do pedido	Esta iniciativa visa a Implementação de melhorias evolutivas no âmbito da nova solução para pedido de apoio judiciário.	Concretizar 100% do âmbito definido até 29/09/2023.
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo Tutelar Cível	Implementar melhorias evolutivas no novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo TC.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30/06/2023.
Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais – Módulo Proteção e Promoção	Implementar melhorias evolutivas no novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo PP.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30/06/2023.
Processos de interoperabilidades no âmbito dos projetos PRR	Concretizar o desenvolvimento dos serviços de interoperabilidade acordados com: 1. Ministério da Justiça (Fundo de Garantia Salarial, Desemprego, Processos Especiais de revitalização, Processos de Insolvência); 2. Caixa Geral de Aposentações ao nível da Carreira Contributiva; 3. Ministério das Finanças, ao nível das penhoras e do desemprego; 4. Ministério da Saúde, cobrindo as várias necessidades identificadas, designadamente, ao nível dos Benefícios Adicionais da Saúde (CSI, GPR), da Faturação da Comparticipação devida pela Segurança Social (RNCCI), do certificado de gravidez (PF).	Implementar 8 processos de interoperabilidade.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Gestão de projetos	Operacionalizar a plataforma para gestão, acompanhamento e monitorização de projetos que venha a ser selecionada.	Concluir os trabalhos previstos até 31/03/2023.
Processos de interoperabilidades - medidas simplex	Desenvolver os serviços de interoperabilidade acordados com o Ministério da Saúde, cobrindo as várias necessidades identificadas, designadamente, ao nível dos Benefícios Adicionais da Saúde (CSI, GPR) e do certificado de gravidez (PF).	Implementar 2 processos de interoperabilidade.
Plataforma analítica/ <i>machine learning</i>	Implementar a 1ª fase da plataforma de gestão de risco.	Implementar a 1ª fase da plataforma até 15/12/2023.
Modelo Simulação Políticas Públicas	Elaborar o documento de visão.	Entregar o Documento de Visão até 15/09/2023.
Troca de Informações Pensões Internacionais	Implementar o processo de cruzamento de dados com 2 novos países, no âmbito das pensões.	Implementar 2 processos com novos países até 30/11/2023.
<i>Datamart</i> Apoio Judiciário	Desenvolver um novo <i>datamart</i> Apoio Proteção Jurídica.	Desenvolver novo <i>datamart</i> até 30/06/2023.
Concluir a Migração das Base Dados para nova Infraestrutura <i>Exadata</i>	Assegurar a conclusão da migração das Base Dados para nova infraestrutura <i>Exadata</i> .	Concluir a migração das bases de dados para a nova infraestrutura até 30/11/2023.
Fase pós-entrada em exploração da nova solução aplicacional BIG Data - Disponibilizar o serviço	Automatizar a disponibilização da informação de auditoria ao Departamento de Análise e Gestão de Informação (DAGI).	Implementar a disponibilização do serviço até 30/11/2023.
Sistemas inteligentes - <i>Robotic/Intelligent Process Automation</i>	Explorar a solução RPA, de forma a automatizar pelo menos 10 processos de negócio, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo MTSSS, reduzindo os erros de operação e aumentando a produtividade dos colaboradores da Segurança Social (60%). Utilizar a ferramenta de <i>process mining</i> para suportar a análise de pelo menos 3 processos de negócio (20%). Operacionalizar a exploração da ferramenta <i>Automation Hub</i> (20%)	Implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Content Cloud	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito do projeto <i>Content Cloud</i> : 1. Garantir a atualização tecnológica e disponibilização de <i>onedrive</i> na plataforma <i>Edge</i> , na vertente <i>Cloud</i> (50%); 2. Disponibilizar <i>onedrive for business</i> para todos os utilizadores do MTSSS e migração de sites/conteúdos (50%).	Implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023.
Subsídio por suspensão de atividade cultural - consolidação	Consolidar a implementação, no portal transacional da Segurança Social, das funcionalidades para operacionalização do Subsídio por Suspensão de Atividade Cultural (SAA).	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 29/12/2023.
Módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens - 1.ª fase	Implementar a primeira fase do módulo para a gestão dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens, no portal transacional da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.	Disponibilizar em produção a 1ª fase do módulo de processos de promoção e proteção de crianças e jovens até 29/12/2023.
Regulamentação do estatuto do cuidador informal - 2.ª fase	Implementar a segunda fase do estatuto do cuidador informal, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 2ª fase do estatuto do cuidador informal até 29/12/2023.
Novo sistema de ação social - 2.ª prioridade	Implementar as funcionalidades classificadas como segunda prioridade do subsistema de ação social, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 29/12/2023.
Atribuição oficiosa do abono pré-natal - 1.ª fase	Implementar a primeira fase da atribuição oficiosa do abono pré-natal, do subsistema de proteção familiar, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 1ª fase da atribuição oficiosa do abono pré-natal até 29/12/2023.
Atribuição oficiosa do abono de família - 1.ª fase	Implementar a primeira fase da atribuição oficiosa do abono de família, do subsistema de proteção familiar, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 1ª fase da atribuição oficiosa do abono de família até 29/12/2023.
Atribuição oficiosa de parentalidade - 1.ª fase	Implementar a primeira fase da atribuição oficiosa de parentalidade, do subsistema de impedimentos temporários para o trabalho, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a 1ª fase da atribuição oficiosa de parentalidade até 29/12/2023.
