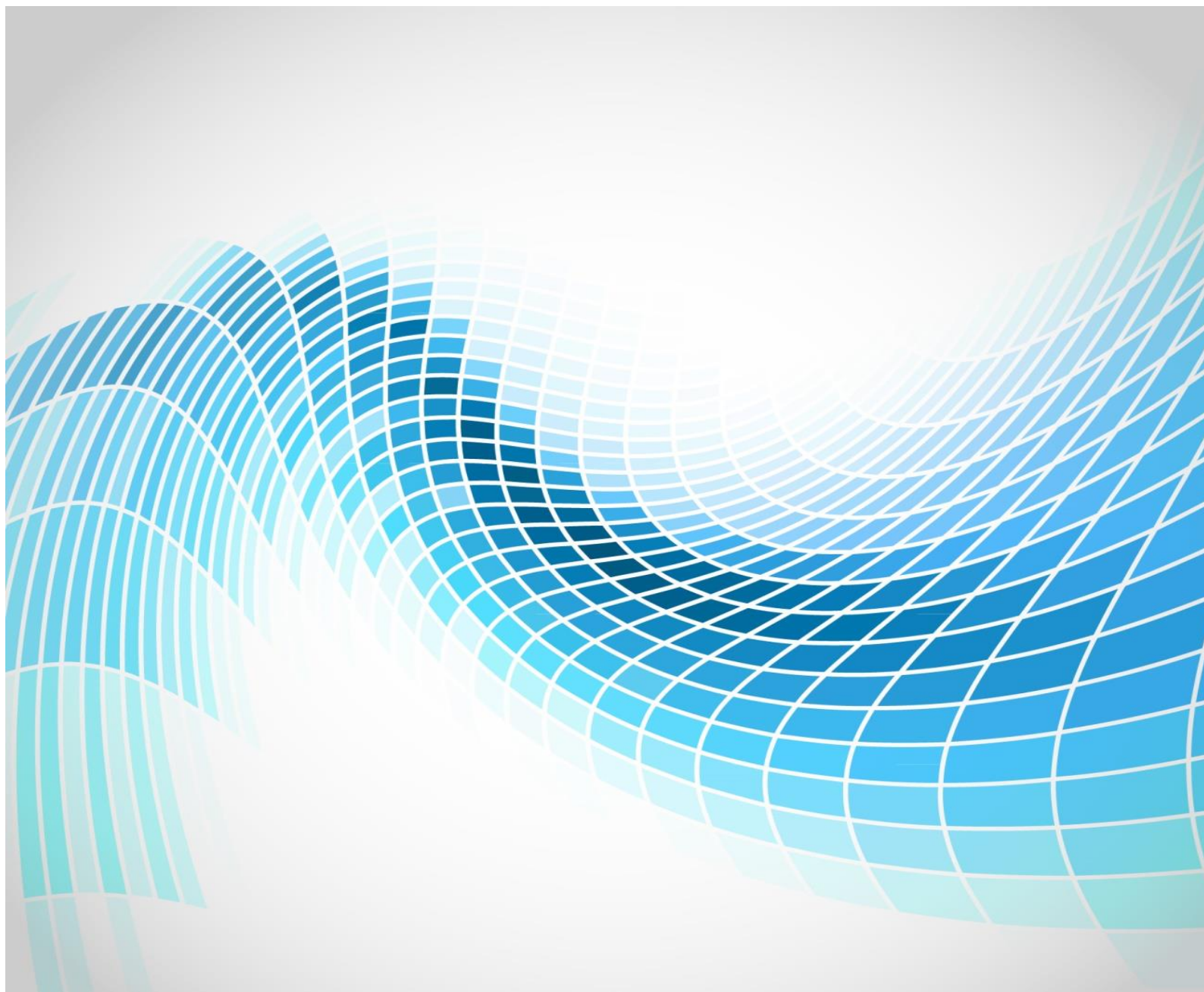


PLANO DE ATIVIDADES

2020



**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

Abril 2020

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

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

SUMÁRIO EXECUTIVO	5
<hr/>	
1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA	9
1.1 ENQUADRAMENTO	9
1.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA	11
1.2.1 POLÍTICA	12
1.3 ATRIBUIÇÕES	13
1.4 ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	13
1.5 ESTRUTURA ORGÂNICA	15
1.6 MODELO ORGANIZACIONAL	19
1.7 STAKEHOLDERS	20
1.8 SERVIÇOS	26
<hr/>	
2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS PARA O ANO 2020	30
2.1 METODOLOGIA E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO	30
2.2 ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	32
2.3 ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO MTSSS	34
2.4 PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2020-2022	36
2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA	39
2.6 OBJETIVOS OPERACIONAIS	44
2.7 OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	46
2.8 PROJETOS ESTRATÉGICOS POR OBJETIVO OPERACIONAL	50
2.9 INICIATIVAS OPERACIONAIS POR UNIDADE ORGÂNICA	59
2.10 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	73
<hr/>	
3 RECURSOS DISPONÍVEIS	77
3.1 RECURSOS HUMANOS	77
3.1.1 POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS	78
3.1.2 COMPETÊNCIAS CHAVE	79
3.1.3 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS PELAS ÁREAS	81
3.1.4 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS POR NÍVEL ACADÉMICO	81
3.1.5 PLANO DE FORMAÇÃO	82
3.2 RECURSOS FINANCEIROS	85
3.2.1 ORÇAMENTO GLOBAL 2020	85
3.2.2 DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO POR AGRUPAMENTOS ORÇAMENTAIS	85
3.2.3 CANDIDATURAS A FINANCIAMENTOS	86
<hr/>	
ANEXOS	89
1. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	90
2. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	92
3. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	98
4. ARTICULAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO MTSSS E OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO II	122

Índice de Figuras

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DO MTSSS, DE ACORDO COM DESPACHO Nº892/2020	9
FIGURA 2 - MISSÃO, VISÃO E VALORES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA	11
FIGURA 3 – ATRIBUIÇÃO DE PELOUROS NOS MEMBROS DO CD DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	14
FIGURA 4 – ORGANIGRAMA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	15
FIGURA 5 – ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	19
FIGURA 6 – <i>STAKEHOLDERS</i> DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	20
FIGURA 7 – MACRO SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	26
FIGURA 8 – CADEIA DE VALOR DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	48
FIGURA 9 – EVOLUÇÃO DO Nº DE EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	78
FIGURA 10 – DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO DOS EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	78
FIGURA 11 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR FUNÇÃO	80
FIGURA 12 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR DEPARTAMENTO/ÁREA.....	81
FIGURA 13 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR HABILITAÇÕES LITERÁRIAS	82
FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO 2020 POR TIPOLOGIA	83
FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO 2020 POR ÁREA	84
FIGURA 16 - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2019	97

Índice de Tabelas

TABELA 1 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	12
TABELA 2 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	16
TABELA 3 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS ÁREAS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	17
TABELA 4 - PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	18
TABELA 5 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS E OS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO ...	45
TABELA 6- INICIATIVAS DO DAD POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	61
TABELA 7- INICIATIVAS DO DAGI POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	62
TABELA 8- INICIATIVAS DO DAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	64
TABELA 9- INICIATIVAS DO DAU POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	65
TABELA 10- INICIATIVAS DO DGA POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	67
TABELA 11- INICIATIVAS DO DOGP POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	68
TABELA 12- INICIATIVAS DO DGC POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	69
TABELA 13- INICIATIVAS DA AQA POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	70
TABELA 14 - INICIATIVAS DO ACS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	71
TABELA 15- INICIATIVAS DA SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	72
TABELA 16 - MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA	75
TABELA 17 - Nº DE AÇÕES DE FORMAÇÃO PREVISTAS PARA 2020 E DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA.....	83
TABELA 18 - Nº DE AÇÕES DE FORMAÇÃO POR ÁREA	84
TABELA 19- ORÇAMENTO GLOBAL 2020 VS ORÇAMENTO GLOBAL 2019	85
TABELA 20- DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO GLOBAL 2020 VS 2019 POR AGRUPAMENTO.....	86
TABELA 21- CANDIDATURAS AO PORTUGAL 2020	87
TABELA 22- GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS.....	91
TABELA 23- INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	107
TABELA 24- INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	116
TABELA 25- INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	120
TABELA 26- INICIATIVAS OPERACIONAIS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	121

Sumário Executivo

No final de 2019, concluiu-se um ciclo de planeamento de médio prazo que se iniciou em 2017, período em que o Instituto encetou um esforço significativo para se posicionar como entidade pública de referência no garante da disponibilidade e da segurança dos ativos tecnológicos da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, otimizando os recursos utilizados e potenciando o alargamento da sua utilização a outros organismos da Administração Pública, promovendo a simplificação do relacionamento dos Cidadãos e das Empresas com a Administração Pública por intermédio da tecnologia.

A simplificação e melhoria dos serviços prestados, a inovação e modernização administrativa, a racionalização e eficiência na gestão dos recursos públicos, assim como a capacitação e desenvolvimento das competências dos nossos recursos, têm sido encarados como fatores estratégicos para operacionalizar a transformação digital na Segurança Social, numa lógica de aproximação aos cidadãos e empresas, suportadas em soluções tecnológicas inovadoras e diferenciadoras que promovem a eficácia do Sistema de Segurança Social e a eficiência da sua gestão.

Os resultados desta estratégia já são visíveis para os cidadãos e empresas, assim como para os utilizadores institucionais, materializando-se no reforço da utilização de canais de comunicação *web* e *mobile*, como é disso exemplo o reforço dos serviços disponíveis na Segurança Social Direta (SSD) ou o Sistema de Informação para Gestão do Atendimento (SIGA), a Plataforma de Serviços de Interoperabilidade ou a *App* Segurança Social + Próxima.

No início deste ano, o mundo inteiro foi confrontado com uma das maiores pandemias a nível mundial, pelo que a Segurança Social e, em particular, o Instituto de Informática foi obrigado desde o primeiro momento a reinventar-se na sua forma de trabalhar e a encontrar rapidamente, soluções de produtividade e teletrabalho para as necessidades de mais de 10.000 utilizadores, bem como a operacionalizar em tempo recorde as medidas de apoio às famílias e às empresas, tirando o máximo partido da evolução tecnológica.

Em 2020 será dada continuidade à estratégia iniciada em 2017, através da operacionalização de iniciativas de cariz tecnológico que concorram para o processo de transformação digital da Segurança Social, com especial destaque para novos serviços na Segurança Social Direta, como

por exemplo a gestão de pedido de pensão de invalidez, a implementação do Estatuto do Cuidador informal e do respetivo apoio.

Em paralelo serão promovidos novos processos de troca de informação com outros ministérios, como por exemplo a Comunicação com o Ministério da Justiça no âmbito do apoio judiciário ou de medidas de proteção da infância e juventude, que contribuirá para reforçar a eficiência na gestão destas medidas.

Ao nível da promoção da eficiência dos serviços TIC, serão reforçadas as iniciativas de otimização de recursos tecnológicos do MTSSS, sendo de destacar a implementação de um novo canal de comunicação, *Chat bot*, a utilização de robots aplicativos, a implementação de uma nova arquitetura de suporte à PTSS, o reforço e atualização das infraestruturas de suporte de armazenamento e de bases de dados, bem como a automação de um conjunto de atividades relacionadas com administração de sistemas e o ciclo de desenvolvimento e testes.

Sendo a inovação um fator chave na transformação digital das organizações, será dada continuidade à promoção de iniciativas de inovação, quer de cariz tecnológico, quer de cultura organizacional, como sejam a realização de sessões informais para apresentação e discussão de temas e tecnologias emergentes e a elaboração de um plano estratégico de inovação.

A sustentabilidade organizacional continuará a assumir um papel central em 2020. Neste contexto serão intensificadas as iniciativas no âmbito da responsabilidade social e ambiental, no quadro da adesão do Instituto de Informática à Aliança Objetivos de Desenvolvimento Sustentável Portugal.

A Segurança da informação e a adequação ao regime jurídico referente à proteção de dados pessoais continuarão a ser apostas determinantes do Instituto.

Em 2020 pretendemos reforçar a aposta contínua em assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, através da implementação de um conjunto articulado de iniciativas que visam a prossecução destes objetivos operacionais determinantes para a valorização e capacitação das pessoas.

Na elaboração do plano foram envolvidos todos os departamentos e áreas do Instituto que, conjuntamente com o Conselho Diretivo, identificaram as iniciativas e compromissos a assumir pelo Instituto de Informática, I.P. no ano de 2020, em função dos objetivos estratégicos e

operacionais, relevando para o efeito o definido em sede de PESI do MTSSS e do PEII do Instituto de Informática, I.P.

É neste contexto de tempos absolutamente excepcionais, caracterizados por mudanças constantes e muita incerteza, que somos desafiados a executar o plano de atividades de 2020. À semelhança dos anos anteriores, vamos encarar o futuro com confiança, na certeza de que estamos a trabalhar para uma Segurança Social mais moderna e eficiente, capaz de responder aos novos desafios sociais e económicos.

APROVADO

I. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA



1 O Instituto de Informática

1.1 Enquadramento

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

A Ministra 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.

