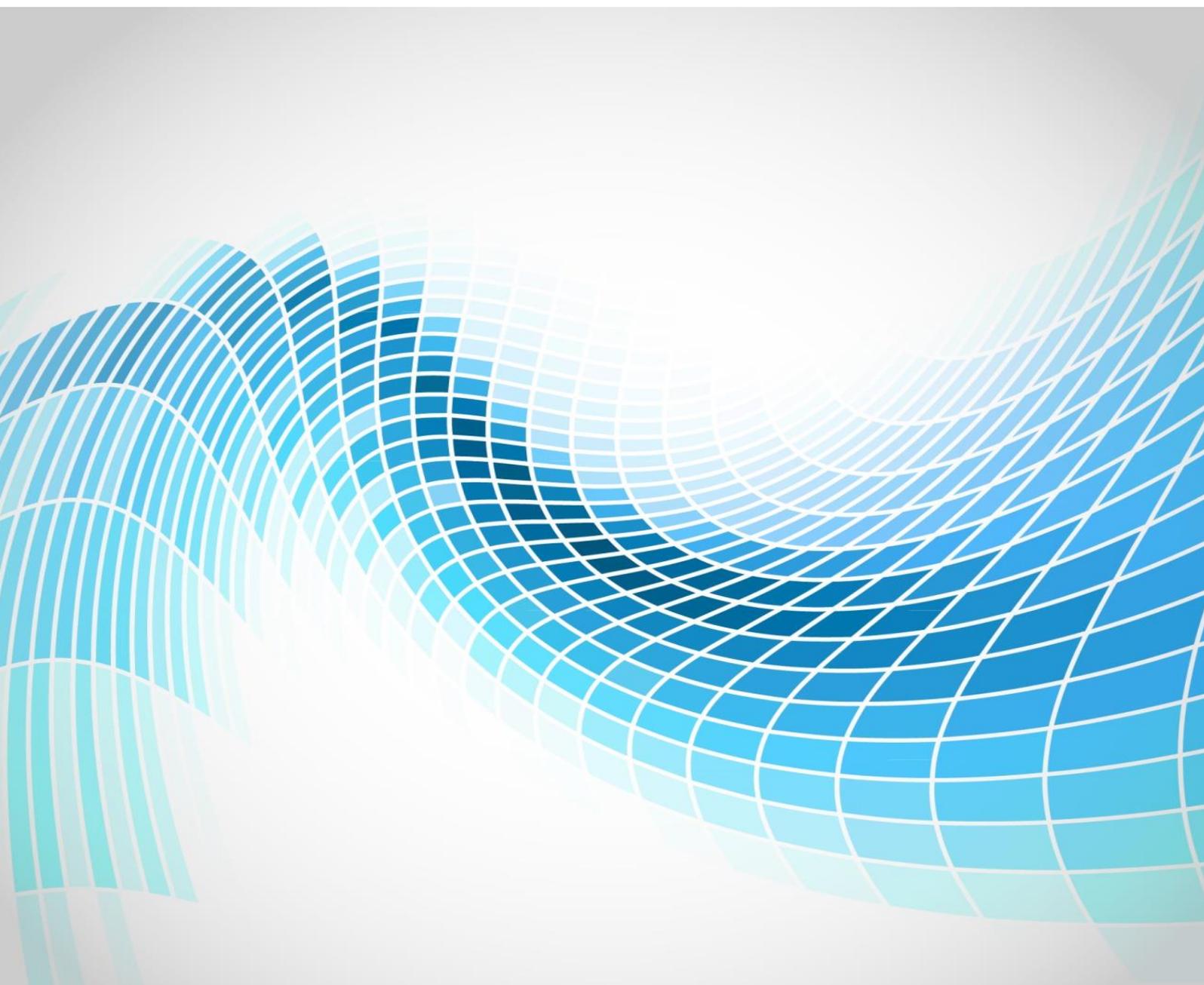


PLANO DE ATIVIDADES 2017

maio/2017



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO



**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

maio de 2017

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

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

NOTA INTRODUTÓRIA	7
<hr/>	
1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA	10
<hr/>	
1.1 ENQUADRAMENTO	10
1.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA	11
1.2.1 MISSÃO	11
1.2.2 VISÃO	11
1.2.3 VALORES	11
1.2.4 POLÍTICA	12
1.3 ATRIBUIÇÕES	14
1.4 ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	14
1.5 ESTRUTURA ORGÂNICA	16
1.6 MODELO ORGANIZACIONAL	19
1.7 STAKEHOLDERS	20
1.8 SERVIÇOS	23
<hr/>	
2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS PARA O ANO 2017	26
<hr/>	
2.1 ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	26
2.2 ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO MTSSS	28
2.3 ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	29
2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	31
2.5 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	34
2.6 OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	38
2.7 ATIVIDADES A DESENVOLVER	41
2.7.1 PRINCIPAIS INICIATIVAS POR OBJETIVO OPERACIONAL	41
2.7.2 OBJETIVOS E INICIATIVAS POR UNIDADE ORGÂNICA	52
2.8 PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO	63
<hr/>	
3 RECURSOS DISPONÍVEIS	66
<hr/>	
3.1 RECURSOS HUMANOS	66
3.1.1 POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS	66
3.1.2 COMPETÊNCIAS CHAVE	67
3.1.3 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS PELAS ÁREAS	69
3.1.4 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS POR NÍVEL ACADÉMICO	70
3.1.5 PLANO DE FORMAÇÃO	70
3.2 RECURSOS FINANCEIROS	72
3.2.1 ORÇAMENTO GLOBAL 2017	72
3.2.2 DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO POR AGRUPAMENTOS ORÇAMENTAIS	72
3.2.3 CANDIDATURAS A FINANCIAMENTOS	75

GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	77
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	79
INICIATIVAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	80

Índice de Figuras

FIGURA 1 – ORGANIGRAMA DO MTSSS	10
FIGURA 2 – VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	11
FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	15
FIGURA 4 – ORGANIGRAMA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	16
FIGURA 5 – ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	19
FIGURA 6 – STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	20
FIGURA 7 – MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	23
FIGURA 8 – GRANDES LINHAS DA ESTRATÉGIA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	30
FIGURA 9 – CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	39
FIGURA 10 – EVOLUÇÃO DO Nº DE EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	66
FIGURA 11 – DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO DOS EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	67
FIGURA 12 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR FUNÇÃO	68
FIGURA 13 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR DEPARTAMENTO/ÁREA	69
FIGURA 14 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR HABILITAÇÕES LITERÁRIAS	70
FIGURA 15 – DISTRIBUIÇÃO DA TIPOLOGIA DE FORMAÇÃO	71

Índice de Tabelas

TABELA 1- QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2017 DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	36
TABELA 2- DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DO QUAR 2017 DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	37
TABELA 3- INICIATIVAS DO DAD POR OBJETIVO OPERACIONAL.....	53
TABELA 4- INICIATIVAS DO DAGI POR OBJETIVO OPERACIONAL.....	54
TABELA 5- INICIATIVAS DO DAS POR OBJETIVO OPERACIONAL	55
TABELA 6- INICIATIVAS DO DAU POR OBJETIVO OPERACIONAL	56
TABELA 7- INICIATIVAS DO DGA POR OBJETIVO OPERACIONAL.....	57
TABELA 8- INICIATIVAS DO DOGP POR OBJETIVO OPERACIONAL	58
TABELA 9- INICIATIVAS DO DGC POR OBJETIVO OPERACIONAL.....	59
TABELA 10- INICIATIVAS DA AQA POR OBJETIVO OPERACIONAL.....	60
TABELA 11- INICIATIVAS DA ACS POR OBJETIVO OPERACIONAL.....	61
TABELA 12- INICIATIVAS DO DSI POR OBJETIVO OPERACIONAL.....	62
TABELA 13- ORÇAMENTO GLOBAL 2017 VS ORÇAMENTO GLOBAL 2016.....	72
TABELA 14- DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO GLOBAL 2017 VS 201 POR AGRUPAMENTOS.....	74
TABELA 15- CANDIDATURA AO PORTUGAL 2020	75
TABELA 16- GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS.....	78
TABELA 17- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	79
TABELA 18- INICIATIVAS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	85
TABELA 19- INICIATIVAS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	89
TABELA 20- INICIATIVAS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	92
TABELA 21- INICIATIVAS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	93

NOTA INTRODUTÓRIA



Nota Introdutória

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no perímetro de influência do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), assumem um papel decisivo nas grandes alterações verificadas no que toca ao relacionamento entre os organismos do MTSSS, entre os vários organismos da administração pública, e entre os organismos da administração pública, os cidadãos e os agentes económicos.

A própria evolução do Sistema de Segurança Social tem sido necessariamente acompanhada pelos avanços ao nível das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), quer em termos de sistemas de informação, quer nos processos de negócio, formas de trabalhar e da própria cultura organizacional.

Vivemos hoje um novo paradigma tecnológico, assente no acesso à informação em tempo real, na mobilidade, na *cloud computing*, ou *big data*, que nos coloca novos desafios e abre um mundo de possibilidades de modernização e inovação, que podem reforçar a qualidade dos serviços públicos prestados aos Cidadãos e agentes económicos.

O Instituto de Informática, I.P., na qualidade de responsável pela gestão das TIC no MTSSS, tem nessa evolução um papel central, através da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, como acelerador da eficiência e eficácia dos sistemas e processos no MTSSS.

A transformação digital está hoje no centro das preocupações das empresas, assim como da Administração Pública, sendo esta entendida como algo transversal às organizações. O atual contexto, cada vez mais desafiante, impulsiona o Instituto de Informática, I.P. a encetar um caminho de inovação no desenvolvimento e implementação de novas soluções, que simplifiquem a vida dos cidadãos e agentes económicos e favoreçam a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis, sejam eles humanos ou financeiros.

Em 2016 demos os primeiros passos no processo de transformação digital no MTSSS, ao qual será dado continuidade em 2017, através da consolidação desta estratégia, assente em princípios de transparência, confiança, simplificação, proximidade, eficiência e tendo subjacente a inovação.

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

Considerando os desafios que a Administração Pública atravessa, por meio da necessidade de garantir o cumprimento da sua função e paralelamente consolidar as contas públicas, o princípio da racionalização dos recursos é aplicável de forma transversal. Também o Instituto de Informática, I.P. deverá continuar a pautar a sua atuação por princípios de eficácia, eficiência e economia, garantindo o foco em prestar melhores serviços públicos.

Ao nível da sustentabilidade organizacional, importa potenciar a estratégia de reforço da capacidade de adaptação à mudança, com maior agilidade e rapidez no desenvolvimento dos seus serviços, de forma a responder aos desafios permanentes colocados pelos Cidadãos e agentes económicos.

Deste modo, o Instituto de Informática, I.P. deverá procurar continuamente a melhoria organizacional dos serviços que disponibiliza, procurando implementar medidas que contribuam para garantir a responsabilidade social para com os seus colaboradores, para com o meio envolvente e para com o meio ambiente.

O sucesso destes desafios só é possível de alcançar com o envolvimento das pessoas, por isso o Instituto de Informática, I.P. continuará a dar prioridade à estratégia de gestão de pessoas, continuando a apostar no desenvolvimento e consolidação das competências técnicas e comportamentais, procurando o equilíbrio permanente entre as necessidades da organização e os interesses pessoais, familiares e profissionais das pessoas.

A escolha dos objetivos a incluir no QUAR 2017, que resultam de um subconjunto de objetivos estratégicos e operacionais é relevante para a prossecução da estratégia e dos desafios a que nos propomos em 2017, 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.

I. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA



1 O Instituto de Informática

1.1 Enquadramento

O Instituto de Informática, I.P. 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 Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social tem por missão:

“Formular, conduzir, executar e avaliar as políticas de emprego, de formação profissional, de relações laborais e condições de trabalho, solidariedade e segurança social, bem como a coordenação das políticas sociais de apoio à família, crianças e jovens em risco, idosos e natalidade, de inclusão das pessoas com deficiência, de combate à pobreza e de promoção da inclusão social.”

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.

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).

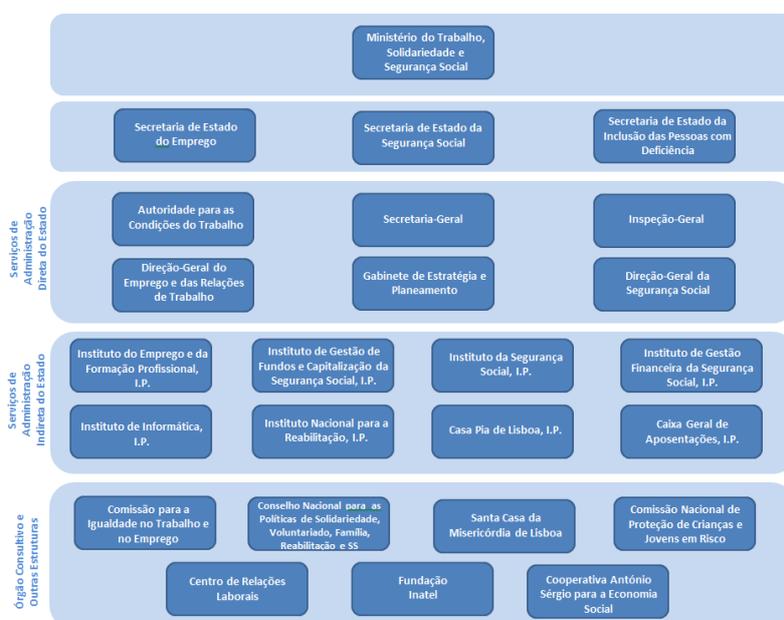


Figura 1 – Organograma do MTSSS

1.2 Missão, Visão, Valores e Política

1.2.1 Missão

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 planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.”

1.2.2 Visão

O Instituto de Informática, I.P. definiu para orientar e nortear a trajetória da sua atuação a seguinte **Visão**:

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

1.2.3 Valores

O Instituto de Informática, I.P. adotou um conjunto de valores que devem guiar a vida da organização, apoiando a concretização dos objetivos coletivos e individuais:



Figura 2 – Valores do Instituto de Informática, I.P.

Inovação

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

Confiança

“Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.”

Competência

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

Transparência

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

1.2.4 Política

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

Esta Política é suportada em seis princípios:

Partes Interessadas

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

Pessoas

O Instituto de Informática, I.P. apoia, de forma contínua, o desenvolvimento das competências das suas pessoas de modo a incrementar a motivação, potenciar a eficácia do trabalho em equipa e promover a inovação, de modo a implementar as estratégias definidas.

Comunicação

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

Melhoria Contínua

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

Processos para a Excelência e Inovação

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

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

Requisitos legais

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

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 nº 805/2016, publicada no DR 2ª Série, nº 90 de 10 de maio de 2016 deliberou a atribuição dos pelouros nos membros do Conselho Diretivo, bem como a suplência dos mesmos membros, da forma que se representa abaixo.

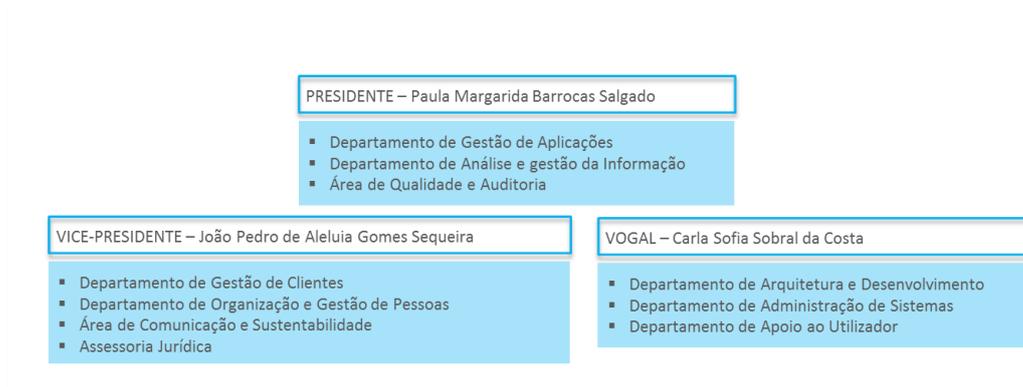


Figura 3 – Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P.