Novo sistema de desemprego - 3.ª prioridade	Implementar as funcionalidades classificadas como terceira prioridade, do subsistema de desemprego, no portal transacional da Segurança Social.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 29/12/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Majoração da prestação social para a inclusão: nova implementação do subsídio de educação especial - 1.ª fase	Definir o modelo, requisitos e iniciar a implementação da majoração da prestação social para a inclusão, incluindo a reengenharia do processo de atribuição do subsídio de educação especial.	Disponibilizar em produção a 1ª fase de majoração da prestação social para a inclusão até 29/12/2023.
Novo sistema de gestão de vagas inserido na nova visão para área cooperação - 1.ª fase	Implementar a primeira fase do novo sistema de gestão de vagas, de acordo com a visão definida pelo parceiro para a área de cooperação, no âmbito da gratuidade das creches.	Definir o âmbito e macrorequisitos até 29/12/2023.
Novo sistema para a prestação única por dependência - 1.ª fase	Definir o modelo e legislação para a prestação única por dependência.	Definir o âmbito e macrorequisitos até 29/12/2023.
Novo serviço digital de gestão de migrantes - 1.ª fase	Implementar a primeira fase do módulo para a gestão dos processos de migrantes, através de processos de reengenharia de negócio, no âmbito subsistema gestão de riscos profissionais.	Definir o âmbito e macrorequisitos até 29/12/2023.
Desmaterialização do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM)	Implementar a desmaterialização do AMIM, por interoperabilidade com a saúde, ficando disponível num subsistema autónomo para responder às várias solicitações de outros subsistemas.	Disponibilizar para produção a desmaterialização do AMIM até 30/06/2023.
Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Gestão de Taxas Especiais - 1.ª fase	Implementar a primeira fase de um novo módulo na PTSS, para o âmbito de Gestão de Taxas Especiais, de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo.	Disponibilizar para produção a 1ª fase do novo módulo até 29/12/2023.
Gestão Online de Vínculos e Cessações de trabalhadores: Trabalhadores por Conta Outrem - 1.ª fase	Implementar na PTSS a primeira fase, do âmbito identificado para TCO, de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo.	Disponibilizar para produção a 1ª fase do âmbito TCO até 29/12/2023.
Gestão de Remunerações - novo modelo - 1.ª fase	Implementar na PTSS a primeira fase, do âmbito de gestão de remunerações, de acordo com o novo modelo previsto na Simplificação do Ciclo Contributivo.	Disponibilizar para produção a 1ª fase do novo modelo GR até 29/12/2023.
Gestão de Remunerações - funcionalidades para o objetivo da Pensão na Hora	Implementar na PTSS novas funcionalidades para o objetivo da Pensão na Hora, de acordo com as prioridades a serem definidas com os parceiros.	Disponibilizar em produção as novas funcionalidades até 15/09/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Agregados e Relações Familiares - Declaração de situação familiar	Implementar na PTSS a gestão da declaração de situação familiar para retenção do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS). Trata-se de uma iniciativa de suporte, mas que permitirá maior agilidade de resposta ao cidadão que solicita apoios sociais.	Disponibilizar para produção a funcionalidade de gestão da declaração de situação familiar para retenção do IRS 16/08/2023.
Evolução da Carreira Contributiva Integrada	Implementar na PTSS novas funcionalidades de acordo com as prioridades a serem definidas com os parceiros.	Disponibilizar para produção as novas funcionalidades no âmbito da evolução da carreira contributiva integrada até 29/12/2023.
Alargamento da Pensão na Hora	Implementação de novos critérios para Deferimento Automático de Pensões.	Disponibilizar para produção os novos critérios para deferimento automático de pensões até 29/12/2023.
Prestações por morte: Pensão de Sobrevivência e Subsídio por morte - 1.ª fase	Implementar a primeira fase do novo Pedido de Pensão de Sobrevivência e do Subsídio por morte.	Disponibilizar para produção até 29/12/2023.
Novo módulo de gestão do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS).	Disponibilizar novo processo de retenção na fonte de IRS de pensões.	Disponibilizar em produção o novo processo até 31/07/2023.
Migração da atual Componente de Integração Transacional (DTI) para Clearpath E-Portal	Realizar a implementação faseada da migração de funcionalidades de DTI para e_Portal.	Disponibilizar para produção a migração das funcionalidades de DTI até 30/06/2023.
Citação eletrónica em cobrança coerciva	Implementar funcionalidade de cobrança coerciva, que permita a emissão da citação e outras notificações, de forma eletrónica.	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/12/2023.
Penhora em cobrança coerciva a prestações	Implementar no Módulo Integrado de Penhoras (MIPE), funcionalidade que permita a emissão de penhora a prestações no Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC).	Implementar e entregar para acreditação a funcionalidade definida até 30/06/2023.
Novo Sistema Fundo de Garantia Salarial	Implementar na PTSS os novos serviços digitais do Fundo de Garantia Salarial (FGS), incluindo todo o processo de desmaterialização que se inicia com o requerimento online.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Conta Integrada - Consulta de Recebimentos	Implementar na PTSS o serviço digital da nova consulta de recebimentos de prestações.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema.
SEF - Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	Implementar na PTSS um novo suporte digital que permita à caixa de previdência dos advogados e solicitadores, efetuar a cobrança coerciva, garantindo a reengenharia de todo o processo de negócio.	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades do novo sistema até 30/06/2023.
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª prioridade	Implementar funcionalidades para emissão de documento de pagamento para agentes económicos com data de validade igual à data limite de pagamento. Adicionalmente pretende-se também disponibilizar, na plataforma de serviços da Segurança Social, funcionalidade para obtenção de documento de pagamento para os agentes económicos.	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades da 1ª prioridade até 29/12/2023.