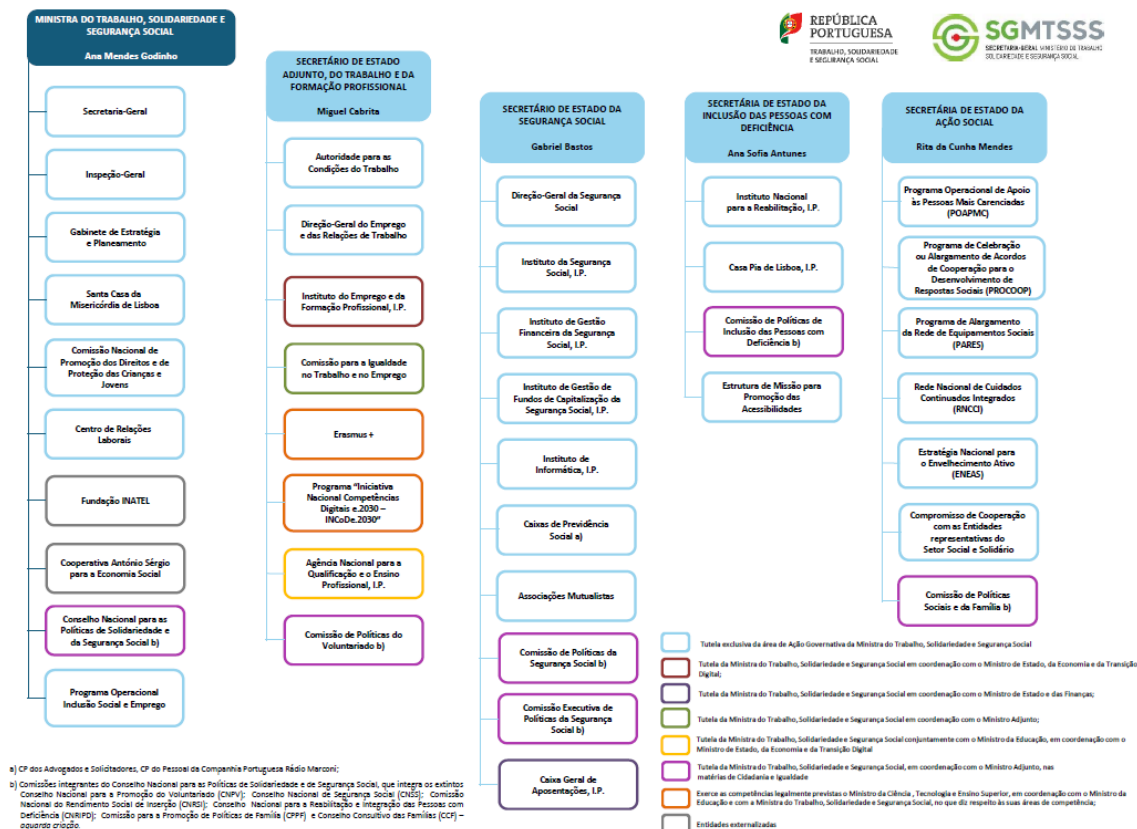


Figura 1 – Organograma do MTSSS, de acordo com Despacho nº892/2020

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).

Aprovado

1.2 Missão, Visão, Valores e Política

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

Figura 2 - Missão, visão e valores do Instituto de Informática

1.2.1 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:

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.

Tabela 1 - Política do sistema de gestão integrado

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, planejar, executar e controlar os projetos de produção e recolha de dados em sistemas centralizados de armazenamento, com vista ao seu tratamento como informação estatística oficial no âmbito do MTSSS, e à sua utilização como indicadores de gestão e tomada de decisão;
- g) Assegurar, nas áreas das TIC, a articulação com as entidades externas, designadamente organismos com atribuições interministeriais e centralizar os necessários mecanismos de interoperabilidade.

1.4 Órgãos do Instituto de Informática, I.P.

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

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

O conselho diretivo

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

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

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

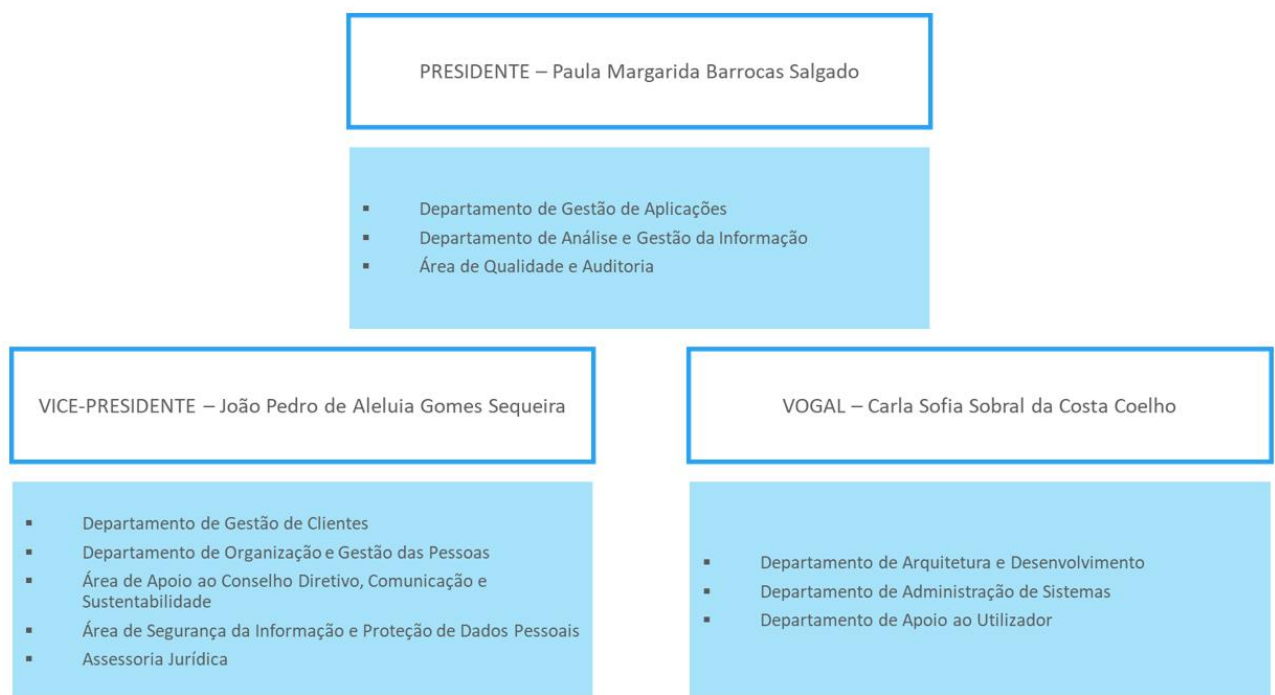


Figura 3 – Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P.

O fiscal único

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

O conselho consultivo

O conselho consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do 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 três áreas na dependência direta do Conselho Diretivo.

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

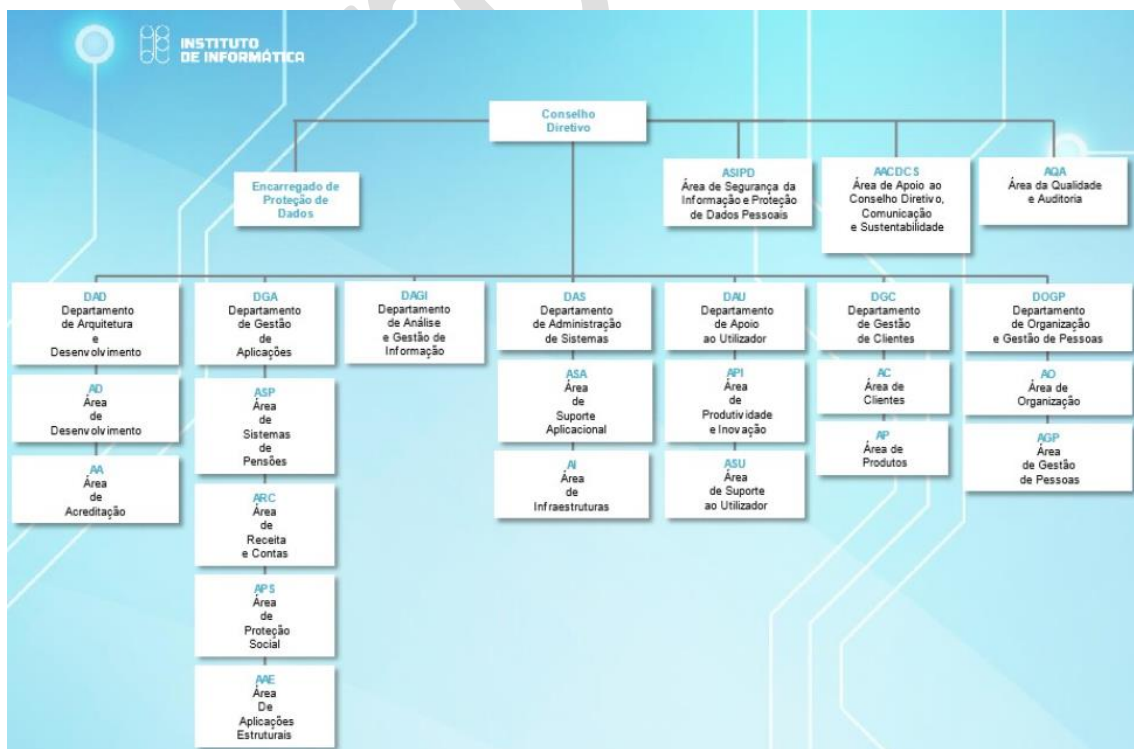


Figura 4 – Organograma do Instituto Informática, I.P.

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

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

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

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

<u>Área</u>	Principais competências
Qualidade e Auditoria	Compete à área de Qualidade e Auditoria, abreviadamente designada por AQA, coordenar a implementação do modelo de planeamento estratégico e operacional, bem como assegurar a eficácia e a melhoria contínua do sistema de gestão integrado no âmbito do desenvolvimento e da política de melhoria contínua do Instituto Informática, I.P.
Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade	Compete à área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade, abreviadamente designada por AACDCS, secretariar e apoiar as atividades do Conselho Diretivo e assegurar a gestão estratégica e operacional da comunicação, imagem e sustentabilidade da instituição, considerando os objetivos, a estratégia e as partes interessadas da organização, intervindo designadamente nos domínios da comunicação institucional, comunicação interna, envolvimento organizacional, imagem corporativa, sustentabilidade e responsabilidade social, gestão do conhecimento e inovação organizacional.
Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais	Compete à área de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, abreviadamente designada por ASIPDP, coordenar todas as matérias relacionadas com a segurança da informação e apoiar o Encarregado de Proteção de Dados, no âmbito das suas competências e no quadro de aplicação do RGPD.

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

Paralelamente aos Departamentos e Áreas, e de acordo com o modelo organizacional do Instituto de Informática, I.P., conforme os termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril, existem ainda 3 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente, a Equipa multidisciplinar CARE (Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva), a Equipa multidisciplinar EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*) e a Equipa multidisciplinar para o Sistema de Pensões.

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

Tabela 4 - Principais competências das equipas multidisciplinares do Instituto de Informática, I.P.

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, Departamentos, Áreas e Equipas.

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:

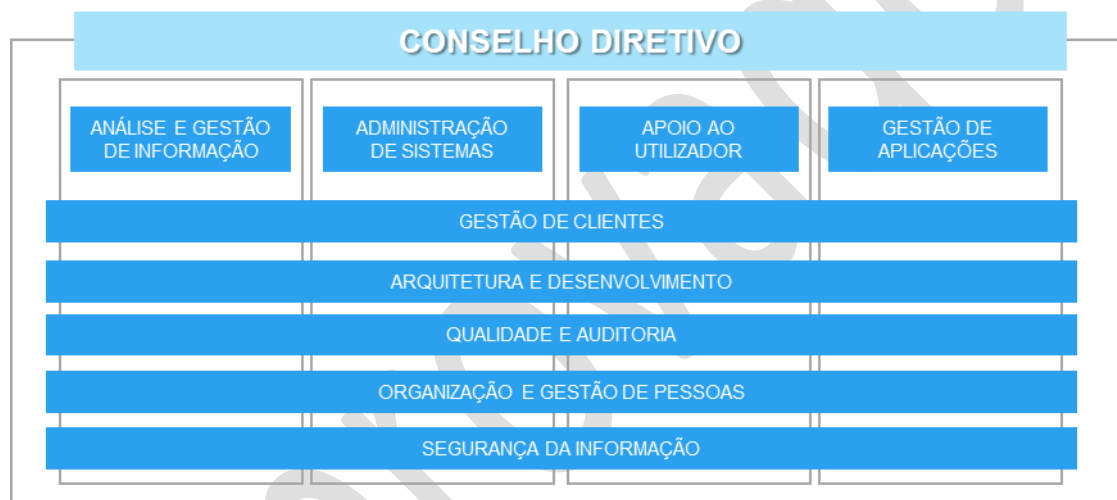


Figura 5 – Estrutura Matricial do Instituto Informática, I.P.

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



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

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

- Secretaria – Geral;
- Inspeção – Geral;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens;
- Centro de Relações Laborais;
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego;
- Autoridade para as Condições de Trabalho;
- Direção – Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Direção Geral da Segurança Social;
- Instituto da Segurança Social, I.P.;
- Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.;

- Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.;
- Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.;
- Casa Pia de Lisboa, I.P.;
- Estrutura de Missão para Promoção das Acessibilidades;
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego
- Caixa Geral de Aposentações, I.P.;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.;
- Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.
- Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA;
- Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM.

Neste âmbito, de realçar que uma parte significativa da atividade do Instituto é realizada em estreita colaboração com 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.;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde;
- Direção Geral de Energia e Geologia;
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Direção Regional da Economia e Transportes;
- Direção Regional de Energia;
- Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P (ADSE) – Instituto Público de Gestão Participada;
- Direção Geral de Estatísticas da Educação e Ciências.

As relações com estes parceiros têm o seu foco na operacionalização de processos de interoperabilidade de dados, simplificando a relação das empresas e cidadãos com o Sistema de Informação da Segurança Social, e simplificando a relação entre os vários organismos da Administração Pública, promovendo ainda a qualidade dos dados do sistema e a partilha de recursos, de forma a racionalizar os custos com as TIC e otimizar a sua utilização.

No âmbito do serviço de Gestão de Informação, e no que concerne à disponibilização de dados de suporte à tomada de decisão, mantêm-se os protocolos de colaboração anteriormente estabelecidos com o Banco de Portugal, o Instituto Nacional de Estatística e a Fundação Francisco Manuel dos Santos, entre outros.