O fiscal único

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

O conselho consultivo

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

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 pelas seguintes unidades orgânicas nucleares:

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

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

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

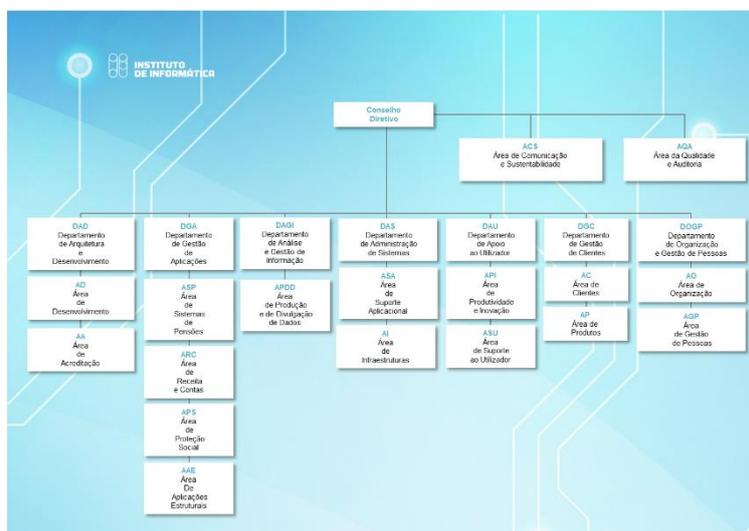


Figura 4 – Organograma do Instituto de Informática, I.P.

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

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento

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

Departamento de Gestão de Aplicações

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

Departamento de Análise e Gestão de Informação

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

Departamento de Administração de Sistemas

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

Departamento de Apoio ao Utilizador

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

Departamento de Gestão do Cliente

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

Departamento de Organização e Gestão das Pessoas

Compete ao Departamento de Organização e Gestão de Pessoas, abreviadamente designado por DOGP, assegurar e apoiar o funcionamento interno do 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.

Área de Qualidade e Auditoria

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

Área de Comunicação e Sustentabilidade

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

Paralelamente aos Departamentos e Áreas, e de acordo com o modelo organizacional do Instituto de Informática, I.P., conforme os termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril, existem ainda 2 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente a Equipa multidisciplinar para a consolidação da infraestrutura distribuída e a Equipa multidisciplinar conta integrada.

Equipa multidisciplinar conta integrada

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

Equipa multidisciplinar para a consolidação da infraestrutura distribuída

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

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

1.6 Modelo Organizacional

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

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

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:



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

1.7 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*.

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



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

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

- Secretaria – Geral;
- Inspeção – Geral;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento;
- Autoridade para as Condições de Trabalho;
- Direção – Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Direção Geral da Segurança Social;
- Instituto da Segurança Social, I.P.;
- Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.;
- Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.;
- Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.;
- Casa Pia de Lisboa, I.P.;
- Caixa Geral de Aposentações, I.P.;
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens;

- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego;
- Centro de Relações Laborais;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;

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

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

- Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Polícia Segurança Pública;
- Serviços Partilhados da Saúde;
- Direção Geral de Energia e Geologia;
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Direção Geral de Estatísticas de Educação e Ciência;
- Tribunais

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

Adicionalmente, foram estabelecidos vários protocolos de colaboração ao nível do Sistema de Estatísticas da Segurança Social, com principal destaque para os seguintes stakeholders:

- Banco de Portugal;

- Instituto Nacional de Estatística;
- Fundação Francisco Manuel dos Santos;

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

A este nível é de salientar as relações que têm sido estabelecidas com a Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução, com a Ordem dos Contabilistas Certificados, com Grupo de Utilizadores SAP em Portugal, e com a ASOFT com vista à operacionalização de novos serviços, como por exemplo a nova Plataforma da Segurança Social Direta.

1.8 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 nos seguintes grandes grupos de serviços a que podemos chamar **Macro Serviços**.



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

Suporte Técnico

O Instituto de Informática disponibiliza serviços de suporte ao utilizador, suporte aplicacional e suporte de infraestruturas, com o objetivo de garantir a operação e boa utilização dos sistemas e soluções da responsabilidade do Instituto e utilizados pelas suas entidades parceiras.

Comunicações

O Instituto de Informática presta serviços no âmbito da gestão e operação da infraestrutura e rede de comunicações, assegurando a administração e monitorização das ligações e equipamentos. Disponibiliza serviços e soluções de correio eletrónico, comunicação de voz e dados.

Infraestrutura e Posto de Trabalho

O Instituto de Informática fornece serviços de gestão e manutenção de infraestruturas e plataformas tecnológicas, assegurando o alojamento de aplicações informáticas. Oferece também um conjunto de serviços que asseguram o fornecimento de equipamentos e a instalação e configuração de postos de trabalho, tendo em consideração preocupações ao nível da produtividade e segurança.

Desenvolvimento e manutenção de aplicações

O Instituto de Informática presta serviços de desenvolvimento, manutenção e evolução de aplicações informáticas no âmbito do Sistema de Informação da Segurança Social. Desenvolve e disponibiliza também soluções nos domínios da interoperabilidade, sites e portais, gestão do atendimento e gestão documental.

Formação e recursos pedagógicos

O Instituto de Informática disponibiliza serviços de formação *e-learning*, formação presencial e produção de recursos pedagógicos, de forma a garantir a transmissão das competências necessárias aos utilizadores das soluções TIC desenvolvidas pela organização. Neste âmbito, utiliza metodologias e instrumentos técnicos próprios, adequados às diversas fases do ciclo formativo.

Gestão de Informação

No âmbito do Sistema da Segurança Social, o Instituto de Informática desenvolve e disponibiliza um conjunto de sistemas inteligentes de apoio à decisão, fornecendo dados, informação e estatísticas da Segurança Social. Disponibiliza ainda um serviço de difusão massiva de informação.

2. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS



2 Estratégia e Objetivos para o ano 2017

2.1 Orientação Estratégica Global

A atividade do Instituto de Informática, I.P., é desenvolvida com o desígnio de levar a cabo a missão que lhe está cometida. São diversos os fatores (de ordem externa e interna) que podem influenciar a orientação que o cumprimento dessa missão pode levar, tendo, no entanto, uma premissa máxima: garantir a sustentabilidade do sistema de segurança social, colocando ao seu serviço um conjunto de ferramentas tecnológicas cada vez mais eficazes, eficientes e economicamente sustentáveis.

Na elaboração do Plano de Atividade 2017, foram levados em consideração todos os fatores externos que poderiam condicionar as opções operacionais e estratégicas a tomar. Assim foi tomado em linha de conta o contexto económico e financeiro do país, as opções estratégicas do governo para 2017, bem como as reformas que o governo entendeu que se deveriam por em marcha a partir do ano de 2017.

Foram alvo de especial atenção na elaboração deste Plano de Atividades os seguintes documentos:

- ✓ Grandes Opções do Plano para 2016-2019;
- ✓ Programa Nacional de Reformas 2016-2019 (PNR);
- ✓ Grandes Opções do Plano 2017;
- ✓ Orçamento para 2017

Também as atividades interministeriais a decorrer no âmbito de vários grupos de trabalho, dos quais o Instituto de Informática, I.P. participa, tiveram influência na preparação e definição das principais atividades a desenvolver no decorrer do ano de 2017, dado que representam compromissos assumidos e resposta a orientações estratégicas interministeriais que se traduzem essencialmente:

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

Neste contexto destaca-se a participação do Instituto de Informática, I.P. nos grupos de trabalho:

- **Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP – CTIC**

Estrutura de coordenação responsável por operacionalizar a estratégia e o plano de ação global para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública com vista a tirar partido do potencial transformador das TIC e a melhorar a eficiência tecnológica e financeira do seu uso.

- **Agenda Portugal Digital**

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

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

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

No **contexto interno**, é de importância central, dar evidência ao trabalho que se encontra em desenvolvimento, com vista a aprovar um novo **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI)**, para o período de 2017-2019.

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

Dada a importância deste documento de gestão, para a orientação estratégica no diz respeito aos Sistemas de Informação no MTSSS, ele é vital para o Instituto de Informática e muito importante para a todas as outras Instituições por ele, abrangidas. A sua elaboração é da responsabilidade do Instituto de Informática, I.P., tendo em consideração os contributos de todos os organismos do ministério, apresentados durante a sua preparação.

Ainda no contexto interno, de salientar a importância de garantir o alinhamento do Instituto de Informática, I.P. com as melhores práticas e *standards* de mercado ao nível da Gestão de Serviços de TI, de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação, apostando na disponibilização de serviços ao cidadão e agentes económicos, e no estabelecimento de relações de proximidade, confiança e compromisso com todos os *stakeholders*.

Na garantia do alinhamento estratégico de toda a organização e na promoção do envolvimento de todos, os departamentos e áreas foram chamados a participar na elaboração do plano de atividades, dando o seu contributo ao nível das iniciativas a considerar, das atividades correntes a realizar, dos recursos humanos e financeiros a afetar e dos indicadores e métricas a contribuir para a monitorização do desempenho organizacional.

2.2 Orientações Estratégicas do MTSSS

Com base nas linhas estratégicas traçadas para a administração pública, foram definidas as Orientações Gerais, transversais a todos os Ministérios da administração pública, e as Orientações Específicas a atribuir a cada um de acordo com a sua área(s) de intervenção.

Neste sentido, cabe ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social atuar de forma a:

Orientações Gerais

- Melhorar a qualidade da despesa pública;
- Racionalizar e reduzir os custos em TIC;
- Potenciar a simplificação e modernização administrativa;
- Promover a inovação, desenvolvimento e investigação em TIC;
- Promover a conciliação entre trabalho e vida pessoal;
- Impulsionar a eficiência energética;
- Promover a coesão territorial e a sustentabilidade ambiental.

Orientações Específicas

- Promover uma gestão sustentável e transparente da segurança social mediante uma avaliação rigorosa da avaliação do sistema;
- Gerir de forma reformista o sistema de segurança social visando reforçar a sua sustentabilidade, equidade e eficácia redistributiva;
- Combater a fraude e evasão contributivas e prestacionais;
- Assegurar a homogeneidade do regime da CGA com o RGSS;
- Simplificar e tornar mais transparente o sistema de prestações sociais.

Na definição destas linhas orientadoras esteve presente a observação de um conjunto de princípios que o MTSSS assumiu como enquadradores da sua política, princípios esses que se traduzem:

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

2.3 Orientações Estratégicas do Instituto Informática, I.P.

Na preparação da sua atividade para o ano de 2017, o Instituto de Informática, I.P. não podia deixar de dar continuidade ao trabalho iniciado em 2016, mantendo a atenção nas linhas orientadoras anteriormente delineadas, corrigindo os inevitáveis desvios e acomodando alterações ao plano inicial.

Tendo passado apenas um ano, desde a sua adoção, o Instituto de Informática, I.P. entende que as três grandes linhas orientadoras da sua estratégia, definidas no ano de 2016, ainda se mantêm atuais e suficientemente vivas por forma a suportarem objetivos estratégicos e operacionais, para o ano que se segue.

Da análise feita sobre as mesmas, concluiu-se pela sua atualidade mantendo-se a preocupação de fazer refletir a necessidade de promover uma maior integração entre os vários processos e sistemas, que suportam as políticas e as medidas do sistema da segurança social, reforçando o papel das TIC nesta matéria e tendo sempre subjacente as diversas dimensões da transformação digital, quer ao nível das tecnologias móveis, de soluções de *big data*, *assim como de* análise e tratamento da informação residente no Sistema de Informação da Segurança Social.

Porque os cidadãos e agentes económicos estão cada vez mais informados e exigentes e utilizam diversos canais de comunicação nas suas interações com os serviços da Segurança Social, será absolutamente estratégica a criação de uma resposta integrada e integradora de todas as comunicações e interações que estes têm com a Segurança Social.

Por outro lado, continua a ser importante centrar a atenção em maximizar e otimizar a utilização de soluções tecnológicas já existentes, dentro dos organismos do MTSSS, mas também por outros organismos da administração pública, procurando garantir a rentabilização da capacidade existente, e a libertação de recursos para atividades de valor acrescentado, como o combate à fraude e evasão contributiva e prestacional.

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

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

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

Na garantia do alinhamento com a estratégia e orientações definidas para o MTSSS, bem como na garantia do cumprimento da sua Missão, e dos seus compromissos, estas são as 3 grandes linhas orientadoras da estratégia do Instituto de Informática, I.P.:

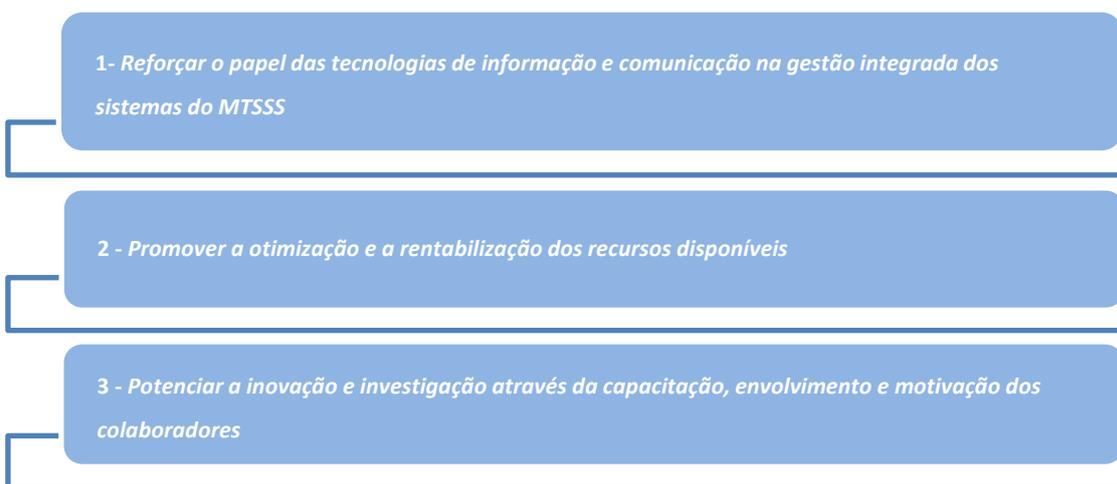


Figura 8 – Grandes Linhas da Estratégia do Instituto Informática, I.P.

Com base nas Grandes Linhas Orientadoras da Estratégia, o Instituto de Informática, I.P. definiu 4 objetivos estratégicos e 14 objetivos operacionais, subjacentes ao seu Plano de Atividades e ao Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2017.

2.4 Objetivos Estratégicos e Operacionais do Instituto Informática, I.P.

Enunciadas que estão as grandes linhas estratégicas, das mais diferentes proveniências, mas que influenciam o caminho que o Instituto de Informática, I.P. se propõe seguir, interessa agora traduzir em objetivos estratégicos essas orientações, para que através do seu desdobramento se chegue aos objetivos operacionais que, sistematizam, enquadram e organizam todas as iniciativas a desenvolver no ano de 2017, quer tenham a configuração de um projeto ou de uma atividade.

Neste contexto, neste ponto são apresentados os objetivos estratégicos e operacionais do Instituto de Informática, I.P. para o ano de 2017.

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

Este objetivo estratégico tem a sua operacionalização suportada em 5 objetivos operacionais, que concentram a sua atenção na capacidade de entregar novas soluções TIC, reforçando os processos de interoperabilidade e de qualidade de dados, potenciando a desmaterialização, simplificação e transparência dos processos. Integrar mecanismos de cobrança e arrecadação de receita, com recurso a soluções inovadoras na implementação de processos de combate à fraude e manter o sistema de informação permanentemente alinhado com a legislação em vigor.