Emissão centralizada de ofícios de rendas, no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF)	Implementar articulação entre o Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF) e o Sistema de Informação da Segurança Social, de forma a ser possível emitir os ofícios relativos a Rendas de forma massiva e centralizada.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 30% do novo sistema.
Novo Regime Público de Capitalização (RPC)	Implementar novos serviços digitais para o Regime Público de Capitalização (RPC), percorrendo todo o ciclo de negócio, desde o processo de adesão até ao fornecimento, de forma transparente e clara, de toda a informação detalhada aos cidadãos aderentes.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 60% do novo sistema.
Análise dívida contributiva: requisitos para reclamação de créditos	Implementar na PTSS novas funcionalidades, associadas ao sistema de Citações Eletrónicas (CE), que permitam a análise pelos utilizadores da Segurança Social, da dívida dos sistemas de execuções fiscais (SEF) e de gestão de contribuições (GC). Trata-se de uma iniciativa de suporte, mas que permitirá maior agilidade de resposta ao cidadão /empresas.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 20% do novo sistema.
Acordos Extraordinários	Implementar os acordos extraordinários que envolvem dívida residente no subsistema de Gestão de Contribuições (GC) e no Sistema de Execuções Fiscais (SEF).	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 29/12/2023.
Acordos de dívida de prestações	Implementar os acordos de dívida de prestações no sistema de Acordos e Planos Prestacionais (APP).	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 30/06/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Estatuto do Artista em Gestão de Contribuições (GC)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no subsistema de Gestão de Contribuições (GC).	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 30/06/2023.
Estatuto do Artista no Sistema de Execuções Fiscais (SEF)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no Sistema de Execuções Fiscais (SEF).	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 30/06/2023.
Estatuto do Artista no Apuramento de Obrigação Contributiva (AOC)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no subsistema de Apuramento de Obrigação Contributiva (AOC).	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 30/06/2023.
Estatuto do Artista no Recibos e Faturas Eletrónicas (RFE)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no subsistema de Recibos e Faturas Eletrónicas (RFE).	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 30/06/2023.
Estatuto do Artista no Sistema Integrado de Dívida (SID)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no Sistema Integrado de Dívida (SID).	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 30/06/2023.
Estatuto do Artista no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF)	Finalizar a implementação das funcionalidades referentes ao Estatuto do Artista no Sistema de Informação Financeira da Segurança Social (SIF).	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas até 30/06/2023.
Consolidação do SAP4hana	Implementar 6 atividades, a definir como prioritárias em conjunto com parceiros, no âmbito do SAP4hana.	Implementar e entregar para acreditação 6 funcionalidades no âmbito do SAP4hana.
Novo processamento de SICC	Finalizar a implementação das novas regras de compensação e melhorias de desempenho.	Implementar e entregar para acreditação as funcionalidades definidas no âmbito do novo processamento de SICC até 29/12/2023.
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª fase AOC entidades empregadoras	Desenhar e implementar os processos automáticos do cálculo da remuneração do trabalhador.	Implementar e entregar para acreditação os processos automáticos da 1ª fase AOC entidades empregadoras até 29/12/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Regresso antecipado ao trabalho	Implementar o registo do regresso antecipado ao trabalho do trabalhador a receber prestações de doença ou parentalidade, com o imediato reflexo no pagamento das prestações.	Disponibilizar em produção até 29/12/2023.
Implementação do tratamento de dados pessoais/sensíveis nos Pedidos de Serviços de Parceiros (em articulação com a Gestão de Alterações)	Definir um plano de comunicação junto dos parceiros para a implementação do tratamento de dados pessoais/sensíveis nos Pedidos de Serviços de Parceiros (PSP).	Implementar a alteração do procedimento até 31/03/2023.
Gestão do Relacionamento - Visão 360º	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação de um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio (VIN - Visão Integrada Negócio) e de relacionamento (VIR - Visão Relacionamento). Implementação seguintes etapas: Etapa 2 – <i>Unified FontEnd</i> - Gestão de Atividades; Etapa 3 – <i>Unified Front End VIN I</i> ; Etapa 4 – <i>Unified Front End VIN II</i> ; Etapa 5 – <i>Unified Front End VIN III</i> .	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.

Tabela 27 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 1

Objetivo Estratégico 2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Portais Informativos	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito dos Portais Informativos: 1. O desenvolvimento de todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de ouro de Acessibilidade e Usabilidade dos seguintes portais [50%]: - Portal da Secretaria Geral; - Portal da Inspeção Geral; - Portal do Catálogo de Produtos - INR; - Portal Informativo do GEP; - Portal da CNPDPCJ; - Portal Informativo da Segurança Social. 2. Upgrade da versão do <i>Google Analytics</i> em todos os portais [20%]. 3. Resposta a pedidos acordados com os clientes para os vários portais [30%].	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Novo Canal de Pagamento MBWay	Desenvolver uma solução que permita recebimentos de valores devidos à Segurança Social.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento	Implementar a evolução do Sistema de Gestão de Atendimento, nas seguintes vertentes: 1. Pedidos dos clientes (35%): - SMS de cancelamento; - Adaptação do Sistema de atendimento vídeo do IRN; - Notificações por entidade e introdução de 1 dado de identificação; - Integração com SVI. 2. Adaptações de usabilidade e acessibilidades aos sites (15%); 3. Adaptações de acessibilidade aos painéis (som) (10%); 4. Design da Dispensadora (20%); 5. Replicação de dados para a AMA (10%); 6. Automatização de <i>deploys</i> (10%).	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN	Desenvolver uma solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN.	Concretizar 75% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Manhãs de Usabilidade	Preparar e realizar um conjunto de sessões denominadas “Manhãs de Usabilidade”, internas e com os parceiros, promovidas pela equipa de Usabilidade.	Realizar 6 sessões.