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

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

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

Em termos de grupos de trabalhos, importa realçar a participação do Instituto, em vários grupos de trabalho multidisciplinar:

- **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;
- **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 entre Organismos do MTSSS** (Despacho n.º 1300/2016, de 13 de janeiro), que tem por objetivo identificar e propor as medidas e mecanismos necessários para garantir o **registo** no sistema de informação da Segurança Social de todos os **atos interruptivos e suspensivos da prescrição de dívida**, bem como rever as regras e os procedimentos para a contagem dos **prazos de prescrição de dívida**, por forma a assegurar que estão integralmente garantidas todas as condições legais para o reconhecimento da prescrição de dívida;
- **Grupo de Trabalho entre Organismos do MTSSS** (Despacho n.º 1300/2016, de 13 de janeiro), com a missão de efetuar o levantamento de todas as **recomendações** no âmbito da dívida relevada na **conta da segurança social**, formuladas pelo Tribunal de Contas e por outras entidades com competências inspetivas, e elaborar um relatório com o ponto de situação da análise e implementação de cada uma das recomendações e respetivo plano de ação. Este grupo é ainda responsável por acompanhar a implementação das recomendações, de acordo com o plano de ação definido.

Importa igualmente realçar a representação do Instituto em Grupos de Trabalho na área da Segurança da Informação:

- **CIBER PERSEU 2020**, participação no exercício de Ciberdefesa “CIBER PERSEU 2020”, 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;

- **Resiliência Cibernética**, participação no Grupo de Estudos sobre esta temática organizado pelo IDN – Instituto de Defesa Nacional;
- **Despacho 9552/2019, de 22 de outubro**, participação em reuniões neste âmbito com o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS).

O Instituto está ainda representado em Redes e Grupos de Trabalho de várias temáticas da **Sustentabilidade**, de modo a promover a partilha e disseminação de conhecimentos e boas práticas:

- **Rede “PorTodos”** - Rede para a Sustentabilidade do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que pretende ser um meio privilegiado para promover, nos serviços e organismos do Ministério, a adoção de uma cultura para a sustentabilidade, encarada numa perspetiva estratégica e tendente a criar benefícios competitivos e sustentáveis para as organizações. O Instituto integra a Equipa Dinamizadora, que gere a Rede, e o Grupo de Trabalho dos Indicadores que, após definição, recolha e avaliação de novos indicadores de sustentabilidade, vai em 2020 fazer as afinações necessárias para que cada indicador cumpra o objetivo para que foi traçado;
- **Rede RSO PT** - Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações, estrutura aberta multisetorial e multifuncional, é uma estrutura informal de organizações públicas e privadas, para a promoção da Responsabilidade Social pela troca de experiências e conhecimentos entre os seus membros.
O Instituto, a partir de 2020, e por um período de 2 anos assumirá a Coordenação da rede em conjunto com a Câmara Municipal de Loures e por inerência integra a Comissão de Acompanhamento, que gere a Rede. Coordena também o Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Práticas Laborais que produz documentação e organiza eventos no âmbito desta temática;
- **APPDI - Carta da Diversidade** - A Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão faz a gestão da Carta da Diversidade, que o Instituto subscreveu em 2016. As

organizações signatárias desta Carta assumem a Diversidade como um imperativo ético e um princípio orientador da sua atuação interna e externa, fazendo parte dos seus valores e da sua identidade institucional. O Instituto co-coordena o Grupo de Comunicação da Carta, responsável por toda a comunicação externa da Rede, nomeadamente: a produção da newsletter, a elaboração de *press releases*, a divulgação de eventos, a gestão das redes sociais, etc;

- **Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS)** - Grupo criado por algumas organizações públicas, privadas e da economia social do concelho de Oeiras, parceiras do POS. Este grupo, além de prestar apoio à equipa do Programa, que o coordena, partilha e divulga boas práticas e serviços, promove e participa em campanhas de solidariedade;
- **Aliança ODS Portugal** - Surge para dar resposta ao ODS 17 (Parcerias para a Implementação dos Objetivos), aprovado na Agenda 2030 das Nações Unidas. A sua missão é sensibilizar, informar, concretizar, monitorizar e avaliar a contribuição das organizações signatárias para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- **Plataforma Para a Integridade** - Em articulação com o *UN Global Compact* e as organizações signatárias da *Call to Action* Anticorrupção (compromisso para cumprimento do ODS16 – Paz, Justiça e Instituições eficazes, promovendo também a adoção do Princípio 10 do *Global Compact*, de acordo com o qual “as organizações devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno”), será definida uma estratégia de combate à corrupção, em Portugal;
- **IGen – Fórum Organizações para a Igualdade** – Fórum criado por várias organizações para reforçar e evidenciar a sua cultura organizacional de responsabilidade social incorporando, nas suas estratégias e nos seus modelos de gestão, os princípios da igualdade entre mulheres e homens no trabalho e no emprego.

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 em 6 grandes grupos de serviços, que designamos de **Macro Serviços**.



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

Suporte Técnico

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

Comunicações

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

Infraestrutura e Posto de Trabalho

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

Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações

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

interoperabilidade permitem a ligação direta e segura entre organismos públicos, e entre estes e as empresas, através da comunicação entre sistemas informáticos.

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

Formação e Recursos Pedagógicos

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

Gestão de Informação

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

2. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS



2 Estratégia e Objetivos para o ano 2020

2.1 Metodologia e Mecanismos de Participação

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

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

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

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

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

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

2.2 Orientação Estratégica Global

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

Há, no entanto, uma premissa máxima que rege a missão do Instituto: 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 e visando, em última instância, o melhor serviço aos cidadãos e às empresas.

Na elaboração do Plano de Atividades 2020, foram levados em consideração todos os fatores externos que poderiam condicionar as opções operacionais e estratégicas a tomar, salientando as orientações inscritas nos seguintes instrumentos:

- Programa do XXII Governo Constitucional 2019-2023;
- Grandes Opções do Plano para 2020-2023;
- Programa Nacional de Reformas 2016-2022;
- Grandes Opções do Plano 2020;
- Proposta de Orçamento de Estado para 2020;

Assim, considerando a necessidade de dar resposta às necessidades emergentes que decorrem das transformações económicas e sociais, e que exigem novas e integradas respostas, o pensamento estratégico elaborado para o Instituto de Informática, I.P. procurou garantir o alinhamento entre a sua missão, visão e valores, mas também o alinhamento com as políticas públicas traçadas para a Administração Pública, procurando contribuir para a:

- Garantia de serviços públicos de qualidade, acessíveis a todos os cidadãos;
- Maior simplificação e modernização dos serviços da Administração Pública;
- Diversificação dos serviços prestados digitalmente;
- Reforço da investigação, desenvolvimento e inovação nas TIC;
- Intensificação da desmaterialização de procedimentos administrativos;
- Racionalização e partilha de recursos;
- Qualificação e motivação dos recursos humanos;
- Garantia da sustentabilidade da Segurança Social.

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

Neste contexto destaca-se a participação do Instituto de Informática, I.P. no **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.

APROVADO

2.3 Orientações Estratégicas do MTSSS

Não tendo sido indicados novos objetivos estratégicos para o MTSSS, no que se refere ao triénio 2020-2023, adotamos as mesmas linhas estratégicas de orientação, definidas para o período anterior (2016-2019).

Nestes termos, e 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, cabendo ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social atuar de forma a:

- 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.

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

- Objetivo Estratégico 1 - “Reforçar a inclusão e a coesão social implementando uma estratégia de combate à pobreza e à exclusão social, melhorando a proteção social e reduzindo as desigualdades.”
- Objetivo Estratégico 2 - “Promover o emprego sustentável e de qualidade assente numa estratégia de aprendizagem ao longo da vida.”
- Objetivo Estratégico 3 - “Combater a precaridade, impulsionando um crescimento sustentável.”
- Objetivo Estratégico 4 - “Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social.”
- Objetivo Estratégico 5 - “Promover a inclusão e o exercício de cidadania das pessoas com deficiência ou incapacidade.”
- Objetivo Estratégico 6 - “Incrementar e desenvolver a produção e difusão interna e externa de estudos, de informação estatística, científica e técnica, adequando o seu conteúdo às necessidades existentes no MTSSS.”

- Objetivo Estratégico 7 - “Coordenar e aprofundar as relações do MTSSS no âmbito dos assuntos europeus e internacionais, no quadro dos objetivos fixados pela política externa portuguesa e tendo em vista a prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030.”
- Objetivo Estratégico 8 - “Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS, tornando-os mais eficientes e ajustados aos recursos existentes e mais próximos dos cidadãos e das empresas, numa gestão mais transparente, ágil e eficaz no cumprimento dos seus objetivos.”

Destes 8 objetivos estratégicos, o **Objetivo Estratégico 4 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social** e o **Objetivo Estratégico 8 - Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS**, têm particular impacto e relevo na definição da estratégia do Instituto de Informática, I.P., considerando, por um lado, as suas atribuições e missão, e por outro lado, as obrigações, os princípios e a legalidade a que o Instituto de Informática, I.P. está obrigado, enquanto organismo e servidor público. Senão vejamos:

- O **objetivo estratégico 4** refere essencialmente a necessidade de promover uma gestão sustentável e transparente da Segurança Social, procurando reforçar a equidade e eficácia do sistema, pelo combate à fraude e evasão contributivas e pela simplificação e aperfeiçoamento dos processos, fazendo para isso uso dos meios eletrónicos e da tecnologia disponível, facilitando a interação entre os cidadãos, empresas e os sistemas/serviços da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
- O **objetivo estratégico 8** aponta a necessidade de consolidar as contas públicas e o controlo orçamental, pela aplicação de princípios de racionalização dos recursos, de eficácia, eficiência e economia, mantendo o foco em melhor servir os cidadãos e as empresas, evitando desperdícios, e fazendo uso da tecnologia, na desmaterialização de processos e promoção da troca de dados entre os vários sistemas e serviços da Administração Pública, simplificando e modernizando os serviços públicos.
Este objetivo confere ainda destaque à estratégia de gestão de pessoas, pela necessidade de apostar continuamente no desenvolvimento e consolidação das competências técnicas e comportamentais das pessoas, ajustadas às reais necessidades de papéis e funções a desempenhar.

2.4 Plano Estratégico dos Sistemas de Informação 2020-2022

Decorrendo da missão do Instituto de Informática, I.P., faz parte das suas atribuições elaborar o **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) para o MTSSS**. Este instrumento de gestão permite orientar estrategicamente a atividade a desenvolver no âmbito das tecnologias de informação e comunicação do MTSSS, assegurando o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no Ministério, por forma a dar resposta às orientações estratégicas definidas pela Tutela, pelas estruturas transversais da Administração Pública e por todas as partes interessadas, no âmbito do Sistema da Segurança Social.

A orientação estratégica definida no PESI é revista a cada triénio, permitindo dessa forma uma reavaliação das principais linhas estratégicas a adotar nessa área. Esta revisão decorreu em 2019, encontrando-se em fase de fecho a elaboração do PESI para o período de 2020-2022.

O Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2020-2022 traduz assim o conjunto de ações a desenvolver com vista a:

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

Com a elaboração do PESI 2020-2022 é possível analisar e avaliar a adequação das atuais aplicações informáticas e das arquiteturas implementadas face aos processos e estratégia definida, avaliar os recentes desenvolvimentos verificados no âmbito das TIC, elaborar um plano de ação concreto, identificando os recursos necessários, e modelo de monitorização, bem como envolver os 17 organismos do MTSSS e os principais interlocutores do Instituto de Informática, I.P. na definição e construção da estratégia, através da realização de reuniões, *workshops* e aplicação de questionários às principais partes interessadas.

O PESI 2020-2022 tem na sua base um conjunto de linhas de orientação estratégica para as TIC, emanadas por um conjunto de documentos estratégicos definidos para a Administração Pública, no âmbito das TIC e da modernização administrativa (Estratégica TIC 2020; PGETIC - Plano Global Estratégico para a Racionalização e Redução de Custos com as Tecnologias de Informação e de

Comunicação; Portal Consigo; Simplex; Agenda Portugal Digital), que traduzem um conjunto de princípios basilares:

- Governação, segurança, resiliência e privacidade dos dados e sistemas;
- Transformação digital da AP;
- Eficiência, usabilidade e inclusão;
- Reforço das competências e partilha de recursos;
- Racionalização, simplificação e modernização administrativa.

Foram igualmente considerados e analisados um conjunto de normativos legais, enquanto linhas de orientação no âmbito da Segurança do ciberespaço, das infraestruturas, da informação e da proteção de dados pessoais, e que são aplicáveis aos organismos da Administração Pública e à área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (RCM n.º 92/2019, que define a Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023; Quadro Nacional de Referência para a CiberSegurança; Lei n.º 58/2019, que assegura a execução do RGPD; RCM n.º 41/2018, que define orientações técnicas para a Administração Pública em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação relativos a dados pessoais; Despacho n.º 9552/2019, que estabelece o modelo de governação relativo à implementação da política de cibersegurança no âmbito da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social; Lei n.º 46/2018, que estabelece o regime jurídico da segurança do ciberespaço.) Da análise destes normativos legais realçamos os principais temas a considerar:

- Resiliência dos serviços, sistemas de informação e infraestruturas;
- Gestão de ativos tendo por base um pensamento baseado em risco;
- Políticas e modelos de governação dos sistemas de segurança da informação
- Controlos e meios técnicos que visam reforçar a segurança da informação e a resiliência dos sistemas
- Formação e sensibilização sobre as temáticas de segurança da informação e proteção de dados

Neste sentido, da reflexão estratégica proveniente de toda a análise de diagnóstico efetuado ao contexto atual do MTSSS, foram então identificados 4 Eixos Estratégicos, que deverão nortear todas as ações/iniciativas/projetos a implementar ao nível dos Sistemas de Informação e Comunicação do MTSSS neste triénio:

- **Eixo I – Integração e Interoperabilidade**, visa promover a centralização dos ativos tecnológicos dos organismos do MTSSS, com vista à melhoria da sua gestão, assegurando a sua continuidade e disponibilidade, bem como, promover a interoperabilidade entre as várias entidades da Administração Pública, parceiros e empresas para simplificação das interações, através da disponibilização de serviços automatizados;
- **Eixo II – Inovação e Competitividade**, visa promover a inovação do MTSSS ao nível processual e tecnológico, procurando transformar os serviços prestados e garantir a sua continuidade, assim como potenciar a disponibilização de serviços inovadores aos cidadãos, empresas e outros organismos;
- **Eixo III – Otimização de Recursos**, visa promover uma gestão mais eficiente dos recursos do MTSSS no contexto das TIC, pela integração de recursos tecnológicos e adoção de novas práticas. Adicionalmente visa o desenvolvimento e alocação dos recursos humanos, no âmbito das competências TIC, alinhado com as necessidades do MTSSS e com as necessidades pessoais e profissionais das pessoas.
- **Eixo IV – Segurança da Informação e Proteção de Dados**, visa promover a definição e implementação de políticas, estratégias e modelos de governação, que garantam o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização do MTSSS, garantindo o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e a implementação das melhores práticas no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.