Assim, temos como objetivos operacionais para este objetivo estratégico:

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

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

Este objetivo estratégico tem o seu suporte em 4 objetivos operacionais, estando os mesmos orientados para a implementação de soluções tecnológicas que venham a produzir resultados positivos, tanto no que toca a uma evolução significativa no atendimento integrado dos cidadãos e agentes económicos, aumentando a sua autonomia através da capacidade “*mobile*” sempre que possível, como no incremento da eficiência dos processos internos à atividade do MTSSS e na racionalização da utilização dos recursos tecnológicos disponíveis, como ainda na dinamização dos serviços formativos do Instituto.

Assim, temos como objetivos operacionais:

- 2.1. Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.
- 2.2. Desenvolver soluções que potenciem a eficiência interna da atividade do MTSSS.
- 2.3. Promover a utilização racional dos recursos tecnológicos.
- 2.4. Dinamizar serviços formativos no âmbito das TIC.

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

A operacionalização deste objetivo estratégico é efetuada por recurso a 3 objetivos operacionais, cujo foco está por um lado, na revisão dos processos internos, de modo a potenciar os ganhos de eficiência e eficácia do desempenho organizacional e por outro lado, na colaboração ativa em iniciativas e atividades interministeriais, indutoras de otimização na utilização de recursos comuns. Pretende-se ainda, consolidar a adoção de condutas sociais e ambientalmente responsáveis.

Os 3 objetivos operacionais que desdobram este objetivo estratégico são:

- 3.1. Melhorar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do Sistema de Gestão Integrado.

3.2. Dinamizar e participar em programas interministeriais no âmbito das TIC.

3.3. Consolidar o desenvolvimento e implementação do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.

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

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

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

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

Este objetivo estratégico é desdobrado em 3 objetivos operacionais:

4.1. Consolidar o modelo de gestão por competências e dos planos de carreira.

4.2. Promover o desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

4.3. Reforçar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e a profissional.

Considerando os objetivos estratégicos e operacionais 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.

2.5 Quadro de Avaliação e Responsabilização

O Plano de Atividades 2017 traça assim as linhas gerais que orientarão as iniciativas, as atividades e os projetos do Instituto de Informática, I.P. ao longo deste ano, e foi elaborado de acordo com o Decreto-lei nº 183/96, de 27 de setembro (que define orientações para a elaboração do plano e relatório anuais) e com o disposto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro (que estabelece o SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

A escolha dos objetivos a incluir no QUAR 2017, que resultam de um subconjunto dos objetivos estratégicos e operacionais considerados mais relevantes para a avaliação do desempenho, observou o disposto na Lei quanto à necessidade de considerar os seguintes parâmetros:

- Objetivos de **eficácia** – medida em que um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;
- Objetivos de **eficiência** – relação entre os bens produzidos, os serviços prestados e os recursos utilizados;
- Objetivos de **qualidade** – conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

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 de Iniciativas”.

No quadro seguinte é apresentado o QUAR do Instituto de Informática, I.P para o ano de 2017.

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

Serviço: Instituto de Informática, I.P.

Missão: Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS

Objetivos estratégicos (OE):

Designação	
OE 1	Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados
OE 2	Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC
OE 3	Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental
OE 4	Potenciar o desenvolvimento do capital humano

Objetivos operacionais (OO)

EFICÁCIA Ponderação 50%

OO 1		Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social				Peso 40%
Indicadores	Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017			
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	
Ind 1	Taxa de implementação de novas funcionalidades	n.a	n.a	80%	5%	100%
	Peso 100%					

OO 2		Reforçar os processos de interoperabilidade				Peso 30%
Indicadores	Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017			
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	
Ind 2	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	n.a	100,00%	80%	5%	100%
	Peso 100%					

OO 3		Assegurar a disponibilidade dos serviços				Peso 30%
Indicadores	Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017			
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	
Ind 3	Disponibilidade média dos serviços	n.a	n.a	99,9%	0%	100%
	Peso 50%					
Ind 4	Cumprimento de SLA na resolução de incidentes	n.a	n.a	90%	5%	100%
	Peso 20%					
Ind 5	Tempo médio de reposição dos serviços web	n.a	n.a	5 min	30 seg	2 min
	Peso 30%					

EFICIÊNCIA Ponderação 25%

OO 4		Executar programa interno - MOVE II				Peso 30%
Indicadores	Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017			
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	
Ind 6	Taxa de execução do programa MOVE II	n.a	n.a	70%	5%	100%
	Peso 100%					

(Uso Público)

OO 5 Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS		Peso 70%				
Indicadores		Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017		
				Meta	Tolerância	Valor Crítico
Ind 7	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos Peso 40%	n.a	n.a	80%	5%	100%
Ind 8	Taxa de execução dos projetos de consolidação de infraestrutura do MTSSS Peso 60%	n.a	n.a	85%	5%	100%

QUALIDADE

Ponderação 25%

OO 6 Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI		Peso 25%				
Indicadores		Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017		
				Meta	Tolerância	Valor Crítico
Ind 9	Desempenho global da cadeia de valor Peso 70%	n.a	n.a	80%	2%	100%
Ind 10	Percentagem de ações de melhoria implementadas Peso 30%	n.a	n.a	60%	5%	100%

OO 7 Dinamizar iniciativas de inovação		Peso 20%				
Indicadores		Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017		
				Meta	Tolerância	Valor Crítico
Ind 11	Aumento do nº de ideias propostas Peso 100%	n.a	n.a	20%	5%	100%

OO 8 Assegurar a satisfação dos organismos parceiros		Peso 25%				
Indicadores		Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017		
				Meta	Tolerância	Valor Crítico
Ind 12	Índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados Peso 100%	n.a	n.a	4	0,3	5

OO 9 Promover o desenvolvimento de competências		Peso 30%				
Indicadores		Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017		
				Meta	Tolerância	Valor Crítico
Ind 13	Percentagem de execução do Portefólio de Competências Peso 40%	n.a	100,00%	80%	10%	100%
Ind 14	Taxa de execução do Plano de Anual de Formação Peso 60%	n.a	121,30%	85%	0%	100%

Tabela 1- Quadro de Avaliação e Responsabilização 2017 do Instituto Informática, I.P.

Apresenta-se de seguida, a descrição detalhada de cada um dos indicadores, por objetivo operacional constante do QUAR 2017.

Descrição dos indicadores do QUAR 2017		
Ind 1	Designação	Taxa de implementação de novas funcionalidades
	Explicitação	(Nº de novas funcionalidades implementadas/ Nº de novas funcionalidades planeadas implementar na SSD e SISS) *100
	Fonte	Sistema de Gestão de Iniciativas
Ind 2	Designação	Taxa de implementação serviços de interoperabilidade
	Explicitação	(Nº serviços de interoperabilidade implementados/Nº de serviços interoperabilidade planeados implementar) *100
	Fonte	Sistema de Gestão de Iniciativas
Ind 3	Designação	Disponibilidade média dos serviços
	Explicitação	% média de disponibilidade dos serviços contemplados pelo Plano de Disponibilidade
	Fonte	Processo gestão da Continuidade e Disponibilidade / Relatório mensal da cadeia de valor
Ind 4	Designação	Cumprimento de SLA na resolução de incidentes
	Explicitação	% de incidentes resolvidos dentro do SLA definido
	Fonte	Ferramenta ITSM
Ind 5	Designação	Tempo médio de reposição da disponibilidade dos serviços web
	Explicitação	Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade / Nº de registos de indisponibilidade
	Fonte	Processo Gestão da Continuidade e Disponibilidade / Relatório mensal da cadeia de valor
Ind 6	Designação	Taxa de execução do programa MOVE II
	Explicitação	(Nº de iniciativas implementadas / Nº de iniciativas planeadas implementar) *100
	Fonte	Sistema de Gestão de Iniciativas
Ind 7	Designação	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos
	Explicitação	(Nº de iniciativas de alargamento implementadas/Nº de iniciativas de alargamento planeadas implementar) *100
	Fonte	Sistema de Gestão de Iniciativas
Ind 8	Designação	Taxa de execução das iniciativas de consolidação de infraestrutura do MTSSS
	Explicitação	(Nº de iniciativas de consolidação implementadas/Nº de iniciativas planeadas implementar) *100
	Fonte	Sistema de Gestão de Iniciativas
Ind 9	Designação	Desempenho global da cadeia de valor
	Explicitação	Média do desempenho dos 17 processos da cadeia de valor
	Fonte	Relatório mensal da cadeia de valor
Ind 10	Designação	Percentagem de ações de melhoria implementadas
	Explicitação	(Nº de ações de melhoria implementadas / Nº ações de melhoria planeadas implementar) *100
	Fonte	Relatório de progresso ACPM
Ind 11	Designação	Aumento do nº de ideias propostas
	Explicitação	((Nº de ideias propostas em 2017-Nº ideias propostas em 2016)/ Nº de ideias propostas em 2016) *100
	Fonte	Sistema de Gestão de Iniciativas
Ind 12	Designação	Índice global de satisfação dos parceiros com os serviços disponibilizados
	Explicitação	Índice de satisfação dos parceiros considerando uma escla de likert de 1 a 5
	Fonte	Processo Gestão de Clientes e Níveis de Serviço / Relatório mensal da cadeia de valor
Ind 13	Designação	Percentagem de execução do Portefólio de Competências
	Explicitação	(Execução do projeto / meta definida) *100
	Fonte	Sistema de Gestão de Iniciativas
Ind 14	Designação	Taxa de concretização do Plano de Anual de Formação
	Explicitação	(Nº de ações de formação realizadas/ Nº de ações de formação planeadas) *100
	Fonte	Processo de Gestão de Pessoas / Relatório mensal da cadeia de valor

Tabela 2- Descrição dos Indicadores do QUAR 2017 do Instituto Informática, I.P.

2.6 Operacionalização da Estratégia

Para concretização da estratégia, o Instituto de Informática, I.P. alicerça a sua atividade em 4 pilares fundamentais:

- 1 *Parcerias e Processos*
- 2 *Pessoas*
- 3 *Conhecimento*
- 4 *Recursos Financeiros*

Parcerias e Processos

O Instituto de Informática, I.P. na prossecução dos seus objetivos, aposta no estabelecimento de relações de proximidade com os principais parceiros, potenciando por um lado, o conhecimento das equipas internas ao nível das áreas de negócio do MTSSS, facilitando a interação entre as equipas de projeto, e por outro lado, potenciando o conhecimento interno sobre tendências, melhores práticas e ferramentas na área das TIC.

As necessidades, envolvimento e expectativas das várias partes interessadas são apoiadas num conjunto de processos, parcerias e recursos, procurando obter valor ao nível das práticas de gestão, evolução tecnológica e consolidação dos serviços disponibilizados.

Desde o ano de 2008 que o Instituto de Informática, I.P. tem definida a sua cadeia de valor, e o conjunto de processos que orientam as principais atividades para conceber, implementar, entregar e gerir os serviços de TI. Tem implementado um processo de melhoria contínua, na observância da metodologia PDCA (*Planear-Realizar-Verificar-Agir*), realizando auditorias e avaliações periódicas ao seu Sistema de Gestão Integrado, definindo e monitorizando a implementação de ações corretivas, preventivas e de melhoria. Desta forma, o Instituto de Informática, I.P. garante a conformidade da sua atividade face às melhores práticas de gestão e governação de serviços de TI, tendo como referência os *standards* de mercado (NP EN ISO 9001, ISO / IEC 27001, ISO / IEC 20000-1, NP 4469-1, Modelo Excelência EFQM).

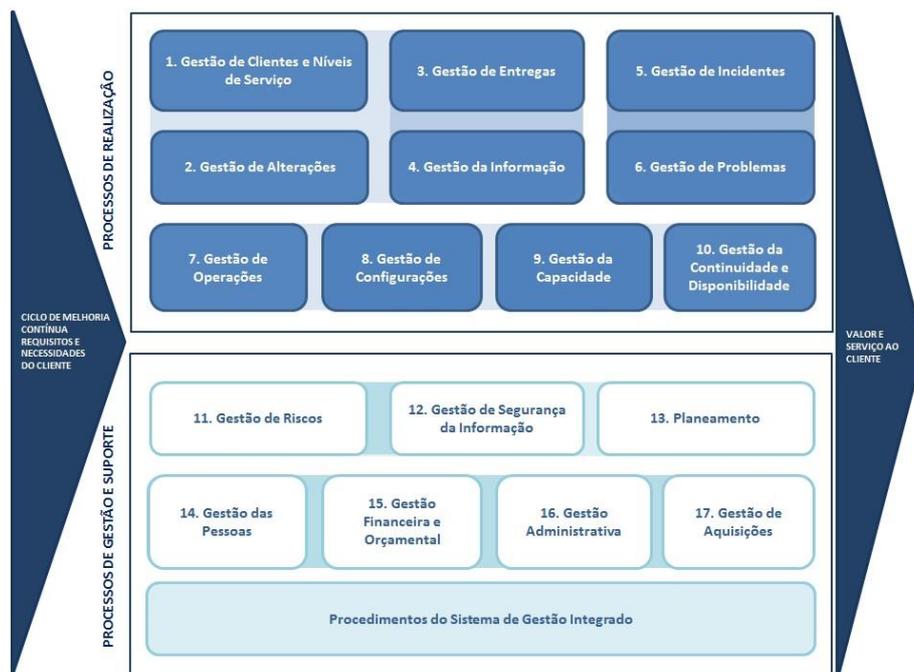


Figura 9 – Cadeia de Valor do Instituto de Informática, I.P.

Pessoas

As capacidades e as competências das pessoas são desenvolvidas por meio da definição e realização do plano de formação anual, caminhando no sentido do desenvolvimento de um modelo de gestão assente numa matriz de perfis, funções e competências, considerando para o efeito as competências chave para a organização, e a avaliação de desempenho.

É também promovida a participação das pessoas em seminários, conferências, extra plano de formação, como forma de reforçarem as suas competências profissionais.

Ao nível da gestão de recursos humanos é prosseguida uma política de flexibilização dos horários de trabalho e de realização de trabalho à distância, de modo a facilitar a conciliação entre vida pessoal, familiar e profissional.

As pessoas com perfil de analista, analistas-programadores, programadores, responsável de projeto, estão afetas a uma *pool* de recursos interna, que é gerida centralmente pelo Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento, permitindo assim a constituição de equipas multidisciplinares, que dão resposta a projetos de maior complexidade, com maior grau de prioridade, promovendo as sinergias necessárias ao bom desempenho da organização.

Conhecimento

O conhecimento e a sua partilha são um aspeto central na sociedade de informação. O Instituto de Informática, I.P. aposta no desenvolvimento de canais de comunicação e de partilha de conhecimento, como forma de potenciar a partilha de informação e o *Know-how* das equipas.

Para o efeito, adotou um conjunto de ferramentas colaborativas e de partilha de conhecimento bem como uma estratégia de comunicação interna que passa pela divulgação semanal das principais atividades/eventos realizados interna e externamente, realização de sessões de informação e esclarecimento temáticas e disponibilização de informação relevante na intranet.

Recursos Financeiros

O Instituto de Informática, I.P. segue uma estratégia de diversificação das fontes de financiamento, com vista a reduzir a dependência de uma única fonte de receita (Orçamento da Segurança Social), através da realização de candidaturas a projetos cofinanciados, como por exemplo no âmbito do SAMA – Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública.

A garantia de existência dos recursos necessários, humanos e materiais, é fortemente apoiada na realização de Acordos Quadro, tipicamente com uma duração máxima de 4 anos, para reforçar a capacidade interna nas áreas de desenvolvimento de *software*, acreditação e infraestrutura.

Assim, o Instituto de Informática tem em curso um procedimento que visa a constituição de um Acordo Quadro (AQ) que dê resposta – no âmbito do desenvolvimento de *software* – às suas principais necessidades. Este AQ cobre as mesmas necessidades – com ligeiras adaptações à nova realidade – que o anterior AQ.

A experiência comprovou que esta opção – de constituição de AQs – aumenta a segurança jurídica, a concorrência e eficácia dos processos aquisitivos, pelo que, não só se justifica mantê-la, como aprofundá-la.

Neste sentido, está também em preparação o lançamento de um AQ que dê resposta a outras necessidades do Instituto, designadamente na área dos serviços.

2.7 Atividades a Desenvolver

2.7.1 Principais Iniciativas por Objetivo Operacional

No cumprimento da sua missão e dos objetivos estratégicos e 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.