Evolução da Arquitetura de Informação e Design Visual de toda a oferta digital da Segurança Social	Proceder à realização do estudo e proposta de evolução estrutural da experiência digital da Segurança Social Direta, da App Segurança Social + Próxima e Portal Informativo da Segurança Social, no âmbito do Plano de Transição Digital na Segurança Social.	Concluir os trabalhos definidos até 29/09/2023.
Transformação digital ao nível da Experiência de Utilizador	Esta iniciativa visa a evolução da estratégia ao nível da experiência do utilizador no processo de desenvolvimento de sistema de informação, no âmbito do Plano de Transição Digital na Segurança Social.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade	Efetuar a integração dos portais informativo e transacional da Segurança Social, ao nível da Ajuda e da Pesquisa.	Concluir os trabalhos definidos até 30/06/2023.
PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade	Desenvolver todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade no contexto da PTSS.	Concluir os trabalhos definidos até 29/12/2023.
App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços	Esta iniciativa visa a definição global da estratégia mobile e a disponibilização de 6 dos novos serviços, a acordar, na APP da Segurança Social + Próxima.	Concluir os trabalhos definidos até 29/12/2023.
Portal GPI - Garantia para a Infância - 2ª fase	Esta iniciativa visa a implementação e realização de testes à 2ª fase do Portal Garantia para a Infância.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30/07/2023.
Novas estatísticas portal informativo	Enriquecer o PTInfo (portal informativo) com novos dados estatísticos.	Apresentar Proposta de novos dados para o PTInfo até 28/04/2023.
Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i>	Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i> nos sistemas atuais (inclui o GEP - Gabinete de Estratégia e Planeamento).	Identificar e definir estratégia de integração de sistemas <i>legacy</i> até 29/12/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Realizar um levantamento (<i>as is</i>) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (<i>to be</i>)	Permitir ao II, I.P. uma fotografia exata de todos os locais com equipamentos informáticos sob a gestão e administração do II, IP. e definir o plano de ações a desenvolver.	Concluir o levantamento detalhado até 15/12/2023.
Soluções de voz e atendimento - Nova solução Global (Voz, CCenter e tratamento de mail)	Proceder à evolução da solução Contact Center, através da implementação de: 1. Solução Contact Center (50%); 2. Solução de Tratamento de e-mail (10%); 3. Solução de voz (40%).	Implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023.
Soluções de Atendimento - <i>Virtual agent</i> , <i>Chat Bot</i> e <i>voice IVR</i>	Implementar soluções avançadas de atendimento e autenticação - <i>Virtual agent</i> integrado com <i>ChatBot</i> e <i>voice IVR</i> (80%). Realizar a migração <i>ChatBot</i> (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023.
Soluções de Atendimento e Desmaterialização	Concretizar a desmaterialização e autenticação/assinaturas dos serviços de atendimento (50%) e implementar soluções baseadas em Acrobat pro, Adobe CC, Indesign e outros (50%).	Implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023.
Comunicação externa - Implementação da Newsletter da Segurança Social e outras formas de comunicação	Participar na conceção e operacionalização da Newsletter mensal da Segurança Social e articular com os outros organismos da Segurança Social, com vista à coerência e harmonização dos conteúdos a comunicar com os cidadãos e empresas.	Publicar a newsletter e consolidar a comunicação externa com os parceiros até 30/06/2023.
Preservação/expurgo da informação de logs de auditoria em articulação com os parceiros do MTSS	Assegurar, em articulação com os organismos parceiros, o compromisso contratual com os períodos de conservação e eliminação dos logs de auditoria bem como identificação dos sistemas/tratamentos de dados em que o II é responsável, co-responsável ou subcontratante.	Assinatura de protocolos com os parceiros do MTSS até 30/11/2023.

Tabela 28 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 2

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Segurança ao nível da Base de Dados - Máscara de Dados	Adquirir, instalar e configurar uma solução de <i>datamasking</i> nos ambientes não produtivos, que se venha a identificar, e de acordo com os requisitos que se venham a definir.	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Solução integrada de gestão de VIES - 1ª Fase	Implementar uma solução integrada e unificada que permita a gestão global de VIES, contemplando apenas o âmbito funcional da 1ª Fase.	Concretizar 90% do âmbito definido (1ª fase) dentro do prazo estabelecido.
Segurança ao nível da Base de Dados - Utilizadores Nominais	Conceber, implementar e operacionalizar uma solução que permita a criação de utilizadores nominais em ambientes não produtivos na BD Oracle, através da integração com a AD.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30/06/2023.
Automação (Componente BD)	Concluir a operacionalização global da solução ao nível da gestão de alterações de BD, automação do processo de entrega e instalação dos scripts de BD.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30/06/2023.
Evolução do Servidor Aplicacional J2EE	Realizar upgrade do servidor aplicacional de suporte aos sistemas J2EE.	Concretizar 75% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando com FraM	Continuar a evolução tecnológica da Framework, na componente cliente, para ficar alinhado com a stack tecnológica da FraM.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30/06/2023.
GUS - Evoluções tecnológicas e funcionais	Esta iniciativa visa as seguintes concretizações: 1. Upgrade da solução CAS para versão mais recente, garantindo maior estabilidade e segurança [80%]; 2. Evoluções aplicacionais que permitam aos utilizadores, quando necessário, assegurarem eles próprios a gestão de menus e finalidades [20%].	Concretizar 90% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.