2.5 Objetivos Estratégicos do Instituto Informática

Tomando em consideração as orientações estratégicas e políticas públicas definidas, os Objetivos Estratégicos e respetivos eixos de intervenção definidos para a área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, bem como os principais eixos de intervenção para os sistemas de informação do MTSSS (PESI 2020-2022), o Instituto de Informática irá proceder à revisão da sua estratégia, corporizada no Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII), para o triénio 2020-2022.

Atualmente, mantém-se em vigor o Plano Estratégico definido para o triénio 2017-2019, que procurou harmonizar a reflexão sobre o diagnóstico estratégico, a expressão de vontade da organização e acima de tudo o espírito colaborativo que resulta da participação organizacional, promovida pela realização de reuniões e *workshops* com as principais partes interessadas do Instituto de Informática, I.P., promovendo o debate e análise conjunta das principais forças/fraquezas, ameaças/oportunidades, desafios e desígnios nacionais que se impõem relevantes na definição da estratégia para o Instituto.

Assim, e considerando as linhas globais orientadoras da estratégia estabelecida pelo Governo, os objetivos estratégicos delineados pelo MTSSS, bem como, a influência dos contextos externo e interno, mantém-se à data, o Posicionamento Estratégico do Instituto de Informática, I.P., definido em 4 Objetivos Estratégicos:



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



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



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



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



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

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

Enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática, I.P. assentar a sua capacidade de entregar novas soluções TIC neste novo modelo, em que a transformação de processos de negócio e operacionais, partem de necessidades reais, utilizando a inovação como veículo para a disponibilização de mais e melhores soluções e serviços, na garantia da equidade das políticas públicas e da sustentabilidade da Segurança Social. Para o efeito, pretende o Instituto de informática, I.P. apostar na transformação dos seus processos internos, pela adoção de novos modelos de governação e de definição de modelos de otimização da experiência do utilizador.



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

O esforço de modernização administrativa e de racionalização e redução de custos com as TIC, apostando, em paralelo, na inovação e competitividade da economia nacional, assenta em grande parte numa simplificação e desmaterialização de processos e na utilização mais intensiva de recursos TIC que os suportam para corporizar iniciativas associadas à Transformação Digital. A alteração significativa dos canais, que suportam a relação entre a Segurança Social e o cidadão no âmbito de uma economia digital, requerem um especial foco do Instituto não só na definição desses novos canais, mas igualmente na necessidade de garantir uma racionalidade na utilização partilhada dos recursos tecnológicos.

Neste sentido, o Instituto de Informática, I.P. aposta na consolidação e atualização da sua arquitetura e infraestrutura tecnológica, aumentando o nível de segurança, disponibilidade e

continuidade dos seus serviços. O modelo de partilha e funcionamento das TIC sob gestão do Instituto deverá garantir que a disponibilidade e a segurança dos ativos tecnológicos sejam asseguradas em contextos de normalidade ou em contextos adversos, por forma a que em qualquer dos casos se verifique a continuidade dos processos críticos geridos pelo MTSSS.

A par, e por forma a potenciar a eficiência dos processos internos da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, é fulcral a partilha de conhecimento, pela disponibilização de soluções e ferramentas colaborativas e de produtividade no MTSSS.



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

Num contexto de rápidas mudanças, em vários domínios das sociedades (político, institucional, jurídico, cultural, ambiental, tecnológico) em que se assiste a um uso generalizado da internet, onde tudo e todos estamos ligados, a consequente troca e produção massiva de dados, e o aumento exponencial da capacidade de armazenamento e processamento da informação, trazem às organizações grandes desafios futuros ao nível da sua capacidade de adaptação, resiliência e sustentabilidade, com impacto nas formas e métodos de trabalho, e na relação com o ecossistema.

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

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

Assim, o repensar a organização interna em alinhamento com a oferta digital, a revisão dos processos associados à cadeia de valor com vista a obter melhor desempenho, o foco na obtenção de ganhos de eficiência e eficácia que internamente quer nos organismos parceiros, aprofundar o modelo de relacionamento do Instituto com os seus parceiros, para desenvolvimento dessa oferta, ou a participação ativa em programas interministeriais no âmbito

das TIC são fatores chave de análise quer pelo carácter estrutural destas alterações na sustentabilidade organizacional quer pelo carácter indutor de otimização de recursos comuns.



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

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

Para os colaboradores, a complexidade técnica para desenvolver, gerir e articular diferentes infraestruturas, arquiteturas e processos implica, no entanto, uma assinalável capacidade técnica e de adaptação que lhes permita não só acompanharem o que já está implementado, mas também perspetivarem os desenvolvimentos esperados e o impacto que estes terão para a organização onde se inserem.

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

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

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

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

APROVADO

2.6 Objetivos Operacionais

Enunciados que estão os objetivos estratégicos e as estratégias a prosseguir pelo Instituto de Informática, I.P., importa agora realizar o seu desdobramento em objetivos operacionais que, sistematizam, enquadram e organizam as iniciativas a desenvolver no ano de 2020, quer tenham a configuração de um projeto/iniciativa ou de uma atividade.

Estes objetivos operacionais, associados aos 4 objetivos estratégicos definidos para o Instituto de Informática, I.P., serão enquadrados mediante os seguintes parâmetros de avaliação:

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
O.E.1 - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	O.O.1 – Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços. O.O.4 – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	Eficácia
O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	O.O.5 – Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. O.O.6 – Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS. O.O.7 – Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.	Eficiência
O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	O.O.8 – Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI. O.O.9 – Dinamizar iniciativas de inovação. O.O.10 – Assegurar a satisfação dos organismos parceiros. O.O.11 – Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.	Qualidade

O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.	O.O.12 – Promover o desenvolvimento de competências.	
---	---	--

Tabela 5 - Correspondência entre os Objetivos Estratégicos e Operacionais e os Parâmetros de Avaliação

Pelo exposto, os objetivos, indicadores e metas a incluir no QUAR 2020 (em anexo), assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática, I.P. se propõe dar resposta durante o ano, consubstanciando uma aposta forte na modernização e simplificação administrativa, através do desenvolvimento e da utilização de serviços e soluções tecnológicas inovadoras, alinhados com princípios de racionalização de recursos, sustentabilidade organizacional e do desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

Estes objetivos serão monitorizados periodicamente, no âmbito do processo de planeamento e da avaliação do desempenho organizacional, suportado na aplicação interna designada por “Sistema de Gestão do Instituto de Informática”.

2.7 Operacionalização da Estratégia

Para concretização da estratégia, o Instituto de Informática, I.P. alicerça a sua atividade em 5 pilares fundamentais:

- 1 *Liderança*
- 2 *Pessoas*
- 3 *Estratégia*
- 4 *Parcerias e Recursos*
- 5 *Processos, Produtos e Serviços*

Liderança

A estrutura organizacional, na qual assentam os processos de liderança é composta pelo Conselho Diretivo (Presidente, Vice-presidente e Vogal), pelos Diretores de Departamento, Coordenadores de Área, Chefes de Equipa Multidisciplinar e pelos Responsáveis de Processo.

Através desta equipa é realizada a comunicação com a organização, de forma disseminada, com recurso a canais distintos e a variados suportes de informação. A um nível institucional a comunicação e gestão da relação com os parceiros é assegurada pela gestão de topo (CD) e pela gestão intermédia (Diretores e Coordenadores). A um nível operacional é assegurada pelos Responsáveis de Projeto e Equipas Operacionais.

A liderança decorre de abordagens distintas aos vários níveis, suportada nas características pessoais e na experiência dos líderes ou conjunto de líderes, e como resultado da organização e da estrutura funcionais.

Os líderes do Instituto reúnem frequentemente com várias partes interessadas externas, que reconhecem o papel do Instituto e a sua reputação.

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.

Estratégia

O Programa de Governo e as orientações da Tutela, assim como as principais necessidades identificadas pelos parceiros do Instituto de Informática, I.P., a par da Missão e Visão são um *input* para a definição e revisão da estratégia e dos objetivos estratégicos do Instituto.

O Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) é um elemento de definição estratégica que reúne as expectativas dos *stakeholders*, dos organismos que compõem o MTSSS, de onde emanam as grandes orientações estratégicas e as principais iniciativas a implementar no âmbito da evolução dos Sistemas de Informação e Comunicação.

A revisão da estratégia, e a integração de planos emergentes com base nas novas necessidades dos *stakeholders*, são realizadas ao longo de cada triénio de vigência do PESI e do Plano Estratégico do Instituto de Informática (PEII), através das alterações anuais e dos ajustamentos nos planos de atividades.

A visão estratégica do Instituto foi refinada para o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), denominada Visão 2.0, traduzindo esta numa alteração de paradigma ao nível do relacionamento com os cidadãos e empresas, e utilizador institucional, assente na evolução conceptual dos processos e da tecnologia.

Parcerias e Recursos

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.

Com os organismos do MTSSS e os restantes organismos da Administração Pública, as relações de parceria são formalizadas através de protocolos com a definição do âmbito e das

responsabilidades de cada uma das partes interessadas.

O Instituto de Informática, I.P. tem uma relação estável com os seus fornecedores que, no âmbito da evolução e da adaptação às mudanças no ecossistema e ao avanço tecnológico e metodológico, têm assumido o papel de parceiros tecnológicos. Este tem sido um fator decisivo para dar resposta à estratégia do MTSSS, a partir de uma governação dos sistemas de informação devidamente alinhada com o contexto envolvente.

Processos, Produtos e Serviços

Enquanto prestador de serviços, o Instituto de Informática, I.P. concebe, gere e melhora os seus processos chave no âmbito do Sistema de Gestão Integrado (SGI). A Cadeia de Valor integra um conjunto de processos de realização, de gestão e de suporte, que permitem assegurar e monitorizar a atividade desenvolvida.

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

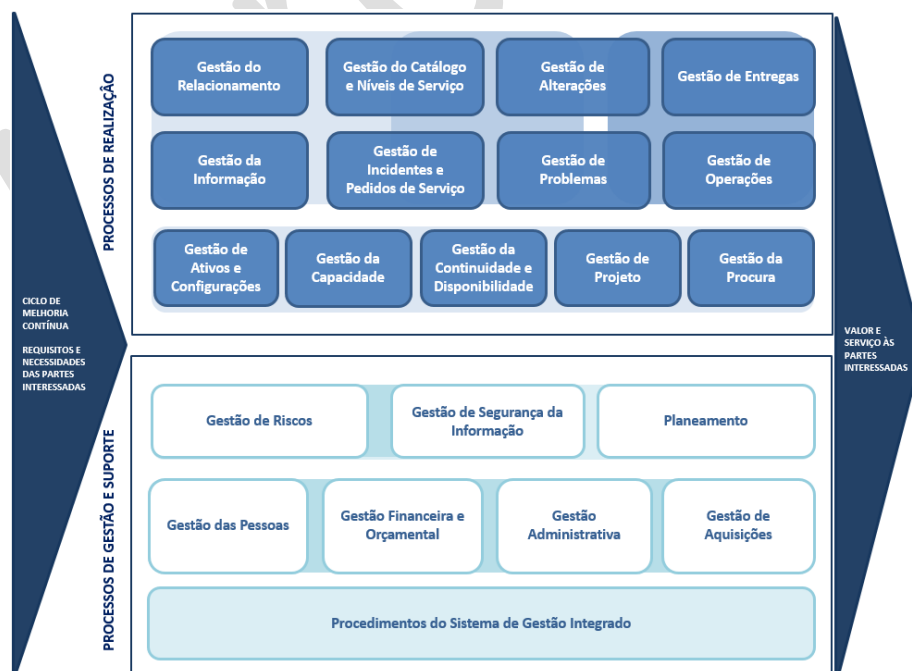


Figura 8 – Cadeia de Valor do Instituto de Informática, I.P.

Estes processos decompõem-se em procedimentos operacionais e contemplam indicadores adequados à medição regular do respetivo desempenho. Os produtos e serviços desenvolvidos pelo Instituto resultam do cumprimento da sua missão e respetivas atribuições. O Instituto disponibiliza um Catálogo de Serviços com a descrição de cada serviço, as características e as condições necessárias de acesso aos serviços, sendo que o portefólio de aplicações e soluções decorre da estreita e permanente relação com a Tutela e com os principais parceiros.

Desde o ano de 2008 que o Instituto de Informática, I.P. tem definida a sua Cadeia de Valor, e implementado um processo de melhoria contínua, na observância da metodologia PDCA (Planear-Realizar-Verificar-Agir). Com a **Política de melhoria contínua** o Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação, Serviços de TI e Responsabilidade Social), bem como os produtos e serviços que disponibiliza, através da implementação e da avaliação da eficácia das ações corretivas, preventivas e de melhoria, decorrentes da realização sistemática de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias, e avaliação da satisfação dos parceiros, da gestão de reclamações e da gestão de sugestões de melhoria, feitas pelos colaboradores. O Sistema de Gestão Integrado é certificado segundo as normas internacionais de gestão de serviços TI (ISO/IEC 20000 – 1), de Segurança da Informação (ISO/IEC 27001) e reconhecido pelo Modelo de Excelência da EFQM.

2.8 Projetos Estratégicos por Objetivo Operacional

No ano de 2020, estão previstos um conjunto de iniciativas operacionais de cariz estratégico, que importa enquadrar nos respetivos objetivos operacionais do QUAR.

Em simultâneo será necessário operacionalizar as diversas medidas da área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, previstas no âmbito da crise epidemiológica do COVID 19.

Deste modo, identificamos alguns dos projetos que, quer pela sua complexidade, quer pela sua dimensão, quer pelo seu carácter inovador, quer pela sua premência no apoio às famílias e às empresas no âmbito do COVID 19, o Instituto de Informática, I.P. se propõe realizar no ano de 2020, 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 2020, não dispensa a consulta atenta da identificação exaustiva e completa de todas as iniciativas que o Instituto de Informática, I.P. se propõe desenvolver (ver Anexo – Iniciativas por Objetivo Estratégico).