Deste modo, identificamos algumas das iniciativas que, quer pela sua complexidade, quer pela sua dimensão, quer pelo seu carácter inovador, o Instituto de Informática, I.P. se propõe realizar no ano de 2017, 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 2017, 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).

Objetivo Operacional 1.1.

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

Este objetivo operacional agrega um conjunto de iniciativas que tem como finalidade principal melhorar a qualidade da informação residente no sistema. São iniciativas que permitem convocar os parceiros para processos de enriquecimento da informação do SISS, e também para a troca de informação entre os vários organismos da administração pública e os Agentes económicos.

Interessa destacar os processos de **Qualidade de Dados** a desenvolver durante o ano de 2017, que irão envolver a realização de vários processos de análise, validação e correção de dados. Estes processos vão centrar a sua atenção principal no Sistema de Identificação e Qualificação, pelo cruzamento e validação dos dados em várias dimensões.

Em termos de **Interoperabilidade de Dados**, é de destacar os novos processos que vão responder às diversas Medidas inscritas no Programa *Simplex+* e na estratégia *Segurança Social Consigo*.

Nesta temática, é ainda de especial relevância a **Implementação do projeto EESSI** (*Electronic Exchange of Social Security Information*), que no futuro suportará todas as trocas eletrónicas de informação entre as entidades com responsabilidades na área da Segurança Social, nos países do espaço da União Europeia.

É também relevante destacar o **Estudo da Arquitetura Informacional – SS/CGA** que tem como finalidade analisar a informação de “cadastro” existentes na Segurança Social e na CGA, identificando os requisitos necessários a um nivelamento entre essa informação.

Objetivo Operacional 1.2.

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

É sob este objetivo operacional que se encontram as iniciativas que trarão a curto/ médio prazo, novos módulos funcionais ao SISS, a serem desenvolvidos sob o princípio da simplificação e transparência dos processos, bem como, do fácil acesso à informação do sistema.

Trata-se de novos módulos que vão substituir aplicações muito antigas e ainda não integradas no SISS, como é o caso do projeto **Sistema de Informação de Pensões**, que terá em 2017 a continuidade da sua construção e a disponibilização do **Simulador de Pensões on-line**, já sobre a nova arquitetura da PTSS e na nova SSD.

Destacam-se também, o projeto **Sistema Gestão Rendimentos**, pelo impacto na simplificação que irá trazer à forma de apuramento de rendimentos para cálculo de prestações sociais, e o projeto Sistema **Gestão Agregados Familiares**, que vai trazer ao SISS uma nova forma de gerir os agregados familiares, já desde há muito identificada como necessária. Estes dois novos módulos serão disponibilizados pelo canal *web*, permitindo interação permanente entre o cidadão e o sistema, tanto no que toca à consulta de informação como à atualização e gestão de dados relevantes.

É relevante fazer também aqui referência à iniciativa **Gestão de Vínculos**, que disponibilizará de forma progressiva um conjunto de funcionalidades na PTSS que facilitam às Entidades Empregadoras a gestão de vínculos dos seus trabalhadores (admissão e cessação de vínculos), bem como a iniciativa **ASCD - Apuramento de Situação e Certificação Documental**, que se traduzirá na implementação de novo módulo que permitirá já em 2017, desmaterializar a declaração anual de rendimentos de pensões para efeitos de IRS.

Ao longo de 2017 dar-se-á ainda continuidade às atividades iniciadas em 2016, previstas no Projeto AGORA, financiado pelo SAMA, com vista à **Desmaterialização e Automatização do Processo de Prestações Familiares e de Gestão de Relações Internacionais** e serão iniciados os processos de desmaterialização das prestações de parentalidade e da comparticipação da segurança social no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

Objetivo Operacional 1.3.

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

Neste objetivo operacional houve o cuidado de agregar todas as iniciativas que visam trazer alguma integração entre diferentes mecanismos de arrecadação da receita, e cobrança de dívidas, uma vez que a sustentabilidade do sistema depende, em muito de uma eficaz articulação entre estas ferramentas e instrumentos de cobrança. Os projetos, **Declaração de Remunerações Oficiosas, Módulo Integrado de Penhoras, Módulo de Acordos Prestacionais**, são exemplos de iniciativas previstas para 2017 que contribuem para criar condições para o melhor e mais efetivo cumprimento de responsabilidades por parte de cidadãos e agentes económicos, que apesar de serem iniciativas autónomas, são partes de um todo que tem como objetivo principal otimizar, simplificar, facilitar a arrecadação de receita da segurança social. Mais uma vez, como aliás em todos os novos desenvolvimentos do SISS, perfeitamente preparados para disponibilização via canal *Web*.

Encontra-se ainda prevista, a **Reformulação do Processo de Participação de Dívida**, de forma a potenciar a sua eficiência e permitir a participação de dívida de entidades contratantes.

Em complementaridade a estas iniciativas serão levadas a cabo outras, como **Novo Canal Multibanco Especial 2017**, que permitirão uma reformulação dos sistemas que suportam os canais de pagamento e a sua interligação com as entidades financeiras de suporte.

Objetivo Operacional 1.4.

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

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

Depois de em 2016, o Instituto de Informática, I.P. ter alargado a implementação dos processos de *big data analytics* sobre a informação do SISS, utilizando a experiência do projeto “*Signal*”, em 2017, continuar-se-á a aposta na utilização desta tecnologia para processos de deteção e prevenção de fraude.

No quadro da prevenção interna da fraude, corrupção e infrações conexas cumpre destacar a monitorização trimestral da implementação do Plano de Integridade e Transparência, que contempla um conjunto de instrumentos normativos (Plano de prevenção de riscos de Corrupção e Infrações Conexas, Código de Ética e Conduta, Regulamento de Utilização da Informação, Regulamento de Utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação e Código de Conduta de Fornecedores) aplicáveis a todas as pessoas/empresas que têm relações contratuais com o Instituto.

Será ainda levada a cabo uma iniciativa **PT Cofre 2017** que prevê uma revisão aos indicadores implementados nesta plataforma por forma a garantir a permanente adaptação e afinação deste sistema de identificação e índices de risco.

Objetivo Operacional 1.5.

Assegurar a adequação dos sistemas de informação a Medidas Legislativas.

Com as iniciativas inscritas neste objetivo, o Instituto de informática dá resposta a uma obrigação vital para a manutenção do sistema de informação da Segurança Social, dado que elas garantem a adequação das regras de funcionamento e dos processos implementados à legislação aprovada e em vigor. São exemplos desta preocupação as iniciativas, **OE2017 - Medidas de Reforço do Abono de Família para Crianças e Jovens, OE2017 - Atualização de montantes de CSI, Averiguação Oficiosa de Rendimentos de RSI**, que vêm a sua necessidade suportada em alterações legislativas em curso ao longo de 2017.

Ainda sob este objetivo, encontramos iniciativas que decorrem de legislação completamente nova, que suscitam a implementação de novos módulos do sistema de informação para suporte a novas prestações sociais como por exemplo a iniciativa **Prestação Social para Inclusão** que só por si vai justificar a implementação de um subsistema para operacionalização da componente base da Prestação Social para Inclusão. Em 2017, pretende-se concretizar a disponibilização da funcionalidade para apresentação do requerimento via *web* e através da SSD.

Objetivo Operacional 2.1.

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

Este objetivo operacional inclui iniciativas que resultam numa maior integração e uniformização dos canais de atendimento disponíveis, promovendo a sua disponibilização através de soluções *mobile*. As iniciativas **Operacionalização do Sistema VMP no sistema siga e SIGA: Integração do VMP**, deverão com a sua implementação garantir a total integração das funcionalidades de visita por marcação prévia na *App do Sistema Integrado de Gestão de Atendimentos (SIGA – App)* , alargando desta forma número de cidadãos e agentes económicos que passam a poder utilizar uma única aplicação para facilitação dos contactos com a Segurança Social.

Com muita relevância neste ano de 2017 temos as iniciativas relacionadas com o centro de contactos da Segurança Social, onde se destaca a iniciativa **Migração da Solução Contact Center**, que vai acomodar as atividades necessárias à evolução de uma nova solução de *Contact Center* e a conseqüente e necessária migração das operações disponíveis na solução atual. A iniciativa **Novo Contact Center do ISS**, permitirá a implementação de uma nova operação de *Contact Center* do ISS em Castelo Branco, assente na nova solução de *Contact Center* do MTSSS, contribuindo assim, para o reforço e melhoria do atendimento ao Cidadão e agentes económicos.

Objetivo Operacional 2.2.

Desenvolver soluções que potenciem a eficiência interna da atividade do MTSSS.

As iniciativas que se encontram ao abrigo deste objetivo têm como finalidade a melhoria da eficiência interna e estão organizadas em dois grandes grupos. Um grupo onde se encontram iniciativas que visam a melhoria da eficiência dos processos internos diretamente relacionados com processos de negócio, prevendo a sua otimização, reformulação e simplificação, como sejam as iniciativas, **Reformulação dos Subsistemas ITPT e SVI, COOP – Integração com SIF e Integração Sistema Conta Corrente e Sistema de Informação Financeira 2017.**

O segundo grupo integra iniciativas que no âmbito do aumento da eficiência interna, têm como objetivo otimizar processos de cariz mais administrativo, operacional e tecnológico, como sejam as iniciativas: **Desenho de Solução de Arquivo do MTSSS, Automatização de Tarefas de Administração de Sistemas, Fase II do Projeto Comunicações Unificadas e Alargamento da Solução de Gestão Documental a todo o MTSSS.**

Pretende-se assim, uma utilização dos recursos disponíveis de uma forma mais racional e eficiente.

Objetivo Operacional 2.3.

Promover a utilização racional dos recursos tecnológicos.

Na linha do objetivo anterior, encontramos agora as iniciativas que visam a utilização racional dos recursos tecnológicos, que na sua maioria implicam a atualização e adequação das infraestruturas e soluções tecnológicas que suportam os sistemas e operações da Segurança Social. **Atualização Tecnológica dos Sistemas de Armazenamento de Dados, Definição e Implementação de Estratégia de Utilização de Serviços *Cloud* e Centralização dos Centros de Dados,** são exemplos de iniciativas que contribuem para uma utilização racional dos recursos, bem como, para a sua otimização face às evoluções tecnológicas do mercado e à evolução de requisitos dos sistemas SISS.

Objetivo Operacional 2.4.

Dinamizar serviços formativos no âmbito das TIC.

Este objetivo operacional enquadra um conjunto de iniciativas no âmbito da Formação *e-learning*, da Formação Presencial e dos Recursos Pedagógicos.

Assim, no decorrer de 2017 o Instituto irá conceber, produzir, disponibilizar e ministrar ações de formação e recursos pedagógicos sobre as soluções de tecnologias de informação e comunicação desenvolvidas e disponibilizadas pelo Instituto, proporcionando as competências adequadas às necessidades dos utilizadores e potenciando a sua experiência de utilização.

Entre essas iniciativas encontram-se a elaboração e disponibilização de formação interna (curso de *e-learning* sobre a Segurança da Informação; 4 questionários *on-line* sobre o Plano de Integridade e Transparência), de formação externa (Ações de Formação sobre as novas soluções disponibilizadas pelo Instituto - *e-learning* e presencial; Ações de Formação de “Reciclagem” sobre soluções já em exploração; Atualização de Manuais de Formação; Atualização da ARe – Área de Recursos Pedagógicos; Levantamento de Necessidades de Formação sobre o Sistema de Informação da Segurança Social), de Formação Interministerial (päi – Programa de Acolhimento e Integração - *e-learning*) e de Recursos Pedagógicos sobre as novas soluções disponibilizadas pelo Instituto (Manuais Passo a Passo; Vídeos Demonstrativos; Ajudas Contextuais).

Objetivo Operacional 3.1.

Melhorar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do Sistema de Gestão Integrado.

O controlo e monitorização do desempenho organizacional é de importância vital para a gestão eficiente do Instituto de Informática, I.P., sendo, portanto, justificável um objetivo operacional que consolide todas as iniciativas que tem esta finalidade comum. De entre as atividades e projetos que concorrem para este objetivo, destaca-se a iniciativa **Reformulação do Sistema Gestão Integrado** que vai suportar a revisão dos 17 processos que compõem a cadeia de valor, dos procedimentos associados e respetivos papéis.

A reformulação à Monitorização do Desempenho Organizacional, que engloba iniciativas como **Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional - Manual de Indicadores, Monitorização do Desempenho Organizacional – Relatórios**, deverão permitir uma forma

estruturada e mensurável de monitorizar, analisar, avaliar e divulgar os resultados da atividade operacional do Instituto de Informática, I.P., permitindo definir tendências e realizar comparações, com vista à implementação de ações corretivas e ou de melhoria.

Também estão previstas iniciativas referentes aos Procedimentos de circulação do imobilizado (elaboração de uma Orientação Técnica, com definição de regras relativas à movimentação dos bens patrimoniais) e Controlo do Imobilizado (monitorização da localização dos bens adquiridos entre 2013 e 2016).

Neste âmbito, importa salientar as iniciativas de elaboração do **Modelo de Custeio de Serviços e Produtos** (que tem por objetivo propor, no âmbito do processo de Gestão Financeira e Orçamental, um modelo capaz de conduzir ao apuramento do custo, fiável, oportuno, comparável de serviços, produtos e atividades, mantendo o equilíbrio custo/benefício para a obtenção do mesmo) e da nova versão do **Catálogo de Serviços** (que visa reformular o atual catálogo de serviços)

Objetivo Operacional 3.2.

Dinamizar e participar em programas interministeriais no âmbito das TIC.

As iniciativas integrantes deste objetivo operacional pretendem fazer evoluir e consolidar de uma forma sustentada as parcerias com organizações do MTSSS e da Administração Pública, com vista a que resultem dessas parcerias ganhos e benefícios para todos os envolvidos. A iniciativa implementação do **Modelo de Articulação com Parceiros** visa definir um modelo de relacionamento com os parceiros através da assinatura de protocolo quadro por entidade e protocolos de prestação de serviços específicos, clarificando com este instrumento as parcerias.

A iniciativa **Programa Inovação**, lançada em 2016, vê em 2017 a sua abrangência alargada, a todos os colaboradores do MTSSS. Assim, e através do concurso de inovação aberto a todos os colaboradores do Ministério, promove-se uma relação mais estreita entre todos os organismos do MTSSS, e criam-se condições para continuar a melhorar a qualidade dos serviços que prestamos, com o contributo de todos, os que, diariamente se relacionam com os sistemas de informação da Segurança Social, com os Agentes Económicos e com os Cidadãos.

Ainda no âmbito do MTSSS, a iniciativa que por excelência promove a participação ativa no âmbito das TIC, de todas as organizações que integram o ministério, é a iniciativa **Planeamento Estratégico** de onde resultará o Plano Estratégico de Sistemas de Informação (2017-2019) do MTSSS.

De referir ainda a um nível interministerial as iniciativas, **CiberPERSEU 2017** e **DOGANA** que nos permitirão em conjunto com outras organizações da AP e Sociedade Civil, testar, avaliar o grau de vulnerabilidade e outros aspetos relacionados com Cibersegurança, através da participação em simulacros e exercícios conjuntos.

Objetivo Operacional 3.3.

Consolidar o desenvolvimento e implementação do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.

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

Estão previstas para 2017 iniciativas com este objetivo das quais se destacam a revisão do **Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social** (que permitirá a sistematização de todas as ações no âmbito da sustentabilidade independentemente do Departamento ou Área que detém a responsabilidade da sua implementação ou execução) e **do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social** (que visa a atualização da política e procedimentos que compõem o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social).

Concorrem também para a prossecução deste objetivo operacional um conjunto de iniciativas de Eficiência Energética, das quais se destaca o **Projeto de Substituição das Lâmpadas** existentes no interior do edifício sede por lâmpadas *led*, no âmbito de uma candidatura ao Fundo de Eficiência Energética.

Neste âmbito cumpre ainda fazer referência à dinamização de um conjunto de iniciativas decorrentes da integração na “Rede da Carta da Diversidade”, que irão decorrer no ano de 2017.