MICAP - Evoluções técnicas e funcionais	Esta iniciativa visa a evolução do Sistema de Canais de Pagamento, nas seguintes vertentes: 1. Análise e refactorização do canal MB; 2. Migração tecnológica do canal APB; 3. Canal DUC - adaptação aos ficheiros do IGCP.	Concretizar 75% do âmbito definido dentro do prazo estabelecido.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
GFCT - Encerramento	Proceder aos desenvolvimentos que venham a ser identificados como necessários para cessar os Fundos de Compensação.	Concluir os trabalhos até 30/06/2023.
Migração do canal de Débitos Diretos	Implementar o canal de Débitos Diretos em GF3 e substituição das funcionalidades em SSD .net.	Concluir a migração do canal de débitos diretos até 29/09/2023.
Alteração <i>Datamarts</i> (COOP, SIP, RNCCI)	Implementar alterações a <i>datamarts</i> provenientes de alterações aplicacionais e/ou novas necessidades.	Implementar alterações a 2 <i>datamarts</i> até 30/11/2023.
Qualidade de Dados	Executar processos de qualidade de dados.	Desenvolver 2 processos/análises até 29/12/2023.
Reprocessamentos apoios COVID	Reprocessar situações específicas relacionadas com apoios COVID e enviar para Carregamento e Disponibilização de Movimentos (CDM).	Enviar para CDM até 28/04/2023.
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS - (PES - IO 4.1.4)	Realizar sessões de sensibilização sobre Segurança de Informação de acordo com o plano estabelecido.	Executar 90% do plano definido.
Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1) (2023)	Continuar a implementação e operacionalização do Centro de Operações de Segurança do II.	Operacionalizar o SOC até 29/12/2023.
Monitorização de serviços do Catálogo de Serviços no âmbito do CCO	Garantir a implementação e manutenção evolutiva da monitorização e alarmística, no âmbito das funções do CCO, relativa ao universo de serviços constantes do Catálogo de Serviços.	Garantir a abrangência média de serviços monitorizados em 95%.
Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia	Alargar infraestrutura <i>BigData</i> a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia.	Implementar até 29/12/2023.
Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura <i>BigData</i>	Implementar processos e infraestrutura que contribuem para a Solução Unificada de Auditoria, a definir em articulação com o Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD).	Concluir a implementação dos processos e infraestrutura até 29/12/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Exercícios de Cibersegurança	Participar em 2 exercícios de Cibersegurança com entidades externas e organizar exercícios internos ao MTSSS.	Participar em 2 exercícios de cibersegurança.
Solução Centralizada e Analítica de Logs	Implementar uma Solução Centralizada de Logs e realizar a respetiva analítica.	Implementar a solução e realizar a analítica até 29/12/2023.
Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática - (PES - IO 4.1.13)	Elaborar em conjunto com o DAD o documento estratégico da arquitetura de segurança. Identificar, adquirir, instalar e configurar os componentes de infraestrutura necessários para suporte à Arquitetura de Segurança definida.	Definir a infraestrutura de suporte à Arquitetura de Segurança do Instituto de Informática até 29/12/2023.
Criação de Processo de Gestão de Patching (PES - IO 4.1.10)	Criar Processo de Gestão de Patching transversal a todos os sistemas do Instituto de Informática.	Garantir a aprovação do processo de gestão de patching até 29/12/2023.
Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais - (PES - 4.2.2)	Definir a estratégia e o modelo de operacionalização de soluções de prevenção e deteção de fuga de dados pessoais.	Implementar as soluções definidas até 31/10/2023.
Estratégica de Monitorização e Observabilidade	Avaliar a situação atual, definir e implementar a estratégia de monitorização e Observabilidade.	Implementar a estratégia definida até 30/09/2023.
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019)	Implementar nova arquitetura para SSD v.3 (Segurança Social Direta), para PTSS (Portal Transacional da Segurança Social), no âmbito da continuação da substituição da atual infraestrutura .NET para uma nova arquitetura simplificada e atualizada.	Implementar a nova arquitetura SSD v.3 até 29/09/2023.
Atualização da solução de correio eletrónico e respetiva solução PCN	Atualizar a solução de correio eletrónico: upgrade exchange para versão mais recente e respetivo PCN (Plano de Continuidade de Negócio)	Implementar a solução até 30/11/2023.
Upgrade das restantes bases de dados Oracle para versão 19c.	Realizar upgrade das 15 principais bases de dados para Oracle, versão 19c.	Concluir o upgrade das 15 principais bases de dados para Oracle 19c até 30/11/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Implementar soluções para cumprimento do RGPD	Implementar opções de Base de Dados para cumprimento do RGPD, através da implementação do TDE (<i>Transparent Data Encryption</i>).	Implementar o TDM nas 04 principais bases de dados até 30/11/2023.
Atualização da Solução SIGA	Atualizar a solução SIGA (Sistema Integrado de Gestão do Atendimento): upgrade aplicacional e de Base de Dados.	Concluir a atualização do SIGA até 30/11/2023.
Atualização da Solução EESSI e respetiva solução PCN	Atualizar a infraestrutura EESSI (<i>Electronic Exchange of Social Security Information</i>) e replicar a nova arquitetura para PCN.	Implementar até 30/11/2023.
Atualização da Solução <i>SmartDocs</i> e respetiva solução PCN	Atualizar a solução <i>SmartDocs</i> e replicar a nova arquitetura aplicacional para PCN.	Implementar até 30/11/2023.
Renovação de proxy do II	Renovar e consolidar o proxy do II, tendo em vista a existência de apenas uma arquitetura de proxy, sendo necessário para o efeito criar regras de configuração e de governação.	Concluir a renovação do proxy do II até 15/12/2023.
Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)	Proceder à implementação efetiva de autenticação forte para dar suporte à RCM 41/2018 e garantir melhores práticas de segurança.	Implementar medidas de autenticação forte até 15/12/2023.
Migração acesso Internet do <i>Taguspark</i> para o <i>Datacenter</i>	Migrar o acesso internet do <i>Taguspark</i> para a <i>Equinix</i> .	Concluir a migração até 16/08/2023.
Evolução dos <i>switches</i> a nível nacional (centros distritais)	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos <i>switches</i> a nível nacional. Em 2023 pretende-se dar continuidade à migração e <i>repatching</i> dos <i>switches</i> dos centros distritais, intervindo ao nível dos <i>switches</i> obsoletos.	Concluir a migração e <i>repatching</i> de 60% dos <i>switches</i> obsoletos até 15/12/2023.
Implementar solução <i>NetBox</i>	Garantir uma <i>cmdb</i> centralizada, através da implementação de uma solução de <i>netbox</i> (incluindo ativos e passivos, registo de gamas de IP's, VLAN's ID)	Implementar a solução até 15/12/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Renovação de balanceadores (A10) em Lisboa	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos <i>switches</i> de distribuição, através da renovação de balanceadores (A10) em Lisboa.	Concluir a renovação de balanceadores até 15/12/2023.
Evolução da arquitetura dos <i>switch core</i> (CPD Lisboa)	Continuar a evolução da arquitetura dos <i>switch core</i> (CPD Lisboa) para ACI, incluindo renovação de equipamentos.	Concluir a evolução da arquitetura dos <i>switch core</i> para ACI até 15/12/2023.
Evolução dos <i>switches</i> de distribuição no <i>TagusPark</i>	Continuar a evolução dos <i>switches</i> de distribuição no <i>TagusPark</i> , com vista a garantir a segurança, novas funcionalidades e a sua resiliência.	Implementar as melhorias identificadas até 15/12/2023.
Implementar uma solução de proteção da AD	Garantir a salvaguarda de configurações e informação das AD's, imutabilidade, monitorização de alterações, proteção contra ataques e rastreabilidade mais forte.	Implementar a solução até 15/12/2023.
Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura	Expandir a implementação da ferramenta Cisco IWO das atuais 25 licenças para o máximo possível na infraestrutura de Hyper-V e Vmware	Concretizar a melhoria identificada até 15/12/2023.
Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados	Adquirir infraestrutura de <i>backup to disk – Appliances</i> , para o CPD de Viseu e para serviço de backup imutáveis e proceder à respetiva configuração/otimização	Implementar a solução até 15/12/2023.
Implementação de solução de orquestração de <i>kubernetes</i> (2023)	Concretizar a evolução da solução de gestão de <i>containers</i> para a ferramenta open shift.	Concluir a evolução da solução até 15/12/2023
Implementação e migração de oVirt para RHEV	Proceder à implementação de uma solução empresarial de <i>Red Hat Virtualization</i>	Implementar a solução até 15/12/2023.
Evolução sistema de backups para suportar a solução Backup SaaS Microsoft 365 (serviço <i>Cloud</i>)	Continuar a evolução no sistema de backups para suportar a solução <i>Backup SaaS Microsoft 365</i> (serviço <i>Cloud</i>), tendo em vista a implementação e alargamento a todos os serviços certificados que correm em <i>Azure</i> e O365.	Concluir a evolução do sistema até 15/09/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Renovação de <i>storage</i> Tier1	Proceder à renovação tecnológica do primeiro nível de armazenamento de <i>storage Tier 1</i> , atendendo a que o equipamento de Lisboa entra em fim de vida no final de 2023.	Concluir a renovação tecnológica do 1º nível de armazenamento até 15/12/2023.
Implementar políticas de recuperação total de ambientes a partir de <i>backups</i>	Definir e configurar políticas de backup e <i>restore</i> que permitam a recuperação integral de um servidor físico ou Virtual nos 3 <i>hypevisors</i> em exploração no II (Hyper-V; VMware e KVM).	Implementar políticas de <i>backup</i> e <i>restore</i> até 15/12/2023.
Simulações de Engenharia Social	Realizar simulações de <i>Phishing</i> e <i>Security Awareness</i> de acordo com o plano estabelecido.	Executar 90% das simulações definidas no plano de ação.
Gestão de acessos (PES - IO 4.1.6)	Gerir e acompanhar o processo de implementação das ferramentas que materializam a estratégia de gestão de acessos definida para o II e o MTSSS, através da concretização das seguintes atividades: 1. Operacionalizar o PAM (30%); 2. Implementar uma solução de IAM (50%); 3. Avaliar e adquirir solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023.
Atualização do parque informático	Atualizar o parque tecnológico do MTSSS, através da aquisição e instalação de equipamentos informáticos (desktops, portáteis, impressoras, scanners e outros).	Modernizar 20% do parque de equipamentos TI do MTSSS.
Solução ITSM	Melhorar a solução ITSM, através da realização das seguintes atividades: 1. Implementação de novas funcionalidades e revisão de processos (50%); 2. Gestão do conhecimento com vista à consolidação e enriquecimento da base de dados de conhecimento de suporte ao ChatBot (50%).	Implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023.
Edge Computing	Implementar a III fase da solução <i>Edge Computing</i> , através de: 1. Reforço da solução VDI com subscrição adicional (250) e suporte prioritário (40%); 2. Reforço da solução de <i>Edge</i> em especial para locais ainda não cobertos (30%); 3. Implementação de nova solução de <i>File system</i> (30%).	Implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023.