O.O.1 – Garantir a Implementação de Novos Serviços no Sistema de Informação da Segurança Social

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

O ano de 2020 será fortemente marcado pelas **medidas para resposta rápida às empresas e às famílias, no âmbito do COVID19**. A este nível assume particular relevância a operacionalização das seguintes medidas de apoio:

» Prestações Sociais:

- **Baixas por isolamento profilático;**
- **Subsidio de Assistência a filho e neto;**
- **Prorrogação do subsídio de desemprego e RSI;**
- **Alteração do prazo de garantia do Subsídio Social de Desemprego.**

» Contribuições

- **Moratória;**
- **Redução e isenção de contribuições.**

» Apoios excepcionais:

- **Apoio excepcional às famílias TCO, TI e SD;**
- **Apoio extraordinário à redução da atividade económica de TI/MOE;**
- **Apoio extraordinário de incentivo à atividade profissional;**
- **Enquadramento de situações de desproteção social;**
- **Apoio extraordinário à manutenção dos postos de trabalho.**

Em simultâneo, será necessário dar continuidade às inúmeras iniciativas previstas para 2020, na área das prestações sociais e das contribuições, assim como a projetos de suporte a estas duas áreas.

Na área das **prestações sociais**, o grande desafio para 2020, prende-se com a implementação das funcionalidades para gestão do **estatuto de cuidador informal** e da **gestão do subsídio para o cuidador informal**, que se prevê entrar em vigor no 2º trimestre de 2020, em determinados concelhos piloto.

Ainda nível das prestações sociais, destacam-se as fases seguintes dos projetos de desmaterialização e automação de processos:

- **Prestações familiares mais simples;**
- **Parentalidade mais simples;**
- **Prestação Social para a Inclusão;**

No âmbito do projeto **Pensões + próximas**, prevê-se a desmaterialização do processo de gestão do pedido de **pensões de invalidez** no 1º semestre e do pedido de gestão de **pensão de velhice** no 2º semestre de 2020.

Na área internacional, assumirá particular importância a simplificação e desmaterialização de pedidos *on-line* para **exercício de atividade noutro Estado-Membro** para trabalhadores independentes.

Ainda em 2020, será dada continuidade às fases seguintes dos 2 projetos de simplificação administrativa estruturantes para a Segurança Social, designadamente o **registo de IPSS e o apoio judiciário**.

Na área da proteção de crianças e jovens, será iniciado o **projeto “Protege +”**, que visa a reformulação de todo o sistema de informação que suporta esta área, potenciando a interação com os cidadãos e com os diferentes atores neste processo.

Na **área da arrecadação de receita**, assumem especial destaque os trabalhos a iniciar com vista à Cobrança Coerciva no **FCT/FGCT**, assim como o projeto de **desmaterialização de contraordenações**, com notificações eletrónicas.

Será ainda dada continuidade ao projeto de **penhoras integradas** e de **celebração de acordos prestacionais on-line** em diversas áreas.

Porque apostamos cada vez mais em soluções *on-line*, está ainda prevista a conclusão de um conjunto de **novas funcionalidades** de suporte à gestão do sistema de Segurança Social, como seja:

- **Gestão de IBAN;**
- **Novo canal de pagamento – IBAN virtual;**
- **Carreira Contributiva Integrada;**
- **Agregados Familiares e Rendimentos;**
- **Novo módulo de médicos em SVI.**

Por fim, ao nível do relacionamento com as IPSS, será dada continuidade à conclusão da funcionalidade de **gestão de frequências**.

O.O.2 – Reforçar os Processos de Interoperabilidade de Dados

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

Em termos de **Interoperabilidade de Dados**, é de destacar os novos processos que vão responder às diversas medidas inscritas no **Programa Simplex+** e outras necessidades decorrentes de atualizações legislativas e atualizações tecnológicas.

Com o Ministério da Justiça, estão previstos vários processos de troca de informação, como por exemplo, a **comunicação de processos no âmbito do apoio judiciário e do SIATT** à Segurança Social pelo Ministério da Justiça, o processo de **comunicação eletrónica de penhoras** entre a Segurança Social e o Ministério da Justiça, potenciando assim a eficiência nos serviços da Segurança Social.

Também com o Ministério da Saúde estão previstos vários processos de interoperabilidade, que contribuem para a simplificação de processos, destacando-se a obtenção do **atestado multiusos**, e a informação relativa a faturação, **no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)**.

Ao nível das **convenções internacionais de Segurança Social**, está também prevista a criação de condições para troca de informação relativa a óbitos e valores pagos de pensões.

Está ainda prevista a atualização tecnológica do canal de troca de informação com o IEFP, no que se refere a **IBAN**, para efeitos de **prestações de desemprego**.

O.O.3 – Assegurar a Disponibilidade dos Serviços

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

A infraestrutura tecnológica, gerida pelo Instituto de Informática, I.P., que suporta os processos da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social deve refletir a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes e cumprir os requisitos técnicos e de segurança e disponibilidade dos sistemas, prosseguindo-se assim com a estratégia de **evolução dos sistemas de monitorização e alarmística, deteção automática de vulnerabilidades e a implementação do Security Operation Center (SOC)**.

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

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

Neste âmbito, destaca-se, em 2020 o desenvolvimento das seguintes medidas:

- **Cuidador Informal +Ágil;**
- **eAtendimento;**
- **Stat SS;**
- **Contraordenações online;**
- **Declarações da SS na hora.**

O.O.5 – Otimizar os Processos de Implementação de Projetos TIC.

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

Neste âmbito, o foco de ação centra-se em iniciativas de gestão de serviços TIC, como sejam:

- **Aquisição e configuração de uma solução para Gestão de Capacidade;**
- **Evolução do Plano de Continuidade de Negócio;**
- **Implementação de solução de deteção automática de vulnerabilidades;**
- **Utilização de *Robots* aplicativos;**
- **Solução Centralizada de *Logs*;**
- **Gestão de Configurações Centrais;**
- **Continuação dos processos de automatização de processos relacionados com a cadeia de desenvolvimento aplicacional e de *deployments*.**

O.O.6 – Potenciar a Eficiência Interna da Atividade do MTSSS.

Para potenciar a eficiência dos processos internos da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, é fulcral a partilha de conhecimento, pela disponibilização de soluções e ferramentas colaborativas e de produtividade no MTSSS, bem como a

disponibilização de soluções específicas que visem otimizar e simplificar o tratamento dos processos de negócio da responsabilidade do MTSSS.

Em 2020, assume particular relevância o início dos trabalhos no âmbito da **reformulação global do Sistema de Informação Financeiro da Segurança Social (SIF)**, de forma a dar resposta à necessidade de atualização tecnológica e à adaptação de todo o sistema para o SNC-AP.

Destacam-se iniciativas que visam a melhoria da eficiência dos processos internos diretamente relacionados com processos de negócio, prevendo a sua otimização, reformulação e simplificação, como seja a **melhoria continua da solução ITSM** existente, alinhando-a com os processos revistos da cadeia de valor, a **renovação e atualização da arquitetura de suporte de bases de dados e da infraestrutura de armazenamento de dados**, a implementação de um novo canal de comunicação com cidadãos e empresas com base numa **solução de chat bot**, bem como a **implementação de uma solução de gestão de acessos privilegiados à rede do MTSSS**.

Com o objetivo de otimizar processos de cariz mais administrativo, operacional e tecnológico, destacamos as iniciativas relacionadas com a utilização de ferramentas de produtividade através de iniciativas como sejam, a aposta em **soluções corporativas de mobilidade**, a **solução de relacionamento – visão 360**, a **implementação da versão inglesa do portal informativo da Segurança Social**, a **disponibilização de novos portais informativos** para a Secretaria-geral, a Inspeção-geral e a CNPCJ, a **renovação do parque informático** e o **alargamento da solução de gestão documental** aos restantes organismos do MTSSS.

Também ao nível do Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS) estão previstas um conjunto de iniciativas de criação de **novos datamarts** (pensões e prestações familiares) e de novas integrações com o SESS, de forma a agilizar a gestão de prestações sociais.

O.O.7 – Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e da Proteção de Dados

Este objetivo operacional contempla um conjunto de iniciativas que visam a promoção da segurança da informação e a proteção de dados, no sentido de dar resposta à legislação em vigor e no âmbito da elaboração do Plano Estratégico para a Segurança da Informação (PES) do Instituto de informática.

Neste âmbito destacam-se as iniciativas **execução do plano de implementação do Regulamento Europeu de Proteção de Dados e implementação de soluções para cumprimento do RGPD**.

Em 2020 pretende-se também concretizar a **implementação do SCOM (System Center Operations Manager)**, visando melhorar a monitorização dos sistemas e serviços, com vista à obtenção de informações de estado, desempenho, alertas de disponibilidade e de segurança.

Importa igualmente destacar a **sensibilização da segurança da informação alargada a outros organismos do MTSSS** e a coordenação e participação do Instituto de Informática nos **exercícios de cibersegurança**.

O.O.8 – Aumentar o Desempenho dos Processos da Cadeia de Valor, no âmbito do SGI.

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

Na sequência da reformulação do Sistema de Gestão Integrado ocorrida em 2019, importa agora proceder à sua operacionalização e monitorização dos 20 processos que compõem a cadeia de valor, de forma a avaliar os seus resultados e necessidade de eventuais ajustamentos.

O.O.9 – Dinamizar Iniciativas de Inovação.

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

Depois do alargamento do **programa inovação** a todos os colaboradores do MTSSS, pretende-se durante este ano, elaborar um novo modelo de Inovação no Instituto de Informática, com a reformulação da estratégia a seguir, estando preconizada a elaboração de um plano estratégico de inovação e a realização de sessões de inovação, com o objetivo de apresentar e discutir temas e tecnologias emergentes e que façam sentido explorar no âmbito das funções do II.

É ainda objetivo do Instituto de Informática, I.P., explorar e potenciar a **utilização de robots aplicativos**, visando a simplificação e a eficiência de processos que possam ser automatizados, libertando recursos para tarefas e atividades mais complexas bem como, dotar o chat bot da

segurança social de algoritmos e **soluções de inteligência artificial**, que reforcem a qualidade de resposta e apoiem proactivamente e de forma contextualizada todos os cidadãos e empresas que recorram a este novo canal de comunicação.

O.O. 10 – Assegurar a Satisfação dos Organismos Parceiros

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

É o caso da **reformulação dos relatórios de monitorização dos serviços prestados aos parceiros e do inquérito de satisfação dos parceiros.**

O.O. 11 – Assegurar a satisfação dos colaboradores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.

Este objetivo operacional visa medir a satisfação dos colaboradores do Instituto de Informática, por forma a implementar ações de melhoria nas dimensões que apresentem um menor grau de satisfação. Pretende-se, igualmente, concretizar iniciativas que promovam o bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.

Neste âmbito importa destacar iniciativas como a **implementação da Workplace Strategy**, a **promoção de medidas de igualdade entre mulheres e homens** no quadro do Fórum IGen, a **dinamização iniciativas de promoção de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar**, a **promoção do bem estar no local de trabalho e comportamentos saudáveis** no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho e realização de um macro plano com diferentes ações para alcançar os 17 objetivos preconizados pelas Nações Unidas na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

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

O capital humano é um dos principais ativos do Instituto de Informática, I.P.. Assim sendo, a promoção do desenvolvimento de competências, em particular através da formação adequada e contínua, apresenta-se como fundamental para a capacitação dos recursos humanos,

reforçando a motivação no desempenho das suas funções e, subsequentemente, a capacidade de responder positivamente aos novos e cada vez mais exigentes desafios.

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 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**.

Neste contexto, o **plano de formação anual** 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, tendo sido substancialmente reforçado o investimento em formação, especialmente, **na formação em TIC**.

2.9 Iniciativas Operacionais por Unidade Orgânica

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

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

Assim, neste capítulo far-se-á uma identificação genérica das atividades correntes dos respetivos Departamentos e Áreas autónomas, bem como uma representação do enquadramento estratégico das iniciativas operacionais sob responsabilidade de implementação de cada Departamento/Área.

No âmbito do Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação (CTIC), cabe ao Instituto de Informática, I.P. acompanhar e atualizar o Plano Setorial TIC do MTSSS. Neste contexto, é realizada a monitorização, acompanhamento e atualização periódica do plano CTIC, com a disponibilização de pontos de situação intercalares.