Objetivo Operacional 4.1.

Consolidar o modelo de gestão por competências e dos planos de carreira.

O capital humano é um dos principais ativos do Instituto de Informática. Desta forma, é decisivo para a organização valorizar e capacitar as pessoas que estão ao seu serviço. É este o principal foco do **Modelo Perfis Competências**.

Esta iniciativa suportará o desenvolvimento de um modelo de gestão por competências, traduzindo-se em melhorias significativas na capacidade de identificar e fazer evoluir as competências chave para a organização, estando na base para a definição de perfis e para a evolução das carreiras profissionais dos colaboradores. Concretamente, a clara definição de competências permite também introduzir maior rigor aos processos de recrutamento e seleção de pessoas para a função, à gestão e planeamento de carreira (mobilidade), à avaliação dos desempenhos (SIADAP, avaliação de comportamentos observáveis) e à gestão da formação e do desenvolvimento de competências (diagnóstico das necessidades de formação e de desenvolvimento de competências e respetiva avaliação dos resultados da formação).

Objetivo Operacional 4.2.

Promover o desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

A promoção do desenvolvimento de competências, através da formação adequada e contínua, é determinante para o reforço da capacitação dos recursos humanos, reforçando a motivação no desempenho das suas funções e, subsequentemente, a capacidade de responder positivamente aos novos e cada vez mais exigentes desafios.

Assim, assume vital importância o **Plano de Formação Anual 2017**, a desenvolver ao longo do ano e que tem como objetivos reforçar as qualificações e o desenvolvimento de competências dos colaboradores e permitir uma melhor adequação ao desempenho de funções específicas com elevados padrões de exigência técnica. O Plano de Formação Anual é, também, uma parte integrante do sistema de gestão integrada por competências. O plano de formação inicia-se com o diagnóstico de necessidades de formação que contribuem para a identificação das competências necessárias ao cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais do Instituto de Informática,,I.P. e conclui-se com a **avaliação da satisfação das formações realizadas**, num primeiro momento, e com a **avaliação da eficácia** das referidas formações, no ano seguinte ao da sua realização. Todo este ciclo formativo está suportado no **Regulamento Interno de Formação**, em vigor desde 2016.

Neste âmbito, importa referir as **Conferências** que o Instituto pretende promover, em parceria com outras Entidades Públicas, sobre temas tão importantes para a Administração Pública em geral e para o instituto em particular, como “**Ética e Transparência na Gestão Pública**” e o “**O Novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados**”. Estes eventos, realizados em estreita ligação com o mundo académico e reconhecidos especialistas, pretendem também reforçar o papel do II enquanto referência na abordagem informada e inovadora destes temas no âmbito da Administração Pública.

Objetivo Operacional 4.3.

Reforçar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e a profissional.

Tendo presente a comprovada relação entre a rentabilidade e produtividade dos colaboradores (e, portanto, da organização globalmente considerada), com a capacidade de conciliação entre a vida pessoal e familiar com a vida profissional, pretende-se em 2017 reforçar as iniciativas que visam a promoção deste objetivo operacional.

Assim, para além da implementação de um conjunto de **Políticas e Práticas de Conciliação entre a Vida Profissional e a Vida Pessoal e Familiar** (em particular direcionadas às crianças, por forma a reforçar a existência de respostas de acolhimento em períodos não letivos) serão desenvolvidas iniciativas especificamente pensadas para **Promoção da Saúde e do Bem-Estar**, através da adoção de **comportamentos saudáveis e de bem-estar no local de trabalho**.

Neste quadro de iniciativas incluem-se a realização de SEI! sobre estilos de vida saudáveis (prática de exercício, alimentação saudável, etc.), o lançamento de uma campanha interna com o objetivo de estimular a utilização de escadas no edifício sede do Instituto e a organização de uma sessão antitabágica.

2.7.2 Objetivos e Iniciativas por Unidade Orgânica

No cumprimento da sua missão e dos objetivos estratégicos e 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 atividade diária levar a cabo as iniciativas que conduzem à concretização de todas as expectativas colocadas na missão do II, I.P.

Assim, neste capítulo far-se-á uma identificação genérica das atividades correntes dos Departamentos e Áreas autónomas, bem como uma representação gráfica do enquadramento estratégico e operacional das iniciativas que tem à sua responsabilidade.

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD)

A atividade corrente do DAD tem como finalidade garantir a disponibilidade de um conjunto de capacidades vitais para a prossecução da missão do II, I.P., das quais se destacam:

- ✓ Manutenção da *framework* de testes no âmbito do processo de certificação da qualidade do software desenvolvido;
- ✓ Manutenção da *framework* web, suporte a todos os desenvolvimentos realizados para disponibilização via canal *web*;
- ✓ Manutenção evolutiva e corretiva da arquitetura e sistemas;
- ✓ Manutenção dos portais informativos.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1					OE 2				OE 3			OE 4		
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas do Departamento	PCIRPC - Alargamento a nível nacional	●														
	Interoperabilidade no âmbito do programa Simplex+	●														
	Portais		●													
	Canais de Pagamento: adaptações e novos canais			●												
	SIGA: Integração do VMP						●									
	Gestão de Identidades							●								
	CIMO-PDF							●								
	SIATT - Implementação do âmbito Titular Cível							●								
	SIATT - Consolidação e alargamento a nível nacional							●								
	Consolidação Servidor Aplicacional								●							
	Revisão da Metodologia e do Processo Gestão de Entregas											●				
	Deployment Contínuo											●				

Tabela 3- Iniciativas do DAD por Objetivo Operacional

Departamento de Análise e Gestão de Informação - DAGI

Na sua atividade corrente o DAGI tem de desencadear todas as ações e atividades com vista a garantir:

- ✓ Manutenção do sistema de estatísticas da segurança social;
- ✓ Divulgação de dados de suporte à decisão;
- ✓ Gestão da plataforma de combate à fraude;
- ✓ Gestão do *Data Warehouse*.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1					OE 2				OE 3			OE 4		
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas do Departamento	Qualidade de dados	●														
	Datamart de SIP	●														
	Analytics PTSS				●											
	Signal Big Data				●											
	PT Cofre-Revisão de indicadores				●											
	Integração Dados SESS							●								

Tabela 4- Iniciativas do DAGI por Objetivo Operacional

Departamento de Administração de Sistemas - DAS

Na sua atividade corrente o DAS tem de assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- ✓ Manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações;
- ✓ Monitorização do desempenho dos sistemas, serviços, aplicações, infraestrutura e comunicações;
- ✓ Manutenção e gestão do *Datacenter* principal e alternativo.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1				OE 2				OE 3				OE 4		
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas do Departamento	Implementação do projeto EESSI	●														
	Desenho de solução de arquivo do MTSSS						●									
	Automatização de tarefas de Administração de Sistemas						●									
	Conclusão do projeto de evolução da Active Directory e da solução de correio eletrónico do MTSSS								●							
	Racionalização dos recursos afetos a Bases de Dados								●							
	Evolução do projeto MOL								●							
	Migração weblogic								●							
	Atualização tecnológica dos sistemas de armazenamento de dados								●							
	Definição e implementação de estratégia de utilização de serviços Cloud								●							
	Centralização dos Centros de Dados								●							
	Redefinição de política de patching de servidores								●							
	Operacionalização do novo contrato da rede de comunicações do MTSSS								●							
	Renovação da solução de firewalls externas e balanceadores do CPD Alternativo								●							
	Renovação da infraestrutura de suporte de bases de dados no Datacenter Alternativo								●							
	Continuação da otimização do processo de deployments										●					
	Atualização da versão do SGBD de suporte ao SISS										●					
Implementação do Centro de Controlo de Operações										●						

Tabela 5- Iniciativas do DAS por Objetivo Operacional

Departamento de Apoio ao Utilizador – DAU

Na sua atividade corrente o DAU tem de assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- ✓ Manutenção dos *contact center*;
- ✓ Manutenção das aplicações de *service desk*;
- ✓ Gestão do apoio local aos utilizadores a nível nacional;
- ✓ Gestão de acessos aos diferentes sistemas de informação.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1					OE 2				OE 3			OE 4		
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas do Departamento	Migração da solução Contact Center						●									
	Novo Contact Center do ISS						●									
	Comunicações unificadas							●								
	Intranet 2.0							●								
	Solução ITSM							●								
	Gestão de Acessos - fase I									●						
	BYOD									●						
	Service Desk Nacional											●				
	Portal de conhecimento									●						
	Programa Inovação												●			

Tabela 6- Iniciativas do DAU por Objetivo Operacional

Departamento de Gestão de Aplicações – DGA

O DGA nas suas atividades correntes assegura todas as tarefas necessárias à:

- ✓ Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações;
- ✓ Resposta a necessidades decorrentes de alterações legislativas.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.													
		OE 1					OE 2				OE 3			OE 4	
		Objectivos Operacionais do II, I.P.													
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2
Iniciativas do Departamento	Estudo da arquitetura informacional – SS/CGA	●													
	ASCD - Declaração de IRS		●												
	ASCD - Declaração de Situação Contributiva		●												
	SICC - Batch Eventos		●												
	Sistema de Agregados e Relações Familiares e Sistema de Gestão de Rendimentos (ARF/GREND)		●												
	Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos		●												
	Incentivos ao Emprego		●												
	Gestão de Vínculos		●												
	GRI - Determinação da Legislação Aplicável - 2017		●												
	RNCCI		●												
	Desmaterialização Abono		●												
	Desmaterialização Parentalidade		●												
	Sistema Informação das Pensões		●												
	Sistema Informação das Pensões - Integração do simulador de pensões na Visão 2.0		●												
	Formulário de candidaturas a acordos de cooperação		●												
	PERES - Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado			●											
	Novo canal Multibanco Especial			●											
	Módulo Integrado de Penhoras			●											
	Módulo de Acordos e Planos Prestacionais			●											
	Reformulação do Processo de Participação de Dívida			●											
	Conta Integrada – Gestão IBAN			●											
	Conta Integrada – Documento de Pagamento			●											
	CO - Nova Infração de Atraso no Pagamento			●											
	SICC - Contas de Terceiro			●											
	DR officiosas			●											
	Novo Regime TI					●									
	OE2017 - Medidas de Reforço do Abono de Família para Crianças e Jovens					●									
	OE2017 - Atualização de montantes de CSI					●									
	Prestação Social para Inclusão					●									
	Integração Sistema Conta Corrente e Sistema de Informação Financeira								●						
	SEF - CIMO-PDF								●						
	SIF-AA - Inventário e regularização de bens no SIF								●						
	Reformulação Rendimento Social de Inserção								●						
Reformulação dos subsistemas ITPT e SVI								●							
COOP – Integração com SIF								●							
Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública					●										

Tabela 7- Iniciativas do DGA por Objetivo Operacional

Departamento de Organização e Gestão de Pessoas – DOGP

Na sua atividade corrente o DOGP tem de assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- ✓ Monitorização dos tempos críticos do processo de gestão de pagamentos;
- ✓ Gestão das pessoas, das aquisições e contratos;
- ✓ Gestão financeira e orçamental.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1					OE 2					OE 3			OE 4	
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas do Departamento	Controlo e Melhoria do Processo de Aquisições										●					
	Modelo de Custeio de Serviços e Produtos										●					
	Controlo do Imobilizado										●					
	Procedimentos de circulação do imobilizado										●					
	Modelo Perfis Competências													●		
	Promover comportamentos saudáveis e de bem-estar no local de trabalho															●
	Plano de Formação Anual														●	

Tabela 8- Iniciativas do DOGP por Objetivo Operacional

Departamento de Gestão de Clientes - DGC

Na sua atividade corrente o DGC tem de assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- ✓ Definição e gestão de protocolos;
- ✓ Resposta a pedidos de serviço;
- ✓ Elaboração de cursos de formação à medida (presencial *e-learning*) e acompanhamento dos formandos;
- ✓ Gestão de parcerias.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1					OE 2				OE 3			OE 4		
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas do Departamento	Operacionalização do sistema VMP no sistema sigã						●									
	Implementação Smartdocs							●								
	Elaboração de curso e-learning Segurança da Informação								●							
	Implementação do processo de gestão de clientes na ferramenta de ITSM										●					
	Nova versão catalogo de serviços V7.0										●					
	Implementação do modelo de articulação com parceiros											●				
	Curso de e-learning sobre SIATT										●					
	Ação de Formação de "Reciclagem" sobre QLF										●					
	Ação de Formação Presencial sobre SIATT										●					
	Levantamento de Necessidades de Formação sobre o Sistema de Informação da Segurança Social										●					
	Questionários sobre o Plano de Integridade e Transparência										●					
	Atualização da ARé Área de Recursos E-learning										●					
	Atualização dos Manuais de Formação de COOP										●					

Tabela 9- Iniciativas do DGC por Objetivo Operacional

Área de Qualidade e Auditoria – AQA

A AQA com a sua atividade corrente, garante o cumprimento de todas as tarefas essenciais para:

- ✓ Planeamento Estratégico e Operacional e gestão do processo de avaliação de desempenho;
- ✓ Gestão do plano de tratamento de riscos;
- ✓ Realização de auditorias e *assessments*.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1					OE 2				OE 3			OE 4		
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas da Área	Estrutura de informação e conteúdos da Qualidade na nova intranet							●								
	Auditorias Internas ao Sistema Gestão Integrado										●					
	Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional - Manual de Indicadores										●					
	Monitorização do desempenho organizacional - Relatórios										●					
	Avaliação e revisão dos indicadores da cadeia de valor.										●					
	Reformulação do Sistema Gestão Integrado										●					
	Auditoria Técnica à Infraestrutura										●					
	Auditoria Externa Arquitetura Global de Referência										●					
	Planeamento Estratégico											●				

Tabela 10- Iniciativas da AQA por Objetivo Operacional

Área de Comunicação e Sustentabilidade – ACS

Na sua atividade corrente a ACS tem de assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- ✓ Gestão da comunicação e da partilha de informação;
- ✓ Elaboração e divulgação de *webletter*;
- ✓ Gestão de eventos institucionais.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1					OE 2				OE 3			OE 4		
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas do Departamento	Uniformização dos templates administrativos de acordo com as normas da Qualidade										●					
	Suportes de comunicação interna enviados por email												●			
	Nova intranet do Instituto												●			
	Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social												●			
	Revisão do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social												●			
	Guião de visita institucional												●			
	Projeto de substituição das lâmpadas existentes no interior do edifício por lâmpadas led												●			

Tabela 11- Iniciativas da ACS por Objetivo Operacional

Segurança de Informação

Na sua atividade corrente o Diretor de Segurança de Informação deve assegurar todas as tarefas que visem garantir:

- ✓ Elaborar, propor, desenvolver, divulgar e controlar a estratégia da Segurança de Informação para o Instituto de Informática;
- ✓ Estabelecer a Política de Segurança de Informação no Instituto de Informática;
- ✓ Definir, implementar e gerir políticas de acesso aos dados dos Sistema de Informação.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2017, as iniciativas que estão programadas são:

		Objectivos Estratégicos do II, I.P.														
		OE 1					OE 2				OE 3			OE 4		
		Objectivos Operacionais do II, I.P.														
		OO 1.1	OO 1.2	OO 1.3	OO 1.4	OO 1.5	OO 2.1	OO 2.2	OO 2.3	OO 2.4	OO 3.1	OO 3.2	OO 3.3	OO 4.1	OO 4.2	OO 4.3
Iniciativas do Departamento	CiberPERSEU 2017											●				
	DOGANA											●				
	MOVE II - Segurança da Informação										●					
	Plano Estratégico de Segurança da Informação										●					
	Sensibilização segurança da informação alargada a organismos do MTSSS											●				

Tabela 12- Iniciativas do DSI por Objetivo Operacional

2.8 Participação em Grupos de Trabalho

No ano de 2017 o Instituto de Informática, I.P. integra vários grupos de trabalho multidisciplinar, destacando-se as seguintes participações:

- ✓ **Prestação Única para a Deficiência**, que tem por objetivo a implementação de uma prestação única para a deficiência;
- ✓ **Sistema Nacional Contabilidade-Administração Pública**, enquanto participação da Segurança Social como entidade piloto;
- ✓ **Intercâmbio Eletrónico de Dados da Segurança Social (EESSI)**, acompanhamento da conceção e implementação do sistema informático, que ajudará os organismos de segurança social 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 segurança social;
- ✓ **Convénio Multilateral Ibero-americano**, que tem como objetivo proteger os direitos de milhões de trabalhadores migrantes, suas famílias e funcionários de multinacionais na área de benefícios económicos, através da coordenação da legislação nacional em matéria de pensões, como uma garantia de segurança económica, velhice, invalidez ou morte, protegida ao abrigo dos regimes dos diferentes Estados Ibero-americanos para a segurança social;
- ✓ **CYBER PERSEU 2017**, participação no exercício de Ciberdefesa “CIBER PERSEU 2017”, promovido pelo Exército Português, que tem como objetivo exercitar e avaliar a capacidade de resposta do Exército (e infraestruturas críticas identificados pelo Exército) face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional que possam afetar a sociedade civil e soberania do Estado português;
- ✓ **MN CD E&T**, participação no programa da NATO *MultiNational CyberDefence Education & Training* que permite apoiar a criação de Mestrados da NATO em Portugal no âmbito de competências de ciberdefesa;
- ✓ **Segurança da Informação, participação** em grupo de trabalho do MTSSS para promoção de cultura de segurança da informação no ministério.