Comunicações Unificadas	Concretizar as seguintes atividades no âmbito das Comunicações Unificadas: 1. Soluções cliente e de colaboração – criação de sala para reuniões virtuais (60%); 2. Atualização da solução e infraestrutura às comunicações VoIP e Jabber (40%).	Implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Estação Padrão	Melhoria da solução de desktop corporativo, através da concretização das seguintes atividades: 1. Evolução da solução de desktop corporativo - Estação Padrão e das ferramentas a ela associadas (50%); 2. Virtualização de desktops, nomeadamente suporte para cenários de desenvolvimento (30%); 3. Implementação de novos cenários tecnológicos - onde se destaca uma nova versão de EP Linux (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 15/12/2023.
Soluções de mobilidade	Implementar soluções de mobilidade SASE e disponibilizar em 6000 postos de trabalho.	Implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023.
Microsoft 365 no MTSSS	Adotar e disponibilizar ao universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS um conjunto de novas ferramentas de Posto de Trabalho, Produtividade, Colaboração e Segurança que lhes permitam a possibilidade de trabalhar em mobilidade e/ou teletrabalho (80%). Pretende-se, ainda, garantir que todos os colaboradores dos organismos do MTSSS têm acesso a todos os recursos de que necessitam para o exercício das suas tarefas diárias, e de forma segura (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023.
Gestão de assiduidade e controlo de acessos	Promover as diligências tendentes à implementação de um novo sistema de gestão de assiduidade de acessos.	Implementar a Solução até 15/12/2023.
Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação	Realizar as atividades tendentes à certificação do II, I.P. no Sistema de Gestão da Conciliação (SGC): implementação do plano de ações corretivas, preparação e realização da auditoria externa.	Obter a certificação no SGC até 31/07/2023.
Revisão do planeamento dos processos aquisitivos de bens e serviços do II	Apresentar proposta de revisão da metodologia de planeamento de aquisições de bens e serviços do II.	Apresentar proposta até 31/07/2023.
Reforçar a execução financeira dos projetos do II no âmbito do PRR	Garantir a execução financeira prevista no ano em curso dos projetos financiados pelo PRR.	Executar 85% dos projetos financiados no âmbito do PRR (percentagem de execução financeira).
Sustentabilidade energética e Ambiental	Promover iniciativas tendentes à implementação de mecanismos de redução do consumo energético.	Apresentar relatório com as medidas implementadas e apuramento do impacto na faturação de eletricidade até 29/12/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Reforço do controlo de gestão de ativos	Monitorizar a execução dos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II, por forma a garantir o controlo de gestão de ativos e a salvaguarda física e de registo (entrada, transferência, abates) de acordo com o Manual de Procedimentos em vigor.	Realizar 2 auditorias.
Criação de mecanismos no âmbito do Sistema de Controlo Interno	Elaborar o Manual de Controlo Interno.	Apresentar proposta de Manual até 29/12/2023.
<i>Workplace Strategy</i>	Estudar e conceber uma nova organização dos espaços de trabalho, em harmonia com o regime de trabalho em vigor. Este estudo terá a duração de 3 anos.	Realizar 60% do âmbito definido até 29/12/2023.
Estratégia de prevenção e mitigação de riscos psicossociais	Proceder à identificação de riscos psicossociais no Instituto de Informática, elaborar um plano de ação, proceder à sua implementação e respetiva avaliação.	Apresentar um Plano de ação até 29/12/2023.
Modelo de Gestão da Mudança	Conceber um processo de Gestão da Mudança para aplicação na implementação de projetos aplicativos.	Modelo de Gestão da Mudança aprovado até 29/12/2023.
Gestão Documental - Alargamento de novas funcionalidades aos parceiros do MTSS	Alargar 1 funcionalidade nova do Sistema de Gestão Documental a outros organismos e alargar à CNPDCJ.	Cumprir 80% do Plano de Trabalho definido.
Revisão do PESI 2023-2025	Gerir e acompanhar a elaboração/revisão do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSS.	Executar 100% do plano de trabalho definido.
Preparação Processo de Renovação da Certificação do SIG	Realizar as atividades necessárias desde a identificação da necessidade de aquisição até ao início da execução do contrato.	Executar 100% do plano de trabalho definido.
Preparação Processo Concessão de certificação do SGC	Realizar as atividades necessárias desde a identificação da necessidade de aquisição até ao início da execução do contrato.	Executar 100% do plano de trabalho definido.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Análise de Requisitos para certificação Cibersegurança	Analisar os requisitos para a certificação com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança e apresentar situação atual de <i>compliance</i> com a colaboração e envolvimento da AMESI.	Executar 100% do plano de trabalho definido.
Identificação e análise de ferramentas de base tecnológica para suportar processo gestão risco/metodologia (PES - 4.1.11)	Identificar e analisar ferramentas de base tecnológica para suportar processo gestão de risco/metodologia.	Apresentar proposta com identificação de ferramentas que respondam aos requisitos do processo até 15/12/2023.
Elaboração de proposta de disponibilização de Indicadores operacionais na intranet	Analisar os indicadores operacionais constantes no Manual de Indicadores 2023, identificar os que são de recolha automática, identificar a fonte dos dados e apresentar proposta de disponibilização na intranet.	Apresentar proposta até 30/11/2023.
Elaboração de instrumentos de apoio à gestão e acompanhamento de projetos PRR	Elaborar instrumentos de apoio aos gestores de projeto e apresentá-los de forma desmaterializada na intranet (FAQs; Boas práticas no preenchimento caderno projeto; Lista de Possíveis Riscos aplicáveis; Princípios para garantia de consistência, integridade e fiabilidade da informação; cronograma Tipo, etc).	Elaborar 6 entregáveis e disponibilizar na intranet.