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 Instituto de Informática, I.P., das quais se destacam:

- Manutenção da *framework* de testes no âmbito do processo de acreditação do *software* desenvolvido;
- Manutenção da *framework web*, suporte a todos os desenvolvimentos realizados para disponibilização via canal web;
- Definição e atualização da arquitetura técnica;
- Automação dos processos da cadeia de desenvolvimento;
- Manutenção dos portais informativos.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2020, estão previstas implementar 36 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados**, ao objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS 2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC** e ao objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
App Segurança Social + Próxima	•			
Automação		•		
Automatização <i>FRAW</i>		•		
<i>Batch's</i> via <i>Jenkins</i> em ambientes Qualidade		•		
Canais de Pagamento	•			
<i>Dashboards</i> FRAT		•		
Evolução 2.0 do Servidor Aplicacional		•		
<i>Frameworks</i> Aplicacionais - Solução de <i>Workflow</i>		•		
Gestão de Configurações Centrais		•		
Gestão de Fundos de Compensação	•			
GUS - Gestão Própria de Utilizadores		•		
GUS – RYPD		•		
Interoperabilidade PSP	•			
Interoperabilidade Simplex+ (CAE)	•			
Interoperabilidade Simplex+ (Cartão de Cidadão Estrangeiro)	•			

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Interoperabilidade Simplex+ (Filiação)	•			
Novo Portal Informativo CNPCJ		•		
Novo Portal Informativo da SG e IG		•		
Plataforma SGII - Sistema de Gestão do Instituto de Informática (Fase 2)			•	
Projeto Apoio Judiciário	•			
PTin 2.0 - Versão Inglesa	•			
Relatório Único + Simples	•			
Relatórios Operacionais de Testes		•		
SIATT (Sistema de Informação Assessoria Técnica a Tribunais) - Interoperabilidade	•			
SIATT (Sistema de Informação Assessoria Técnica a Tribunais) 2.0	•			
SIGA (Sistema Integrado de Gestão de Atendimento)		•		
Solução Centralizada de Logs		•		
Solução de Arquivo Digital		•		
Testes de carga <i>open-source</i> - Ferramenta de testes de carga <i>open-source</i> e com integração com o kit de desenvolvimento		•		
Usabilidade e Design	•			
Visão 360º - Gestão do Relacionamento	•			
COVID - Apoio excepcional às famílias	•			
COVID - Apoio extraordinário à redução da atividade económica de TI/MOE	•			
COVID - Implementação da Interoperabilidade com a AT, para verificação da Situação Tributária	•			
COVID - Microsite informativo agregador do tema do COVID-19	•			
COVID - Manutenção formulários PTSS	•			

Tabela 6- Iniciativas do DAD por Objetivo Estratégico

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 2020, estão previstas implementar 10 iniciativas operacionais, que contribuem na sua totalidade para a prossecução do objetivo estratégico 1 – **Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados** e para o objetivo estratégico 2 – **Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC**, e que se enumeram na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Alteração de <i>Datamart</i> SIP (Sistema de Informação de Pensões)		•		
Alteração de <i>Datamart</i> Prestações Familiares		•		
Indicadores de Gestão – <i>Dashboards</i>		•		
Integração SESS (Sistema Estatístico da Segurança Social)		•		
Qualidade de Dados		•		
SAF (Sistema de Apoio à Fiscalização) - Inteligência Artificial		•		
Troca de informação relativa a pensionistas - Acordos internacionais	•			
Medidas de Apoio à Família	•			
Medidas de Apoio à Redução da atividade de TI	•			
Layoff	•			

Tabela 7- Iniciativas do DAGI por Objetivo Estratégico

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 2020, estão previstas implementar 36 iniciativas operacionais, todas elas concorrentes para a concretização do objetivo estratégico **1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados**, do objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC** e para a concretização do objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental**, e que se enumeram na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Aquisição e configuração de <i>software</i> para Gestão de Capacidade		•		
Automatização de <i>deployments</i> (base de dados e Aplicacional)		•		
Centralização e análise de <i>logs</i>		•		
Consolidação de Bases de Dados <i>SQLServer</i>		•		
Criar ligações VoIP Interministeriais		•		
Desenho e aplicação de soluções de arquivo para solução de <i>Cloud Storage</i> do II,I.P.		•		
Deteção automática de Vulnerabilidades		•		
Elaborar proposta de modelo de funcionamento e implementação do SOC (<i>Security Operation Center</i>)		•		
Evolução da plataforma <i>Big Data</i>		•		
Evolução do Plano de Continuidade de Negócio		•		
Evolução do projeto SIF para o software S4HANA		•		
Evolução do SGBDR de suporte às Bases de Dados do SISS		•		
Evolução do sistema de gestão da rede de comunicações do MTSSS		•		
Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística			•	
Federação de Serviços AD		•		
Implementação do projeto EESSI	•			
Implementação do SCOM (<i>System Center Operations Manager</i>)		•		
Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico		•		
Implementar serviço de IPAM		•		
Implementar solução <i>composable</i> , para o CPD secundário		•		
Implementar soluções para cumprimento do RGPD		•		
Melhoria da gestão e otimização da infraestrutura virtualizada (<i>Hyper-V</i> e <i>VMware</i>)		•		

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Migração do acesso Internet do Taguspark para o <i>Datacenter</i>		•		
Migração do Serviço DNS		•		
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET)		•		
Renovação da solução corporativa NAS (Scale-Out NAS)		•		
Renovar arquitetura que suporta as Bases de Dados Oracle		•		
Renovar infraestrutura de armazenamento <i>Tier 1</i> para o CPD alternativo		•		
Substituição <i>Domain Controllers</i> físicos		•		
<i>Upgrade</i> da infraestrutura LAN dos organismos do MTSS		•		
<i>Upgrade</i> da solução <i>Exchange</i> para versão 2019		•		
Reforço da Infraestrutura de servidores aplicativos (PTIN e PTSS)	•			
Reforço da Infraestrutura de comunicações e acessos VPN	•			
Processos batch especiais englobados nas medidas COVID	•			
Melhorias monitorização aplicacional	•			
Otimização infraestrutura SSD	•			

Tabela 8- Iniciativas do DAS por Objetivo Estratégico

Departamento de Apoio ao Utilizador – DAU

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

- Manutenção da solução que suporta a atividade 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 2020, estão previstas implementar 15 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados**, ao objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC** e ao objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Comunicações Unificadas		•		
<i>Dashboard</i> de indicadores do Instituto de Informática			•	
<i>Edge Services</i>		•		
Estação Padrão - Desktop Corporativo		•		
Estação Padrão - Soluções de Mobilidade		•		
Gestão de Acessos		•		
Migração e consolidação para a nova <i>Active Directory</i>		•		
Programa Inovação			•	
Renovação do parque de equipamentos		•		
RPA - Robotização de processos aplicacionais		•		
Solução de <i>Chat Bot</i> com Inteligência Artificial	•			
Solução ITSM (<i>IT Service Manager</i>)		•		
COVID – Teletrabalho	•			
COVID – Colaboração - Implementação de ferramentas de colaboração para todo o MTSSS	•			
COVID – Contact Center	•			

Tabela 9- Iniciativas do DAU por Objetivo Estratégico

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 2020, estão previstas implementar 58 iniciativas operacionais, todas concorrentes para a concretização do objetivo estratégico **1 – Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados** e para o objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC**, enumerando-se na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Ação Social - Descentralização de competências - Fase 1	•			
Acordo Plano Prestacional (APP) - Acordo para Novo Regime de TI	•			
Acordo Plano Prestacional (APP) - Acordos Extraordinários	•			
Acordo Plano Prestacional (APP) - Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)/ Acordos e Planos Prestacionais	•			
Agregados e Relações Familiares (ARF) e Gestão de Rendimentos (GREND) - reformulação para integração de prestações	•			
Atos Interruptivos e Suspensivos		•		
Atualização anual de pensões de janeiro de 2021	•			
Atualização extraordinária de pensões	•			
Cálculo de pensões de sobrevivência com atualização extraordinária	•			
CARE - Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva - implementação	•			
Carreira Contributiva Integrada	•			
Conta Integrada	•			
Conta Integrada - IBAN - Aferição da Titularidade	•			
Conta Integrada - IBAN - Integração IEFP	•			
Contraordenações - Funcionalidade de reclamação	•			
Cuidador Informal – Fase 1	•			
Determinação de Legislação Aplicável (DLA) - Trabalhadores independentes	•			
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva em Sistema de Execuções Fiscais (SEF)	•			
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva em Sistema Integrado de Dívida (SID)	•			
Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva em Sistema Informação Financeira (SIF)	•			
Fundo de Garantia Salarial (FGS) - Integração com Gestão de Contribuições (GC)	•			
Frequências	•			
Gestão de Riscos Profissionais (GesRisP) – Comparticipação de Medicamentos	•			
Gestão de Imóveis		•		
Gestão do pedido de pensão de invalidez na SSD	•			
Gestão do pedido de pensão de velhice na SSD	•			

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Gestão online de vínculos e cessações de trabalhadores	•			
Implementação SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas) - Fase 1		•		
Implementação SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas) - Fase 2		•		
Módulo Integrado de Penhoras (MIPE) - Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)/ Penhoras Integradas	•			
Módulo Integrado de Penhoras (MIPE) e Sistema de Execuções Fiscais (SEF) / Penhora Bancária	•			
Novo - Registo de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM)	•			
Novo regime de Trabalhadores Independentes - Qualificação	•			
Novo regime Trabalhadores Independentes - Gestão de Contribuições	•			
Parentalidade - Lei 90/2019	•			
Parentalidade +simples – Adoção	•			
Proteção familiar (PF) - Provas escolares do ensino superior	•			
Proteção familiar (PF) +Simples - Utilizador institucional	•			
Protege+ - Fase 1	•			
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) - Faturação	•			
Interface Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)-Sistema de Informação Financeira (SIF)		•		
Sistema Integrado de Dívida (SID) - Análise reconciliação		•		
Sistema Integrado de Dívida (SID) - Contabilização de Acordos Planos Prestacionais (APP)		•		
Subsistema de Verificação de Incapacidades (SVI) - Deliberações do Módulo de Impedimentos Permanentes (SVI-T)	•			
COVID - Qualificação - Gestão da isenção e redução de taxa contributiva da EE no âmbito das medidas COVID19	•			
COVID - Doença e parentalidade	•			
COVID - Desemprego	•			
COVID - Layoff	•			
COVID – Prorrogação de Prestações Sociais	•			
COVID – CDM (Carregamento e Disponibilização de Movimentos)	•			
COVID - Layoff web	•			
COVID – APP	•			
COVID – GC (Gestão de Contribuições)	•			
COVID – CO (Contraordenações)	•			
COVID – SEF (Sistema de Execuções Fiscais)	•			
COVID – CI (Conta Integrada)	•			
COVID - SICC - Notas Reposição Eletrónicas	•			
COVID - SICC (Sistema Integrado de Conta Corrente)	•			

Tabela 10- Iniciativas do DGA por Objetivo Estratégico

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 2020, estão previstas implementar 11 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC**, ao objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental** e ao objetivo estratégico **4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano**, enumerando-se na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Definição de Requisitos para a implementação do SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas) - fase 2		•		
Dinamizar iniciativas de promoção de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar			•	
Gestão de assiduidade e controlo de acessos			•	
Gestão do Imobilizado			•	
Modelo Perfis Competências				•
Otimização do Plano de Segurança			•	
Plano de Formação Anual				•
Promoção de medidas de igualdade entre mulheres e homens			•	
Promoção do bem estar no local de trabalho e comportamentos saudáveis no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST)			•	
Reforço da formação na área das TIC				•
<i>Workplace Strategy</i>			•	

Tabela 11- Iniciativas do DOGP por Objetivo Estratégico

Desta forma pretende-se maximizar o nível e a qualidade da resposta da área de organização e pessoas nas suas diversas vertentes.

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 2020, estão previstas implementar 5 iniciativas operacionais, que concorrem para a concretização do objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC** e para o objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Catálogo de Serviços – Online			•	
Catálogo dos Serviços de Formação			•	
Fórum siga			•	
Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Serviços disponibilizados na Segurança Social Direta		•		
Newsletter Parceiros			•	

Tabela 12- Iniciativas do DGC por Objetivo Estratégico

Área de Qualidade e Auditoria – AQA

A AQA com a sua atividade corrente, garante o cumprimento de todas as atividades 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 2020, estão previstas implementar 6 iniciativas operacionais, tendentes à prossecução do objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC** e para o objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Auditoria Interna Integrada			•	
Deteção e Análise de Vulnerabilidades do SISS 2020		•		
Implementar Plano de Comunicação associado à Reformulação do Sistema de Gestão Integrado			•	
Novo Sgii			•	
Preparação da Candidatura à Certificação do Sistema de Gestão Integrado na norma ISO 9001 (versão 2015), e renovação da certificação no âmbito da ISO 20000-1 (versão 2018) e ISO 27001 (versão 2013).			•	
Revisão do PEII 2020-2022			•	

Tabela 13- Iniciativas da AQA por Objetivo Estratégico

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

Na sua atividade corrente a AACDCS tem de assegurar, para além do secretariado e apoio ao Conselho Diretivo, 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 2020, estão previstas implementar 7 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental** e ao objetivo estratégico **4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Campanha de Dádiva de Sangue II			•	
Campanha para a Diversidade			•	
Campanhas de Recolha de Bens			•	
Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos/as trabalhadores/as			•	
Implementação de medidas no âmbito da Diversidade			•	
Objetivos Desenvolvimento Sustentável 2030			•	
Sistema de Gestão da Conciliação			•	

Tabela 14 - Iniciativas do ACS por Objetivo Estratégico

Área da Segurança de Informação e Proteção de Dados Pessoais - ASIPDP

Na sua atividade corrente a ASIPDP 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, I.P.;
- Estabelecer a Política de Segurança de Informação no Instituto de Informática, I.P.;
- Definir, implementar e gerir políticas de acesso aos dados dos Sistema de Informação.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2020, estão previstas implementar 3 iniciativas operacionais, que concorrem para a prossecução do objetivo estratégico **2 – Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS promovendo a eficiência dos serviços TIC** e do objetivo estratégico **3 – Garantir a sustentabilidade organizacional apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental**, tal como se apresenta na tabela abaixo:

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Exercícios de cibersegurança		•		
Regulamento Europeu de Proteção de Dados		•		
Sensibilização da segurança da informação alargada a organismos do MTSSS		•		

Tabela 15- Iniciativas da Segurança de Informação por Objetivo Estratégico

2.10 Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

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

A Estratégia Segurança Social Consigo traduz um conjunto de 43 medidas de modernização do Sistema da Segurança Social, a implementar em 3 anos, com vista a melhorar o Sistema de Segurança Social, tornando-o mais simples, justo, sustentável e transparente, promovendo a eficácia e eficiência do Sistema por meio de soluções tecnológicas inovadoras. À data da elaboração do presente documento das 43 medidas identificadas faltam implementar 15 medidas, sendo que 6 estão em curso.