- ✓ **Grupo de Trabalho Interministerial** (Despacho n.º 1858-A/2017, de 3 de março) que tem por missão proceder à análise do atual regime legal de avaliação das incapacidades das pessoas com deficiência, no sentido de desenvolver o processo de desmaterialização e uniformização da emissão e transmissão de dados dos atestados médicos de incapacidade multiuso, no âmbito do programa SIMPLEX.

- ✓ Grupo de Trabalho para estudo e apresentação de propostas no âmbito do **subsídio de doença e dos Serviços de Verificação de Incapacidade temporária**.

3. RECURSOS DISPONIVEIS



3 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 2017.

3.1 Recursos Humanos

Ao nível da gestão provisional de recursos humanos, a política seguida nos últimos anos tem sido a de reforçar em número e em competências o mapa de pessoal do Instituto de Informática, I.P.. Esta política assentou na abertura e realização de concursos internos e externos, assim como na consolidação de situações de mobilidade.

No ano de 2017, será dada continuidade à política de reforço de recrutamento de recursos humanos nas áreas mais críticas, através do lançamento de concursos internos para 4 postos de trabalho e por colocação de avisos na Bolsa de Emprego Público.

Ao nível das competências, é essencial a implementação de medidas de promoção de competências chave para a organização, através de plano de formação adequado.

3.1.1 Postos de Trabalho Efetivos

A 1 de Janeiro de 2017, o Instituto de Informática, I.P. conta com um número de efetivos de 296 colaboradores, que ocupam 296 postos de trabalho, dos 326 previstos no mapa de pessoal, encontrando-se por preencher 30 postos de trabalho.

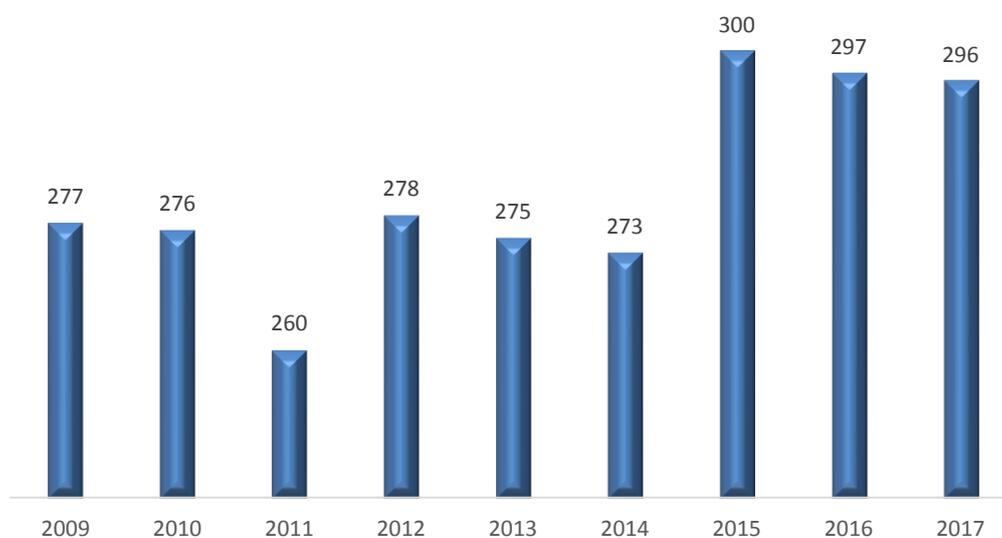


Figura 10 – Evolução do Nº de Efetivos do Instituto Informática, I.P.

O ano de 2016 registou alguma movimentação de pessoal, sendo o efeito quase nulo, tendo havido a redução um único posto de trabalho ocupado. Verificou-se, portanto, uma estabilidade bastante significativa.

A **distribuição por género** dos efetivos do Instituto de Informática, I.P, a 1 de janeiro de 2017 é a que se apresenta no gráfico abaixo.

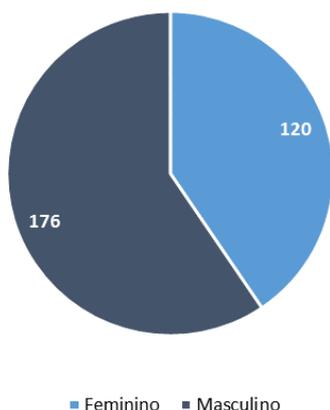


Figura 11 – Distribuição por género dos efetivos do Instituto Informática, I.P.

3.1.2 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.

Neste sentido, verifica-se que em janeiro de 2017 as funções com maior peso (47%) na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são as funções de suporte técnico, programador, administrador de sistemas e analista de sistemas.

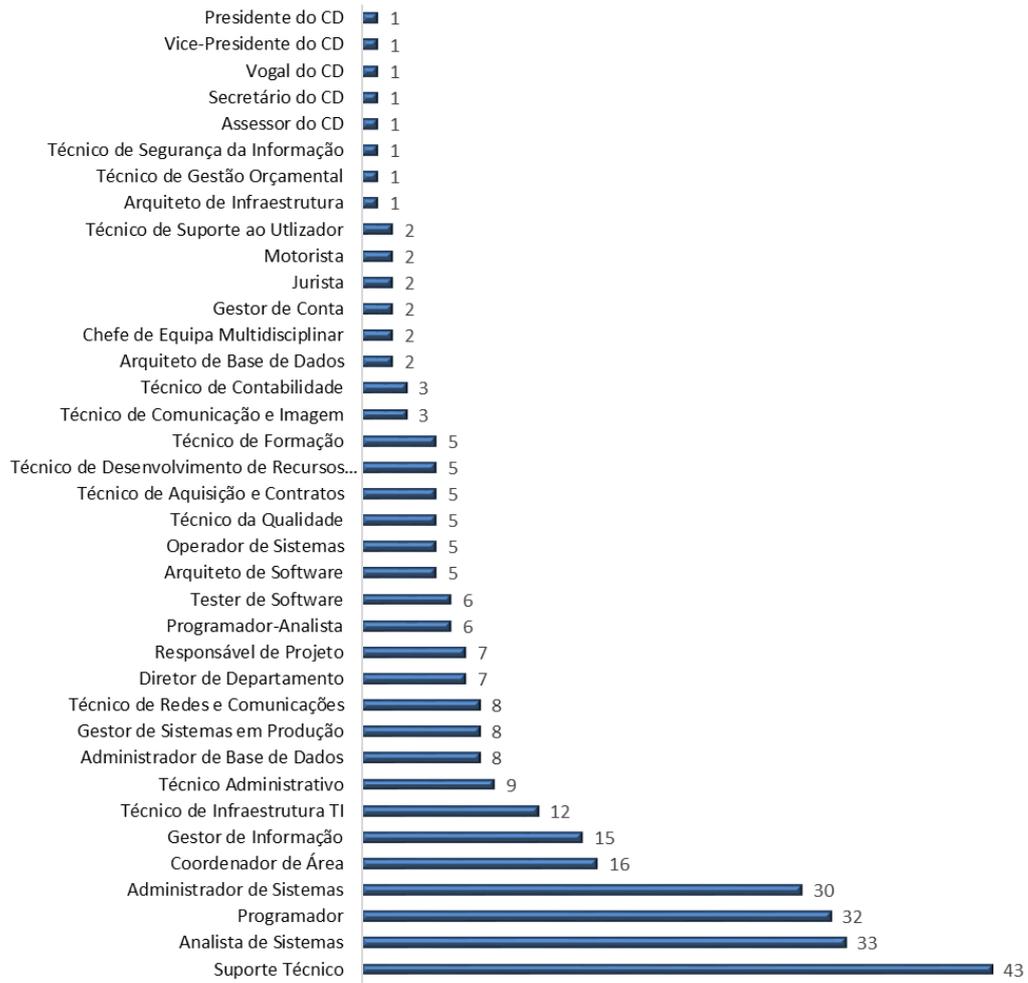


Figura 12 – Distribuição de Recursos Humanos por Função

3.1.3 Distribuição dos Recursos Humanos pelas Áreas

A maioria dos recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. (77%) encontram-se afetos aos departamentos de Arquitetura e Desenvolvimento, Administração de Sistemas, Apoio ao Utilizador e Gestão de Aplicações.

Estes são os departamentos que centram a sua atividade no desenvolvimento e fornecimento dos principais serviços do Instituto.



Figura 13 – Distribuição de Recursos Humanos por Departamento/Área

3.1.4 Distribuição dos Recursos por Nível Académico

Os recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. caracterizam-se por possuírem um grau académico de nível superior, sendo que 66% dos colaboradores possuem um grau superior a Bacharelato e 35% possuem um grau igual ou inferior ao 12º ano.

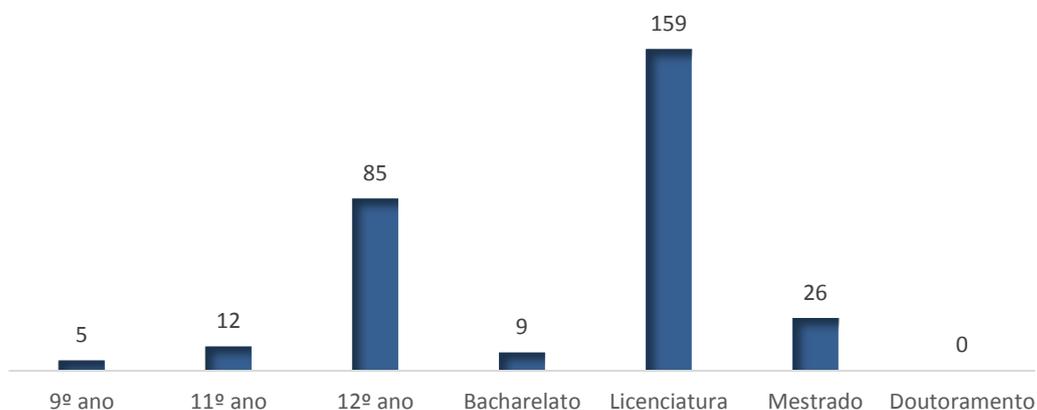


Figura 14 – Distribuição de Recursos Humanos por Habilitações Literárias

A este nível destaca-se que os recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são incentivados a participar em várias ações de formação profissional de natureza interna e externa.

3.1.5 Plano de Formação

No âmbito de uma estratégia de melhoria contínua das competências chave, com base nas necessidades de formação identificadas, será dada continuidade à estratégia de formação já iniciada, encarando a formação como um investimento e como um instrumento de gestão que promove, a melhoria da produtividade e melhor adaptação à mudança.

O Plano de Formação é uma parte integrante do sistema de gestão integrada por competências que inicia o seu ciclo com o diagnóstico de necessidades de formação necessárias ao cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais do II,I.P e dos seus trabalhadores.

No Plano de Formação estão previstas **120** ações que, previsivelmente, deverão abranger aproximadamente **240 trabalhadores**, num total de **10.258** horas de formação.

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

1. Administração/Gestão Pública;

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

Para a o Plano de Formação 2017 considerou-se como prioritária a tipologia Específicas/Negócio com 76% do orçamento global e 42% da distribuição das ações, conforme gráfico apresentado:

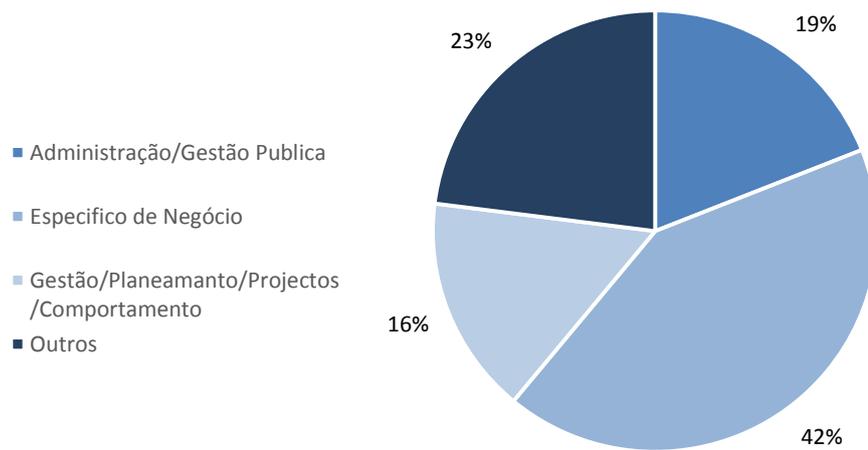


Figura 15 – Distribuição da tipologia de formação

3.2 Recursos Financeiros

O Orçamento de 2017 perfaz o montante global de € **45.536.539,00**, representando um acréscimo de 13,8 % face a 2016.

3.2.1 Orçamento Global 2017

Designação	2016	2017	Variação 2017 face 2016
Despesas Correntes	22.001.328,00 €	22.845.699,00 €	3,84%
Despesas de Capital	18.000.000,00 €	22.690.840,00 €	26,06%
Total	40.001.328,00 €	45.536.539,00 €	13,84%

Tabela 13- Orçamento Global 2017 vs Orçamento Global 2016

3.2.2 Distribuição do orçamento por agrupamentos orçamentais

Despesas de Administração

Mantém-se, à semelhança de anos anteriores, um orçamento de despesas de administração para 2017 que visa responder, sujeito a critérios rigorosos da gestão, 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 verifica-se um aumento de 12.097.976 € em 2016, para 12.799.293 € em 2017, com objetivo de acomodar o acréscimo previsto no número de recursos humanos.

Aquisição de Bens e Serviços Correntes

No que se refere às despesas de aquisição de bens e serviços, o Instituto de Informática, I.P. dispõe de um orçamento de 10.041.283 €.

O novo acréscimo, este ano em cerca de 1,43%, que se verifica neste agrupamento orçamental de despesa, diz respeito, essencialmente, à assunção de compromissos de natureza permanente, reflexo da atividade do Instituto de Informática, I.P. considerando o alargamento

de competências do Instituto, a gestão e disponibilização de um número acrescido de aplicações, sistemas, infraestruturas e serviços TI e o aumento do grau de integração e/ou comunicação de informação com parceiros e entidades externas.

Despesas de Capital

O montante aprovado em despesas de capital para 2017, engloba, na sua maioria, investimentos de *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.

A rubrica de equipamento informático absorve uma dotação orçamental de 4.014.624,00€, apresentando um acréscimo de 5,65 % face aos valores apresentados no orçamento corrigido do ano transato.

Esta rubrica comporta investimentos previstos com a substituição de equipamentos obsoletos e em risco de falha nos edifícios do MTSSS.

A dotação orçamental corrigida das despesas de investimento em *software* informático atinge o valor de 18.634.580,00€, apresentando um acréscimo na ordem dos 31,37%, face ao orçamento corrigido de 2016.