Elaboração de proposta de dashboard para os Instrumentos de Gestão	Analisar relatório de SMDO e elaborar proposta de <i>dashboard</i> para cada um dos Instrumentos de Gestão, a disponibilizar na intranet, de forma desmaterializada.	Apresentar proposta de <i>dashboards</i> até 29/09/2023.
Deteção e análise de vulnerabilidades do SISS	Identificar os serviços a auditar, elaborar/validar peças procedimento concursal, gerir e acompanhar a execução do projeto. Validar os entregáveis.	Entrega do Relatório Definitivo até 29/12/2023.
Dinamização de iniciativas no âmbito do Envolvimento Institucional	Realizar 4 iniciativas no âmbito do Envolvimento Institucional.	Concluir 4 iniciativas até 22/12/2023.
Atualização da Intranet face à nova imagem Institucional	Atualizar o grafismo da Intranet de acordo com a Imagem Institucional aprovada no ano de 2022.	Intranet atualizada até 30/06/2023.
Dinamização de medidas de sustentabilidade e eficiência energética e ambiental	Dinamizar medidas de sustentabilidade e eficiência energética e ambiental, visando, num plano conjuntural, combater ou minorar os efeitos nocivos da crise que estamos a atravessar e num plano estrutural, também numa perspetiva de futuro, para melhorar ou tornar ainda mais sustentável o II.	Reformular, validar e publicar todos os conteúdos até 29/09/2023.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Reavaliação dos meios de suporte de Comunicação Interna e apresentação do plano de comunicação	Apresentar proposta de Plano de Comunicação Interna alinhado com a cultura organizacional.	Redigir, aprovar e publicar o plano até 31/10/2023.
Implementação de medidas de acessibilidade e mobilidade para pessoas com deficiência	Criar 2 lugares de estacionamento destinados a pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade.	Implementar a medida até 30/05/2023.
Um café e dois dedos de conversa	Conversa com convidados sobre temas de atualidade e de interesse geral.	Realizar 3 sessões por ano.
Dinamizar a presença do instituto nas redes sociais	Apresentar plano de presença do instituto e respetiva implementação nas redes sociais, nomeadamente o linkedin.	Aprovar e implementar o plano até 15/12/2023.
Solução de gestão de proteção de dados no MTSSS	Implementar a ferramenta de gestão de proteção de dados no MTSSS.	Implementar a solução no MTSSS até 29/12/2023.
Operacionalizar medidas de reforço da conformidade com o RGPD	Operacionalizar 4 iniciativas com vista ao reforço da conformidade com o RGPD: 1. Elaborar, aprovar e publicar o Procedimento do exercício de direitos do titular de dados; 2. Elaborar, aprovar e publicar o Procedimento de Gestão do consentimento; 3. AIPD ambientes não produtivos; 4. Identificação das atividades de tratamento elevado e identificação de ações de mitigação de risco.	Operacionalizar as 4 iniciativas até 29/12/2023.

Tabela 29 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 3

Objetivo Estratégico 4 – Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Programa de Inovação	Reforçar o Programa de Inovação do II, com o objetivo de promover a melhoria contínua e uma cultura de Inovação, através da realização de: 1. Dois eventos de inovação (40%); 2. Elaboração de um plano estratégico de promoção de políticas de inovação (60%).	Implementar 80% das atividades definidas até 29/12/2023.
Reavaliar o regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.	Avaliar os resultados do atual regime de trabalho em vigor no II,I.P. e apresentar propostas de eventuais alterações decorrentes da avaliação.	Apresentar proposta proceder à sua operacionalização até 31/07/2023.
Nova plataforma de formação a distância para disponibilização da oferta formativa de <i>e-learning</i>	Concretizar a migração e disponibilizar os cursos de formação <i>e-learning</i> do Instituto de Informática para uma nova plataforma de formação à distância.	Disponibilizar em produção a oferta formativa de <i>e-learning</i> do II na nova plataforma de formação à distância até 15/12/2023.
Curso de <i>e-learning</i> sobre Competências TIC	Conceber, desenvolver e disponibilizar um curso de <i>e-learning</i> , dirigido aos colaboradores do II, sobre um domínio de competências TIC.	Disponibilizar em produção um curso de <i>e-learning</i> sobre competências TIC até 29/12/2023.

Tabela 30 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 4

4. Articulação entre os Eixos Estratégicos do PRR e os Objetivos Estratégicos e Operacionais do II

EIXOS ESTRATÉGICOS PRR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
Eixo 1 - Reorganização da Conceção do Sistema de Segurança Social e Modernização do Sistema de Informação da Segurança Social	O.E.1 - OE 1. Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.	O.O.1 – Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social. O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços. O.O.4 – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	Eficácia
Eixo 2 - Desenvolvimento e Implementação de um Novo Modelo de Relacionamento	O.E.2 - Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.	O.O.5 – Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social.	Eficiência
Eixo 3 - Reformular e Adaptar Posto Trabalho	O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.	O.O.8 – Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.	
Eixo 4 - Implementar Soluções de Infraestrutura e Suporte aos Sistemas da Segurança Social baseados em Soluções Cloud		O.O.6 – Consolidar a Arquitetura Técnica. O.O.7 – Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. O.O.9 – Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG O.O.10 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores. O.O.11 – Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.	Qualidade
Eixo 5 - Reengenharia de Processos e Qualificação Profissionais	O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.	O.O.12 – Promover o desenvolvimento de competências.	
	O.E.5 - Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do MTSSS.	O.O.13 - Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações.	



INSTITUTO DE INFORMÁTICA