Neste sentido, o Instituto de Informática, I.P., no seu Plano de Atividades de 2020, endereça um conjunto de iniciativas, preconizadas pela estratégia de modernização da Administração Pública, de acordo com a distribuição que a seguir se apresenta:

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +
1. Apoio Judiciário Eletrónico	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-Lei n.º 120/2018, de 27/12.		●
2. DR Oficiosa	Possibilitar a emissão oficiosa pela Segurança Social da declaração de Remunerações (DR), sempre que a entidade empregadora, tendo funcionários inscritos, não a apresente.		●
3. DR Única	Fundir a Declaração de Remunerações (Segurança Social) e a Declaração Mensal de Remunerações (Autoridade Tributária e Aduaneira), recolhendo toda a informação a partir de uma declaração de remunerações única, mensal, apresentada junto da Segurança Social, que a transmitirá à Autoridade Tributária e Aduaneira.		●
4. Menos espera na Pensão	Garantir a comunicação do valor da pensão por velhice no prazo máximo de 60 dias aos beneficiários que apenas tenham trabalhado em Portugal e a requeiram online através da Segurança Social Direta.		●

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +
5. PPSS – Pré-Pago na Segurança Social	Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.		●
6. Segurança Social e Fundos 3 em 1	Criar uma plataforma única de comunicação à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos á celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.		●
7. Novo Portal da Segurança Social	Criar um novo Portal da Segurança Social que facilite a prestação de informações a todos os cidadãos e agentes económicos de uma forma simples, eficaz e eficiente.	●	●
8. Nova Declaração de Situação Contributiva	Permitir a certificação digital da Declaração de Situação Contributiva, com possibilidade de regularização automática de valores em dívida.	●	
9. Gestão online da Conta bancária	Registo e atualização de contas bancárias na Segurança Social Direta para recebimentos de prestações	●	
10. Relatório Único + Simples	Simplificação do processo de entrega do Relatório Único, através da interoperabilidade entre sistemas de informação.	●	●
11. Família + Simples	Gestão online de agregados familiares.	●	
12. Parentalidade + Simples	Permitir o pedido e consulta online de prestações associadas à gravidez e nascimento de uma criança.	●	
13. Pensões + Próximas	Permitir o pedido e gestão de pensões.	●	●
14. Referenciação eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados	Possibilitar o pedido e consulta <i>online</i> do processo de comparticipação da Segurança Social no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), com troca de informação automática com o Ministério da Saúde.	●	●
15. Assessoria Técnica aos Tribunais Online	Alargar a solução de Assessoria Técnica aos Tribunais a todo o território nacional, incluindo a comunicação automática entre a Segurança Social e a Tribunais.	●	●
16. Comunicação única de trabalhadores	Comunicação única de admissão e cessação de trabalhadores à Segurança Social, ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).	●	
17. Gestão do Relacionamento – Visão 360º	Melhorar a relação com o Cidadão com recurso à integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social.	●	●
18. Gestão online de Vínculos e cessações de trabalhadores	Gestão online de admissões, alteração de modalidade de contrato, desistências, suspensões e cessações de trabalhadores.	●	
19. eDoc@MTSSS	Alargar a plataforma de gestão documental a todo o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), com possibilidade de interoperar com outros organismos da Administração Pública. Pretende-se a uniformização de processos de circulação eletrónica de documentos, desmaterializando desta forma os processos	●	●

Medida	Descrição	Segurança Social Consigo	Simplex +
	administrativos entre todas as entidades do Ministério, cumprindo-se todos os requisitos de interoperabilidade semântica, de forma a garantir-se a conexão com as plataformas de outros setores.		

Tabela 16 - Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

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

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 2020.

Ao nível dos recursos humanos, espera-se conseguir contrariar a tendência de diminuição da taxa de ocupação dos postos de trabalho do Instituto, por via de execução do plano de recrutamento para 2020.

Relativamente aos recursos financeiros, o montante aprovado para o ano de 2020, regista um aumento face aos anos anteriores, de forma a dar resposta à necessidade urgente de renovação do parque informático, bem como a um conjunto de iniciativas de modernização dos sistemas de informação da segurança social.

3.1 Recursos Humanos

Ao nível da gestão provisional de recursos humanos, a política seguida nos últimos anos tem subjacente uma forte componente de planeamento e assenta em 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 2020, será dada continuidade à política de reforço de recrutamento de recursos humanos nas áreas mais críticas, quer através do lançamento de concursos internos, quer por colocação de avisos na Bolsa de Emprego Público.

Adicionalmente, foi solicitada autorização para lançamento de concursos externos, visto que os processos de recrutamento lançados em 2017 e 2018, ficaram desertos.

Ao nível das competências, será dada continuidade à adoção de medidas de promoção de competências chave para a organização, através de plano de formação adequado, bem como de formação em novas metodologias de trabalho.

3.1.1 Postos de Trabalho Efetivos

A 1 de janeiro de 2020, o Instituto de Informática, I.P. conta com um número de efetivos de 285 colaboradores, que ocupam 285 postos de trabalho, dos 334 previstos no mapa de pessoal, encontrando-se por preencher 49 postos de trabalho.

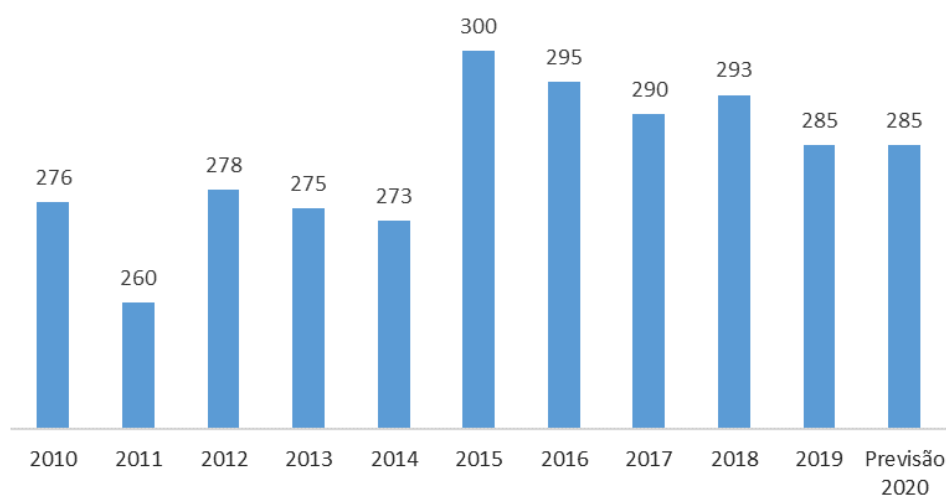


Figura 9 – Evolução do Nº de Efetivos do Instituto Informática, I.P.

A distribuição por género dos efetivos do Instituto de Informática, I.P. a 1 de janeiro de 2020, é a que se apresenta no gráfico abaixo.

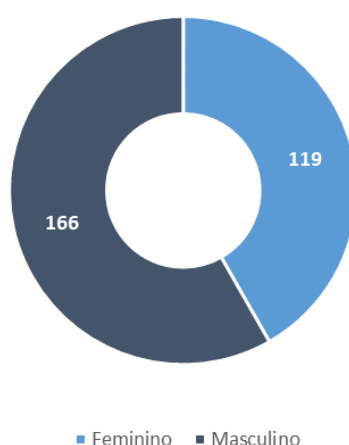


Figura 10 – Distribuição por Género dos Efetivos do Instituto Informática, I.P.

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.

Entretanto foi aprovada uma alteração ao manual de funções existentes no Instituto e as 38 funções anteriormente existentes passaram a 51 funções.

Neste sentido, em janeiro de 2020, as funções técnicas com maior peso (representando cerca de 42%) na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são as funções de suporte técnico, gestor de projetos, programador, administrador de sistemas *windows* e gestor de informação.

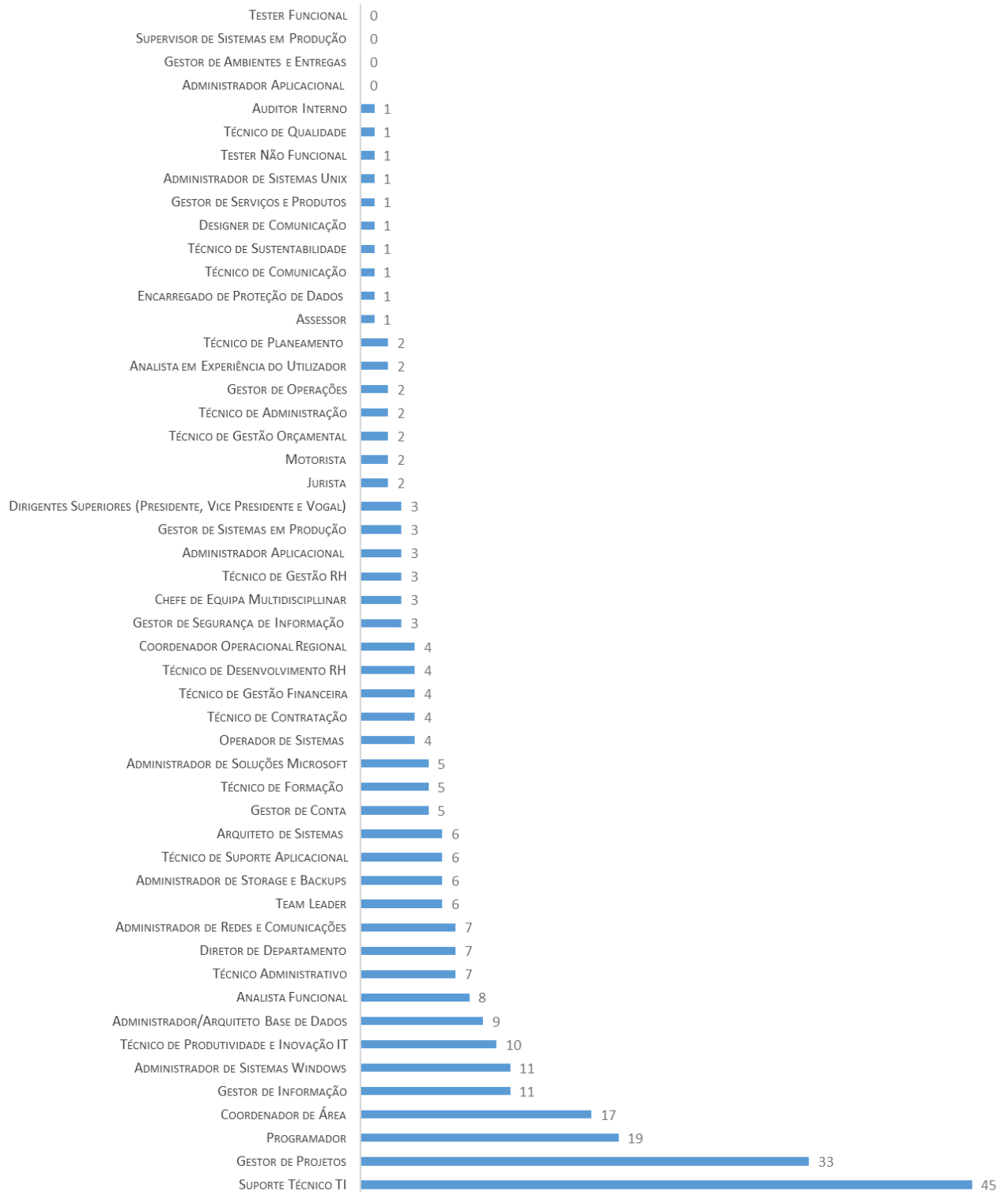


Figura 11 – Distribuição de Recursos Humanos por Função

3.1.3 Distribuição dos Recursos Humanos pelas Áreas

A maioria dos recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. (72%) encontram-se afetos aos departamentos de Apoio ao Utilizador, Gestão de Aplicações, Administração de Sistemas e Arquitetura e Desenvolvimento.

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

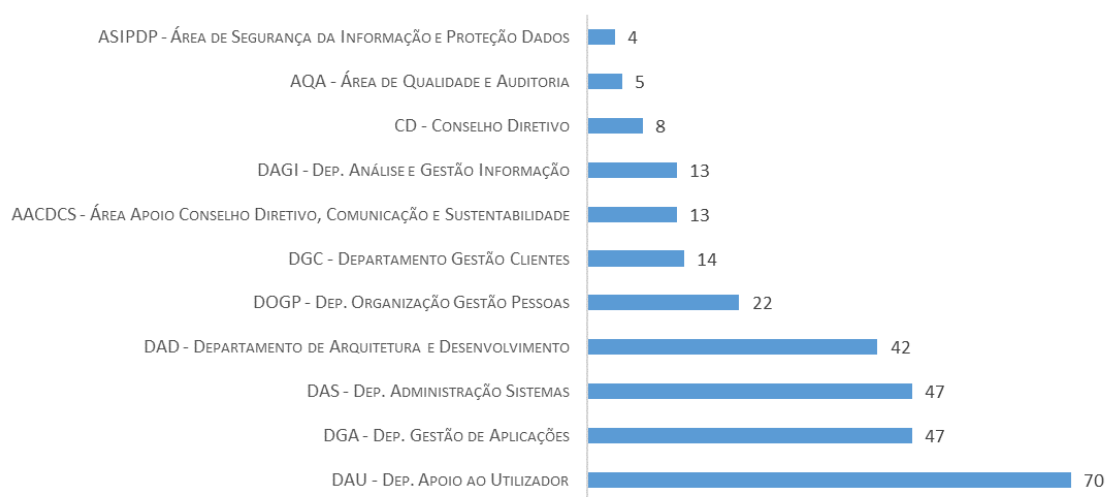


Figura 12 – Distribuição de Recursos Humanos por Departamento/Área

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 67% dos colaboradores possuem um grau igual ou superior a Bacharelato e 33% possuem um grau igual ou inferior ao 12º ano.

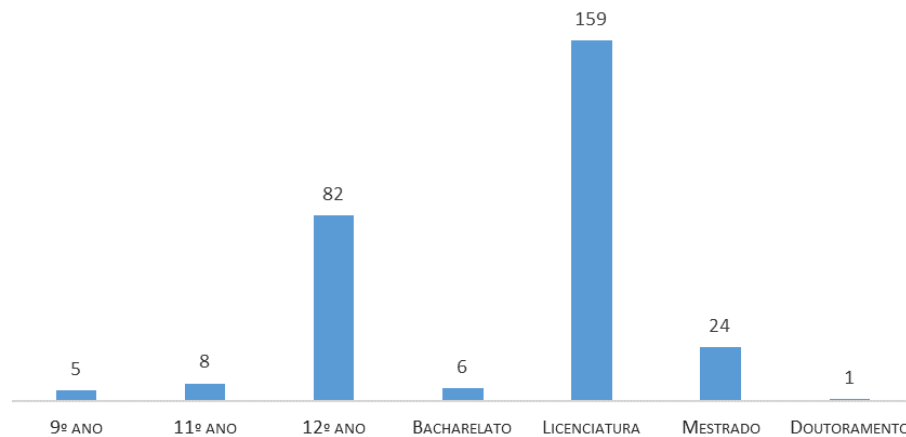


Figura 13 – Distribuição de Recursos Humanos por Habilitações Literárias

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

O plano de formação para 2020 incide nas competências chave que permitam ao Instituto, acompanhar as melhores práticas de desenvolvimento, garantindo assim a entrega de serviços de forma mais rápida, capaz de responder em tempo útil às necessidades dos cidadãos e empresas.