Por norma, na presente rubrica económica encontram-se previstas despesas com o desenvolvimento de *software* e testes de acreditação relacionados com a manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas aplicativos do SISS, do Sistema de Informação de Pensões e da Segurança Social Direta. Estão, também, previstas despesas referentes à administração de sistemas e base de dados e de licenciamento das ferramentas *Oracle* e *Microsoft*, assim como o desenvolvimento dos *datamarts*, entre outras.

Este aumento, no entanto, reflete, sobretudo, a aposta feita no desenvolvimento de *software*, em linha com a estratégia de simplificação e aumento de proximidade com os cidadãos e agentes económicos.

Em termos comparativos, o quadro seguinte apresenta os orçamentos, respetivamente de 2016 e 2017, discriminado por agrupamentos e, para despesa de bens de capital, subagrupamentos orçamentais.

Grupo	Designação	2016	2017	Varição 2017 face 2016
D.01	Despesas com pessoal	12.097.976,00 €	12.799.293,00 €	5,8%
D.02	Aquisição de bens e serviços	9.899.978,00 €	10.041.283,00 €	1,43 %
D.03	Juros e outros encargos	1.374,00 €	1.406,00 €	2,33 %
D.06	Outras despesas correntes	2.000,00 €	3.717,00 €	85,85 %
D.07	Aquisições de Bens de Capital	18.000.000,00 €	22.690.840,00€	26,06%
	Equipamento de Informática	3.800.000,00 €	4.014.624,00 €	5,65 %
	Software Informático	14.185.000,00 €	18.634.580,00 €	31,37%
	Equipamento Administrativo	15.000,00 €	41.636,00 €	177,57%

Tabela 14- Distribuição do Orçamento Global 2017 vs 201 por Agrupamentos

Em suma, cerca de 80% do orçamento global reparte-se entre as rubricas Aquisição de Bens de Capital (49,83%) e Despesas com Pessoal (28,11%), sendo que ao nível da aquisição de bens de capital, 82,12% do orçamento deste agrupamento está reservado ao subagrupamento *Software Informático*.

3.2.3 Candidaturas a Financiamentos

No âmbito do Portugal 2020, foram apresentadas/aprovadas em 2016 e 2017 as seguintes candidaturas que se encontram conforme o estado apresentado no quadro abaixo:

Operação	Promoção	Investimento(€)	Estado
SS_CGA: Estudo arquitetura informacional	Autónoma	569.985,28	Execução
ÁGORA (Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar)	Parceria com ISS, I.P.	3.000.000,00	Execução
RFI (Racionalização da Função Informática)	Autónoma	142.837,65	Execução
DR's Oficiosas e Parentalidade	Parceria com ISS, I.P.	1.981.270,40	Execução
Visão 360.º	Parceria com ISS, I.P.	2.999.955,52	Preparação de execução
Relatório Único +simples	Parceria com o GEP	283.097,00	Execução
Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade	Parceria com o INR	189.950,12	Execução
Reformulação do Sistema de Gestão Integrado	Autónoma	102.166,61	Aguarda decisão
Gestão Documental Integrada	Autónoma	756.295,91	Aguarda decisão

Tabela 15- Candidatura ao Portugal 2020

No âmbito do **Fundo de Eficiência Energética (FEE)** ao abrigo do “Aviso 21 – Administração Pública Eficiente 2016” o II, I.P. apresentou uma candidatura em 2016 a qual aguarda aprovação para cofinanciamento do “Projeto de substituição das lâmpadas existentes no interior do edifício por lâmpadas led” com um valor de Investimento de 44.743,00€.

ANEXO



Anexos

Glossário e Acrónimos

Termo ou Acrónimo	Descrição
AA	Área de Acreditação
AAE	Área de Aplicações Estruturais
AC	Área de Clientes
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
AD	Área de Desenvolvimento
AGP	Área Gestão Pessoas
AI	Área de Inovação
AO	Área de Orçamento
AP	Área de Produtos
APDD	Área de Produção e Divulgação Dados
API	Área de Produtividade e Inovação
APS	Área de Proteção Social
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARC	Área de Receita e Contas
ASA	Área Suporte Aplicacional
ASIP	Ação Social Interface Parceiros
ASP	Área de Sistemas de Pensões
ASU	Área de Suporte aos Utilizadores
CD	Conselho Diretivo
CGA	Caixa Geral de Aposentações
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
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DOGP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DSI	Diretor de Segurança da Informação
EFQM	European Foundation for Quality Management
ESPAP	Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública
GPTIC	Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
II, I.P.	Instituto de Informática, I.P.
ISO	International Standardisation Organisation - Organização Internacional para a Normalização
MTSSS	Ministério do Trabalho, da Solidariedade e da Segurança Social
MN CD E&T	NATO MultiNational CyberDefence Education & Training
NP	Norma Portuguesa
ONG	Organização Não Governamental
PDCA	Ciclo de melhoria contínua, Plan, Do, Check, Act
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PIB	Produto Interno Bruto
PTSS	Portal Segurança Social
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RGSS	Regime Geral Segurança Social
RIMA	Rede Interministerial de Modernização Administrativa
RLIS	Redes Locais de Intervenção Social
RSPTIC	Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação

Termo ou Acrónimo	Descrição
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema Atribuição Produtos Apoio
SIATT	Sistema Informação Assessoria Técnica aos Tribunais
SSD	Segurança Social Direta
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

Tabela 16- Glossário e Acrónimos

Objetivos Estratégicos e Operacionais do Instituto de Informática, I.P.

Objetivos	Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4
Estratégicos	1. Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	2. Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	3. Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	4. Potenciar o desenvolvimento do capital humano.
Operacionais	<p>1.1 Reforçar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.</p> <p>1.2 Potenciar a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.</p> <p>1.3 Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.</p> <p>1.4 Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.</p> <p>1.5 Assegurar a adequação dos sistemas de informação a Medidas Legislativas</p>	<p>2.1 Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.</p> <p>2.2 Desenvolver soluções que potenciem a eficiência interna da atividade do MTSSS.</p> <p>2.3 Promover a utilização racional dos recursos tecnológicos.</p> <p>2.4 Dinamizar serviços formativos no âmbito das TIC</p>	<p>3.1 Melhorar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do Sistema de Gestão Integrado.</p> <p>3.2 Dinamizar e participar em programas interministeriais no âmbito das TIC.</p> <p>3.3 Consolidar o desenvolvimento e implementação do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.</p>	<p>4.1 Consolidar o modelo de gestão por competências e dos planos de carreira.</p> <p>4.2 Promover o desenvolvimento de competências dos recursos humanos.</p> <p>4.3 Reforçar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e a profissional.</p>

Tabela 17- Objetivos Estratégicos e Operacionais do Instituto Informática, I.P.

Iniciativas por Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
1.1. Reforçar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.	Interoperabilidade no âmbito do programa Simplex+	Implementar as medidas previstas no âmbito do programa Simplex+ e outras mais que visem o reforço da interoperabilidade no seio da Administração Pública (AP) e o incremento de serviços a disponibilizar na plataforma de serviços de interoperabilidade (continuando a apostar no relacionamento direto e por via eletrónica dos agentes económicos com a Segurança Social).
	PCIRPC - Alargamento a nível nacional	Proceder às adaptações da solução que serviu de suporte ao projeto PCIRPC, do ponto de vista aplicacional e infraestrutura, de forma a assegurar a sua devida preparação para uma utilização a nível nacional, possibilitando o armazenamento digital dos diferentes suportes de dados físicos (microfilmes, microfichas, papel) de todos os centros distritais, para posterior consulta e registo dos dados das remunerações em falta, através da integração direta entre as aplicações PCIRPC e GR.
	Qualidade de dados	Desenvolvimento de processos de qualidade de dados.
	Datamart de SIP	Desenvolvimento do <i>Datmart</i> SIP *
	Implementação do projeto EESSI	Implementar e disponibilizar os entregáveis do projeto realizado pela Comissão Europeia.
	Estudo da arquitetura informacional – SS/CGA	Este projeto tem como objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Analisar a informação de ‘cadastro’ existente na Segurança Social e na CGA, identificando os requisitos necessários para um nivelamento entre essa informação; • Com essa análise ter uma base que permita uma tomada de decisão sobre possíveis formas de integração de informação; • Concretizar uma primeira integração entre os 2 sistemas – implementação de interoperabilidade com foco nas necessidades mais prementes para o sistema de informação de pensões.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
1.2. Potenciar a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema	Portais	Assegurar a concretização das seguintes iniciativas: 1º Desenvolvimento de um Portal no âmbito do Projeto Relatório Único + Simplex do GEP; 2º Desenvolvimento de um Portal no âmbito do Projeto Catálogo Nacional de Produtos de Apoio do INR; 3º Reformulação do Portal Informativo da Segurança Social.
	Sistema de Agregados e Relações Familiares e Sistema de Gestão de Rendimentos (ARF/GREND)	Conclusão da implementação do Sistema de agregados familiares e relações familiares e do Sistema de suporte ao registo e gestão dos rendimentos das pessoas singulares, contemplando a vertente cidadão.
	Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos	Implementar a 1ª fase do Processo de Consolidação de Utilizadores e Contactos (PCUC), no qual se enquadram as seguintes atividades: - Migração dos utilizadores e contactos registados em DRI e DRO para GUS; - Implementar funcionalidade na SSD para a gestão dos dados pessoais para os cidadãos e agentes económicos; - Implementar funcionalidade na SSD para a fidelização dos contactos (telemóvel e e-mail) dos cidadãos e agentes económicos.
	Incentivos ao Emprego	Implementação das 4 fases das Medidas de Incentivo ao emprego 2017 – Registo Requerimento; Atribuição; Manutenção; Portabilidade.
	Gestão de Vínculos	Implementação progressiva de funcionalidades na PTSS que permitam às Entidades Empregadoras gerir vínculos dos seus trabalhadores (admissão e cessação de vínculos). Terá que ser gerida a transição de uma plataforma para a outra, garantindo (pelo menos) o mesmo nível de serviço. Em 2017, foco na implementação do âmbito da gestão de modalidades de contrato associadas aos vínculos.
	GRI - Determinação da Legislação Aplicável - 2017	Implementação de um subsistema para suporte à área de relações internacionais, para operacionalização dos processos de Determinação da Legislação Aplicável para a aplicação dos Regulamentos Comunitários da Segurança Social, de destacamento de trabalhadores para um Estado-Membro que não o Estado-Membro onde normalmente exercem a sua atividade, de trabalhadores que exercem atividade em 2 ou mais Estados-Membros e de acordos de exceção à aplicação da legislação, celebrados entre dois ou mais Estados-Membros no interesse de determinadas pessoas

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
		ou atividades. Em 2017, pretende-se concretizar o destacamento de TCO e TI.
	RNCCI	Implementação de um subsistema, integrado por interoperabilidade com o subsistema GestCare da Saúde, para cálculo da comparticipação dos utentes da RNCCI sempre que é solicitada a comparticipação da Segurança Social. Em 2017, pretende-se concretizar 6 funcionalidades (Casos de Uso) implementadas e acreditadas.
	Desmaterialização Abono	Implementação de um módulo aplicacional que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva self-service, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações familiares, em concreto o Abono de Família e Pré-Natal. Em 2017, pretende-se concretizar a disponibilização do pedido do abono de família e pré-natal na SSD.
	Desmaterialização Parentalidade	Implementação de um módulo aplicacional que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva self-service, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade. Em 2017, pretende-se concretizar a disponibilização de dois dos requerimentos na SSD.
	ASCD - Declaração de IRS	Implementação de novo módulo para apresentação da declaração de IRS. Em 2017 pretende-se a disponibilização da declaração relativa ao SIP.
	ASCD - Declaração de Situação Contributiva	Implementação de novo módulo para gestão da declaração de situação contributiva.
	SICC - Batch Eventos	Implementação de funcionalidade de registo de eventos no calendário para todas as prestações de forma parametrizável.
	Sistema Informação das Pensões	Continuidade do desenvolvimento do novo Sistema de Pensões, previsto disponibilizar em 2018, integra: desenvolvimento de raiz nova solução, alocação da infraestrutura adequada, migração de dados, novos processos de interoperabilidade e novos processos de análise de informação.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
		Disponibilização via canal Web.
	Sistema Informação das Pensões - Integração do simulador de pensões na Visão 2.0	Concluir as funcionalidades para integrar o Simulador de Pensões no modelo e abordagem da nova Visão 2.0.
	Formulário de candidaturas a acordos de cooperação	Implementar na PTSS o formulário para a formalização de candidatura à celebração / revisão de acordo de cooperação.
1.3. Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.	Canais de Pagamento: adaptações e novos canais	Assegurar o conjunto de atividades mais críticas identificadas ao nível dos Canais de Pagamento: 1º. TRC: adaptações a este canal para países não SEPA; 2º. Vale Postal CTT: novo canal; 3º. SDD: adaptações às necessidades de SIP; 4º. Pagamentos ao estado por DUC; 5º Serviço Especial Multibanco.
	DR oficiosas	Implementar no âmbito da entrega de DR mecanismos, complementares entre si, que assentam em dois vetores: • Regularização voluntária – disponibilização da informação em falta para que a EE possa proceder à regularização voluntária da mesma, preferencialmente de forma preventiva (1ª Fase - disponibilizar informação; 2ª Fase - regularização voluntária); • Automatização do processo de suprimento oficioso de DR para a informação que não for regularizada voluntariamente (3ª Fase). Para 2017, implementação das Fases 1 e 2.
	PERES - Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado	Implementação das alterações aplicacionais para dar suporte à segunda fase do PERES.
	Novo canal Multibanco Especial	Finalização da implementação do novo Canal de Pagamento Multibanco Especial direcionado aos Trabalhadores Independentes, Produtores Agrícolas e Serviço Doméstico.
	Módulo Integrado de Penhoras	1ª Fase do módulo integrado de penhoras, que possibilita a realização de penhoras bancárias, a ser disponibilizado em 2017, acessível às partes interessadas.
	Módulo de Acordos e Planos Prestacionais	Pretende-se transpor para cidadão toda a informação subjacente a um acordo ou plano prestacional permitindo-lhe a gestão do mesmo.
	Reformulação do Processo de Participação de	Reformulação do tema de participação de dívida, de forma a aumentar a

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
	Dívida	eficiência do processo e incluir a participação de dívida de entidades contratantes.
	Conta Integrada – Gestão IBAN	Implementação de novo módulo para a gestão de IBAN acessível ao utilizador institucional, ao cidadão e ao agente económico.
	Conta Integrada – Documento de Pagamento	Implementação de novo módulo para emissão de documento de pagamento.
	CO - Nova Infração de Atraso no Pagamento	Implementação de automatismo para geração da contraordenação relativa ao atraso no pagamento de contribuições.
	SICC - Contas de Terceiro	Implementação da funcionalidade de tratamento de Terceiros registando os movimentos nas contas correntes do titular como passagem e na conta corrente do terceiro como final.
1.4. Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.	Analytics PTSS	Disponibilização de dados/estatísticas da PTSS (nova segurança social direta), por integração no SESS (<i>microstragey</i>) de google analytics.
	Signal Big Data	Incorporação de nova informação no SESS\Signal.
	PT Cofre Revisão de indicadores	PT Cofre – Revisão de indicadores.
1.5. Assegurar a adequação dos sistemas de informação a Medidas Legislativas	Novo Regime TI	A Lei n.º 7-A/2016 (Orçamento de Estado de 2016) prevê, no seu artigo 76º, que durante o ano de 2016 seja efetuada uma revisão ao Regime dos Trabalhadores Independentes com o objetivo de garantir que a sua base de incidência contributiva seja calculada com base nos rendimentos efetivamente auferidos, tendo como referencial os meses mais recentes de remunerações. Prevê-se que esta revisão seja concluída durante 2017, sendo necessário proceder à implementação correspondente.
	OE2017 - Medidas de Reforço do Abono de Família para Crianças e Jovens	Atualização dos montantes de Prestações Familiares e introdução de novos apoios à infância.
	OE2017 - Atualização de montantes de CSI	Atualização dos montantes de CSI e idade da reforma.
	Prestação Social para Inclusão	Implementação de um subsistema para operacionalização da componente base (1ª fase) da Prestação Social para Inclusão, inspirada numa lógica de cidadania, inerente à eventualidade de deficiência e incapacidade, que constitui um direito próprio e acompanha a pessoa com deficiência ou

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
		incapacidade, titular da prestação, ao longo da sua vida ativa. Em 2017, pretende-se concretizar a disponibilização do requerimento na SSD.
	Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública	Implementar formulário eletrónico para submissão dos requerimentos no âmbito do PREVPAP. Alojamento do site.

Tabela 18- Iniciativas para Objetivo Estratégico 1

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

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
2.1. Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade	SIGA: Integração do VMP	Proceder à implementação das restantes fases do projeto que tem por objetivo desenvolver no SIGA: 1º Redesign SIGA; 2º Módulo de visita por marcação prévia, por integração do VMP; 3º Evolução da solução SIGApp para incluir as funcionalidades que resultarão da integração do módulo de marcação prévia.
	Migração da solução Contact Center	Evolução da solução de Contact Center e migrar as operações (exceto ISS) para a nova solução.
	Novo Contact Center do ISS	Implementação de uma nova operação de Contact Center do ISS em Castelo Branco e migrar as operações atuais do ISS para a nova solução.
	Operacionalização do sistema VMP no sistema sigã	Operacionalizar, através de planos de trabalho conjuntos com os parceiros, as novas funcionalidades do sistema sigã.
2.2. Desenvolver soluções que potenciem a eficiência interna da atividade do MTSSS	Estrutura de informação e conteúdos da Qualidade na nova intranet	Definição da estrutura de informação da Qualidade a disponibilizar na nova intranet; desenho de layout e carregamento de conteúdos.
	CIMO-PDF	Assegurar o apoio à adoção do CIMO-PDF por parte dos projetos e à integração das respetivas aplicações com esta solução.
	SIATT - Implementação do âmbito Titular Cível	Evolução funcional para contemplar implementação dos requisitos enquadrados no âmbito do Titular Cível.
	SIATT - Consolidação e alargamento a nível nacional	Consolidação da solução e alargamento de utilização para garantir uma cobertura a nível nacional.
	Gestão de Identidades	Consolidação da solução e sua implementação ao nível do ISS.
	Integração Dados SESS	Integração de dados de novas aplicações e/ou funcionalidades PTSS no SESS
	Desenho de solução de arquivo do MTSSS	Definição de requisitos técnicos com base nos requisitos de negócio. Desenho da Solução. Realização de PoCs com soluções do mercado. Elaborar proposta final de solução.
	Automatização de tarefas de Administração de Sistemas	Automatização de tarefas de Administração de Sistemas (MS Orchestrator/Ansible).
Comunicações unificadas	Comunicações unificadas - Implementação da MCU definitiva para suporte ao projeto de comunicações unificadas; implementação de solução cliente; expansão da Solução nomeadamente na vertente de Instalação de Wifi nas	

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
		localizações mais prioritárias
	Intranet 2.0	Implementação nova solução Intranet nos organismos do ministério
	Portal de conhecimento	Implementação de portal de conhecimento e de solução de Knowledge Base para todos os organismos do ministério que pretendam.
	Solução ITSM	Implementação de novas funcionalidades na solução ITSM: - Inventário e Asset management - Gestão da relação com os Parceiros - Evolução do ajudã
	Reformulação Rendimento Social de Inserção	Implementação dos novos diplomas no âmbito do RSI cujo âmbito principal é a renovação automática da prestação e a averiguação oficiosa de rendimentos.
	Reformulação dos subsistemas ITPT e SVI	Pretende-se evoluir nestes dois sistemas para uma integração automática. O resultado obtido no processo de verificação de incapacidade temporária, deverá ter reflexo imediato nos correspondentes processos de doença.
	COOP – Integração com SIF	Implementação de um módulo aplicacional no subsistema de COOP para que os pagamentos dos acordos de cooperação possam vir a ser feitos de forma automática, por integração com os subsistemas pagadores, no caso, o Sistema de Informação Financeiro (SIF). Em 2017, pretende-se concretizar a implementação e acreditação de 40% das funcionalidades (Casos de Uso). identificadas na fase de Conceção.
	Integração Sistema Conta Corrente e Sistema de Informação Financeira	Integração entre sistemas para contabilização das prestações em tesouraria única (utilizar uma única conta para pagamento das prestações).
	SEF - CIMO-PDF	Adaptação das citações de SEF ao CIMO-PDF.
	SIF-AA - Inventário e regularização de bens no SIF	Com base no resultado do levantamento da situação de património do IGFSS, realizar a regularização do património em SIF criando para tal funcionalidades de tratamento de património em massa.
	Implementação Smartdocs	Pretende-se efetuar a migração da versão V3 para a V4 em todas as entidades que utilizam smartdocs, assim como em dois novos parceiros - GEP e PO-ISE, criando-se uma rede de gestão documental no âmbito do MTSSS.
2.3. Promover a utilização racional dos recursos tecnológicos	Consolidação Servidor Aplicacional	Migração das aplicações inseridas nos blocos ainda em falta para servidor aplicacional WebLogic.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
	Conclusão do projeto de evolução da Active Directory e da solução de correio eletrónico do MTSSS	Migração dos postos de trabalho, utilizadores e aplicações para a nova Active Directory e finalizar migração de caixas de correio para a nova solução de Email .
	Atualização tecnológica dos sistemas de armazenamento de dados	1. Virtualização de equipamentos existentes (e futuros) 2. Aumentar desempenho 3. Aumentar os níveis de eficiência na utilização da capacidade de armazenamento disponível 4. Avaliar a utilização de serviços públicos de cloud para storage
	Definição e implementação de estratégia de utilização de serviços Cloud	Definição de estratégia de utilização de serviços públicos de Cloud em conjunto com DSI e Área Jurídica.
	Centralização dos Centros de Dados	Centralização dos Centros de Dados (INR, ACT, DGSS, IGMTSSS, IGFSS).
	Redefinição de política de patching de servidores	Redefinição e implementação de política de patching servidores Windows via SCCM. Melhorar política de patching de servidores Unix e Linux.
	Operacionalização do novo contrato da rede de comunicações do MTSSS	Definição e operacionalização do novo contrato e novas funcionalidades incluídas (segurança, acesso internet e wifi público).
	Renovação da solução de firewalls externas e balanceadores do CPD Alternativo	Renovação dos equipamentos e migração das configurações existentes.
	Renovação da infraestrutura de suporte de bases de dados no Datacenter Alternativo	Instalação, configuração do novo Supercluster no CPD Alternativo e configuração da infraestrutura para o PCN.
	Racionalização dos recursos afetos a Bases de Dados	Consolidação de Bases de Dados SQLServer em infraestrutura centralizada.
	Evolução do projeto MOL	Conversão da arquitetura na tipologia Data Lake.
	Migração weblogic	Migração dos servidores aplicativos para weblogic.
	BYOD	Implementação de solução para permitir o acesso à rede de dispositivos externos de forma controlada.
	Gestão de Acessos - fase I	Consolidar o processo de gestão de acessos no II, garantindo a revisão e actualização de Active Directory e alavançar o alargamento da solução GiDENT.
2.4. Dinamizar serviços formativos no âmbito das TIC	Elaboração de curso e-learning Segurança da Informação	Elaboração e disponibilização de curso e-learning de Segurança de Informação para os colaboradores do Instituto de Informática.
	Curso de e-learning sobre SIATT	Elaboração e disponibilização de um curso e-learning sobre SIATT.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
	Ação de Formação de “Reciclagem” sobre QLF	Elaboração do produto de formação presencial e monitoria para os utilizadores do sistema.
	Ação de Formação Presencial sobre SIATT	Elaboração do produto de formação presencial SIATT e monitoria para os utilizadores do sistema.
	Levantamento de Necessidades de Formação sobre o Sistema de Informação da Segurança Social	Definição da metodologia de recolha da informação, planeamento e apresentação do projeto de Levantamento de Necessidades de Formação sobre o Sistema de Informação da Segurança Social às partes envolvidas.
	Questionários sobre o Plano de Integridade e Transparência	Disponibilização de 4 questionários sobre o Plano de Integridade e Transparência, a todos os colaboradores do Instituto de Informática, com o objetivo de promover a reflexão sobre os vários instrumentos que integram o Plano.
	Atualização da ARE Área de Recursos E-learning	Atualização dos conteúdos disponíveis na ARE e reformulação do grafismo.
	Atualização dos Manuais de Formação de COOP	Atualização e disponibilização dos manuais de Cooperação, de acordo com as alterações aplicacionais implementadas.

Tabela 19- Iniciativas para Objetivo Estratégico 2

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

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
3.1. Melhorar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do Sistema de Gestão Integrado.	Uniformização dos templates administrativos de acordo com as normas da Qualidade	Revisão e uniformização dos templates administrativos de acordo com as normas da Qualidade
	Auditorias Internas ao Sistema Gestão Integrado	Realizar auditorias internas ao Sistema de Gestão Integrado, tendo como referência as normas ISO/IEC 20000-1 e ISSO/IEC 27001.
	Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional - Manual de Indicadores	Elaborar Manual de Indicadores do Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional.
	Monitorização do desempenho organizacional - Relatórios	Definir os requisitos e os relatórios a implementar na ferramenta microstrategy, para efeito de monitorização e reporte periódico do desempenho organizacional.
	Avaliação e revisão dos indicadores da cadeia de valor.	Realização de Relatório anual de desempenho da cadeia de valor e revisão global dos indicadores dos processos.
	Reformulação do Sistema Gestão Integrado	Acompanhamento, monitorização e reporte do projeto de Reformulação do Sistema Gestão Integrado, que consiste na revisão dos 17 processos que compõem a cadeia de valor, dos procedimentos associados e respetivos papéis.
	Auditoria Técnica à Infraestrutura	Acompanhamento, monitorização e reporte da auditoria técnica a realizar à infraestrutura do Sistema de Informação da Segurança Social.
	Auditoria Externa Arquitetura Global de Referência	Acompanhamento, monitorização e reporte da execução dos testes de intrusão à arquitetura global de referência, no âmbito da ação prevista para 2017 no Plano de Tratamento de Riscos.
	MOVE II - Segurança da Informação	Visa uma reformulação do atual processo de gestão da segurança da informação, por forma a que o mesmo promova a operacionalização dos controlos de segurança que concretizam as políticas de segurança da informação do Instituto de Informática de uma forma mais efetiva, com vista à certificação no âmbito da Norma de referência ISO 27001
	Plano Estratégico de Segurança da Informação	Revisão da arquitetura tecnológica de suporte ao SISS, para garantia de operacionalização de controlos técnicos adequados
	Revisão da Metodologia e do Processo	Pretende-se avaliar a introdução de conceitos, técnicas, práticas e ferramentas

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
	Gestão de Entregas	que contribuam para uma metodologia de desenvolvimento mais ágil, de forma a se alcançar ganhos de simplificação e eficiência ao nível de todo o processo gestão de entregas.
	Deployment Contínuo	Implementação do processo de Deployment Contínuo recorrendo às Ferramentas de Integração Contínua e de Release Automation que temos ao dispor.
	Continuação da otimização do processo de deployments	Industrializar o processo de deployments aplicativos e de dados
	Atualização da versão do SGBD de suporte ao SISS	Upgrade para a última versão do SGDB Oracle release 11g.
	Implementação do Centro de Controlo de Operações	Consolidar Modelo de Operacionalização do CCO.
	Service Desk Nacional	Consolidação do Service Desk Nacional IT, e do modelo de Suporte ao Utilizador, nomeadamente: Atendimento, service desk, suporte de proximidade e reparação de equipamentos.
	Nova versão catálogo de serviços V7.0	Reformular o catálogo de serviços e disponibilizar a nova versão na internet
	Implementação do processo de gestão de clientes na ferramenta de ITSM	Pretende-se incorporar todos os processos existente no II, I.P. numa mesma ferramenta de trabalho. O Processo de Gestão de clientes utilizava a ferramenta de CRM que será descontinuada com a integração do processo.
	Controlo e Melhoria do Processo de Aquisições	Revisão do Procedimento de Gestão de Aquisições e implementação de processo de monitorização em função da Deliberação n.º 11/CD/2016, de 19 de dezembro.
	Modelo de Custeio de Serviços e Produtos	Definição e implementação de um modelo que permita o apuramento do custo dos serviços, produtos e atividades do Instituto de Informática, IP
	Procedimentos de circulação do imobilizado	Fase 1 "Imobilizado" - Orientação Técnica, com definição de regras relativas à movimentação dos bens patrimoniais
	Controlo do Imobilizado	Fase 1 "Imobilizado" - Monitorização da localização dos bens adquiridos entre 2013 e 2016
3.2. Dinamizar e participar em programas interministeriais no âmbito das TIC.	Planeamento Estratégico	Acompanhamento, monitorização e reporte da execução do Plano Estratégico do Instituto de Informática (2017-2021) e do Plano Estratégico de Sistemas de Informação (2017-2019) do MTSSS.
	CiberPERSEU 2017	Preparação e condução das atividades para a participação do Instituto de

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
		Informática no exercício de ciber Segurança CIBERPERSEU 2017.
	DOGANA	participação em testes de verificação da vulnerabilidade das organizações a ataques de engenharia social, no âmbito da iniciativa DOGANA do GNS/CNCS.
	Sensibilização segurança da informação alargada a organismos do MTSSS	Realização de sessões de sensibilização alargadas a colaboradores do Sistema de Segurança Social, relativas a Segurança da Informação, com apoio do GNS/CNCS.
	Programa Inovação	Dinamização de um Concurso de inovação aberto a todos os colaboradores do Ministério e promoção de um evento de inovação
	Implementação do modelo de articulação com parceiros	Implementar o modelo de relacionamento com os parceiros através da assinatura de protocolo quadro por entidade e protocolos de prestação de serviços específicos.
3.3. Consolidar o desenvolvimento e implementação do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.	Guião de visita institucional	Criação de programa, circuito e procedimentos de receção e acompanhamento de visitas institucionais.
	Suportes de comunicação interna enviados por email	Reformulação editorial e gráfica da webletter interna de forma a compatibilizá-la com a nova intranet e criação de modelos de email estruturados para informação interna.
	Nova intranet do Instituto	Criação de layout gráfico, criação de estrutura de conteúdos, coordenação editorial e de carregamento da informação.
	Revisão do Plano de Sustentabilidade e Responsabilidade Social	Criação de um Plano Global de Sustentabilidade e Responsabilidade Social que sistematize todas as ações no âmbito da sustentabilidade independentemente do Departamento ou Área que detém a responsabilidade da sua implementação ou execução.
	Revisão do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social	Atualização da política e procedimentos que compõem o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.
	Projeto de substituição das lâmpadas existentes no interior do edifício por lâmpadas led	Substituição das lâmpadas interiores atualmente existentes no edifício do Taguspark por lâmpadas led, na sequência de submissão de projeto a Fundo de Eficiência Energética.

Tabela 20- Iniciativas para Objetivo Estratégico 3

Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
4.1. Consolidar o modelo de gestão por competências e dos planos de carreira.	Modelo Perfis Competências	Desenvolvimento de um modelo de gestão por competências.
4.2. Promover o desenvolvimento de competências dos recursos humanos.	Plano de Formação Anual 2017	Definir, implementar e monitorizar a execução do plano de formação anual.
4.3. Reforçar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e a profissão I.	Promover comportamentos saudáveis e de bem-estar no local de trabalho	Realizar uma SEI! sobre estilos de vida saudáveis (prática de exercício, alimentação saudável, etc.) - 35%. Lançar uma campanha interna com o objetivo de estimular a utilização de escadas no edifício sede do Instituto - 30%. Realizar uma sessão anti-tabágica - 35%.

Tabela 21- Iniciativas para Objetivo Estratégico 4



INSTITUTO DE INFORMÁTICA