O ciclo de formação para o ano 2020 iniciou-se em setembro de 2019 com o levantamento de necessidades de formação. Nesta sequência foi solicitado o diagnóstico de necessidades de formação. Nesta fase, foi também solicitada a indicação da prioridade de cada uma das formações a ter em conta aquando da sua inscrição no Plano de Formação.

Deste modo, foi necessário priorizar as ações com maior relevância para a atividade do Instituto de Informática, I.P., que abranjam um maior número de trabalhadores e possibilitem o incremento da sua satisfação perante a formação, dando prioridade aqueles sem formação ou com número reduzido de horas de participação em ações, nos últimos dois anos.

O plano de formação para 2020 abrange 94 ações que, previsivelmente, deverão abranger aproximadamente 251 trabalhadores (correspondendo a 524 participações), estimando-se um total de 8.791.50 horas de formação.

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

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

Para a proposta de Plano de Formação 2020 considerou-se como prioritária a tipologia Específicas/Negócio com 47% do orçamento global, conforme gráfico e tabela apresentados:

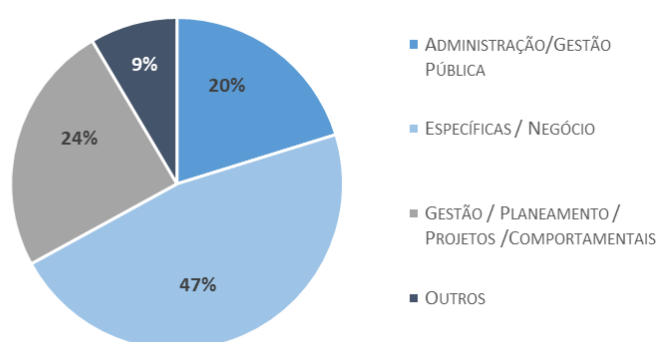


Figura 14 - Distribuição do Plano de Formação 2020 por Tipologia

Tipologia	Nº Ações	Distribuição
Administração/Gestão Pública	19	20%
Específicas/Negócio	44	47%
Gestão/Planeamento/Projetos/Comportamentais	23	24%
Outros	8	9%
Total	84	100%

Tabela 17 - Nº de ações de formação previstas para 2020 e Distribuição por Tipologia

Por outro lado, e para a proposta de Plano de Formação 2020 também foi considerado como prioritária a área de ação Tecnológicas/TIC, a qual inclui ações de formação da tipologia Tecnologias Específicas de Negócio, bem como de outras tipologias, nomeadamente quando tenham uma componente tecnológica (excel, word, etc). Com efeito estão previstos 49% do orçamento global para a área de ação Tecnologias (TIC) conforme gráfico e tabela apresentados:

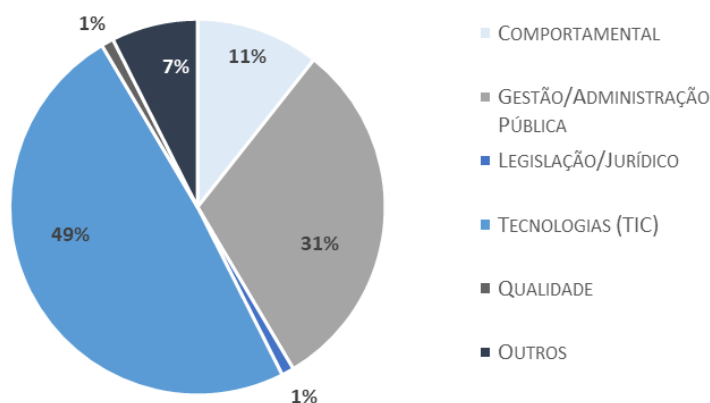


Figura 15 - Distribuição do Plano de Formação 2020 por Área

Tipologia	Nº Ações	Distribuição
Comportamental	10	11%
Gestão/Administração Pública	29	31%
Legislação/Jurídico	1	1%
Tecnologias (TIC)	46	49%
Qualidade	1	1%
Outros	7	7%
Total	94	100%

Tabela 18 - Nº de Ações de Formação por Área

3.2 Recursos Financeiros

O orçamento corrigido de 2020 perfaz o montante global de **59.833.493,00€**, representando um acréscimo de 8,5% face ao orçamento corrigido de 2019.

3.2.1 Orçamento Global 2020

Designação	2019	2020	Variação 2020 face 2019
Despesas Correntes	25.045.038 €	26.619.452€	6,29%
Despesas de Capital	31.815.495 €	33.214.041 €	4,40%
Total	56.860.533 €	59.833.493 €	5,23%

Tabela 19- Orçamento Global 2020 vs Orçamento Global 2019

3.2.2 Distribuição do Orçamento por Agrupamentos Orçamentais

Despesas de Administração

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

Despesas com Pessoal

No que diz respeito às despesas com pessoal do Instituto de Informática, I.P., o orçamento corrigido de 2020 é de 13.979.705€, mantendo-se o valor do orçamento do ano de 2019.

Aquisição de Bens e Serviços Correntes

O corrigido de 2020 relativo a aquisição de bens e serviços e de outras despesas correntes é de 12.639.747 € (+14,23%).

Despesas de Capital

O orçamento corrigido de 2020, para despesas de capital é de 33.214.041 € (+4,4%) e engloba, na sua maioria, investimentos em *hardware* e *software* destinados ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), em consonância com a missão, visão e valores do Instituto de Informática, I.P..

Para o ano 2020, destacam-se as seguintes atividades e projetos:

- Implementação do SNC-AP e nova LEO;
- Implementação das recomendações com vista à conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- Alterações legislativas inscritas no Programa de Governo;
- Projetos inscritos na Estratégia Segurança Social Consigo e Programa Simplex +;
- Iniciativas de atualização de cariz tecnológico, que visam reduzir o tempo de implementação de novos serviços para os cidadãos e empresas;
- Reforço da Centralização da função informática no Instituto de Informática;
- Reforço do licenciamento ao nível da gestão documental, por via do alargamento da solução *Smartdocs* a todos os Centros Distritais da Segurança Social;
- Aquisição de ferramentas de suporte à implementação do RGPD;
- Reforço em tecnologia de suporte à implementação de mecanismos de segurança da informação e gestão de vulnerabilidades TIC;
- Reforço da equipa de usabilidade;
- Revisão do Plano de Continuidade de Negócio.

Em termos comparativos, o quadro seguinte apresenta os orçamentos de despesa de 2019 e 2020, discriminado por agrupamentos.

Grupo	Designação	2019	2020	Variação 2020 face 2019
D.01	Despesas com pessoal	13.979.706 €	13.979.705 €	0,99%
D.02	Aquisição de bens e serviços	11.058.108 €	12.639.747 €	14,23%
D.07	Aquisições de Bens de Capital	31.815.495 €	33.214.041 €	4,40%

Tabela 20- Distribuição do Orçamento Global 2020 vs 2019 por agrupamento

3.2.3 Candidaturas a Financiamentos

No âmbito do programa “Portugal 2020”, foram apresentadas/aprovadas desde 2016 as seguintes candidaturas que se encontram no estado apresentado no quadro abaixo:

Operação	Promoção	Investimento (€)	Estado
ÁGORA (Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar)	Parceria com ISS, I.P.	3.000.000,00	Execução
DROP - 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	Execução
Relatório Único +simples	Parceria com o GEP	283.097,00	Execução
Reformulação do Sistema de Gestão Integrado	Autónoma	102.166,61	Execução
NCS: Nova carta Social	Parceria com ISS, I.P. e GEP	1.140.372,08	Execução
Programa de Transformação	Parceria com ISS, I.P.	1.778.619,24	Execução
Gestão de Apoio Judiciário	Parceria com ISS, I.P. e IGFEJ (MJ)	969.922,54	Execução
Protege +	Parceria com ISS, I.P. e CNPDPCJ	997.965,42	Execução
Inteligência Artificial - SAF	Autónoma	100.970,00	Execução
Visão Global da Cooperação	Parceria com ISS, I.P.	n.a.	Aguarda decisão
BERTA .: Base do Emprego, Relações de Trabalho em Ação	Parceria com a DGERT	n.a.	Aguarda decisão
Transformação Digital na Segurança Social	Autónoma	n.a.	Aguarda decisão
Registo IPSS_AM + Simples: Sistema de Informação de suporte aos Atos de Registo de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM)	Parceria com a DGSS	n.a.	Aguarda decisão
Sistema de Gestão da Conciliação no II, I.P.	Autónoma	n.a.	Aguarda decisão

Tabela 21- Candidaturas ao Portugal 2020

Em termos da receita de subsídios para o ano 2020, prevê-se o recebimento de reembolsos de operações cofinanciadas no montante de 1.208.589€. O valor inscrito pressupõe a aprovação de todas as candidaturas submetidas, bem como, a execução efetiva dos contratos celebrados e a celebrar ao abrigo destas candidaturas.

ANEXOS



Anexos

1. Glossário e Acrónimos
2. Quadro de Avaliação e Responsabilização
3. Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico
4. Articulação entre os Objetivos Estratégicos do MTSSS e os Objetivos Estratégicos e Operacionais do II
5. Plano de Formação 2020
6. Proposta de Mapa de Pessoal Aprovado 2020
7. Proposta de Orçamento 2020 – Memória Descritiva

1. 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
APP	Subsistema de Acordos Planos Prestacionais
APS	Área de Proteção Social
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARC	Área de Receita e Contas
ARF	Agregados e Relações Familiares
ASA	Área Suporte Aplicacional
ASCD	Apuramento de Situação e Certificação de Documentos
ASIP	Ação Social Interface Parceiros
ASIPDP	Área da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais
ASP	Área de Sistemas de Pensões
ASU	Área de Suporte aos Utilizadores
AT	Autoridade Tributária
CAE	Classificação das Atividades Económicas
CD	Conselho Diretivo
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CNPDPCJ	Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens
CSI	Complemento Solidário de Idosos
CTIC	Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação
DAD	Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento
DAGI	Departamento de Análise e Gestão de Informação
DAS	Departamento de Administração de Sistemas
DAU	Departamento de Apoio ao Utilizador
DES	Desemprego
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DLA	Determinação de Legislação Aplicável
DOGPP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DSI	Diretor de Segurança da Informação
EESI	Electronic Exchange of Social Security Information
EFQM	European Foundation for Quality Management
ESPAP	Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública
FCT	Fundos de Compensação do Trabalho
FGCT	Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho
GADI	Gestão de Apoios à Deficiência e Incapacidade
GesRisP	Gestão de Riscos Profissionais
GC	Gestão de Contribuições
GFCT	Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho
GPTIC	Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação

Termo ou Acrónimo	Descrição
GREND	Gestão de Rendimentos
GUS	Gestão de Utilizadores e Segurança
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
ITPT	Impedimentos Temporários Para o Trabalho
MIPE	Módulo Integrado de Penhoras
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
OPII	Orçamento Participativo do Instituto de Informática
PARES	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
PCIRPC	Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos
PDCA	Ciclo de melhoria contínua, Plan, Do, Check, Act
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	(Subsistema de) Proteção Familiar
PIB	Produto Interno Bruto
PTSS	Portal Segurança Social
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
RGSS	Regime Geral Segurança Social
RIMA	Rede Interministerial de Modernização Administrativa
RLIS	Redes Locais de Intervenção Social
RNCCI	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
RSI	Rendimento Social de Inserção
RSPTIC	Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação
SAF	Sistema de Apoio à Fiscalização
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema Atribuição Produtos Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SESS	Sistema de Estatísticas da Segurança Social
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIATT	Sistema Informação Assessoria Técnica aos Tribunais
SICC	Sistema Integrado Conta Corrente
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SOC	Security Operation Center
SSD	Segurança Social Direta
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

Tabela 22- Glossário e Acrónimos

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização

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

 REPÚBLICA PORTUGUESA <small>TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL</small>		QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2020										 INSTITUTO DE INFORMÁTICA <small>CONFIANÇA E INOVAÇÃO</small>	
Data: 19/06/2020 Versão: 2.0													
Ciclo de Gestão													
2020													
Designação do Serviço/Organismo:													
Instituto de Informática, I.P.													
Missão:													
Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.													
Objetivos Estratégicos (OE)													
OE1: Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.													
OE2: Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.													
OE3: Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.													
OE4: Potenciar o desenvolvimento do capital humano.													
Objetivos Operacionais (OP)													
EFICÁCIA											PESO:	40%	
OP1: Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social.											Peso:	30%	
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.1	Taxa de implementação de novas funcionalidades	99,2%	99,1%	98,5%	85,0%	5%	100,0%	45%	(Nº de funcionalidades implementadas/ Nº de funcionalidades planeadas na SSD e SISS)*100				
Ind.2	Taxa de execução de medidas no âmbito do COVID 19	n.a.	n.a.	n.a.	95,0%	3%	100,0%	55%	Média da percentagem de execução das medidas COVID 19				
Taxa de Realização do OP1											0%		

OP2: Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.3	Taxa de implementação de serviços de interoperabilidade	90%	86%	93%	87%	5%	100%	100%	(Nº serviços implementados / Nº de serviços planeados)*100			
Taxa de Realização do OP2											0%	
OP3: Assegurar a disponibilidade dos serviços.											Peso:	10%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.4	Disponibilidade média dos serviços	99,7%	99,4%	99,0%	99,0%	0,5%	99,9%	45%	(Somatório da disponibilidade dos serviços monitorizados que fazem parte do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações/Nº total de serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações)*100			
Ind.5	Percentagem de incidentes reabertos, após resolução	n.a.	1,4%	2%	2,1%	0,5%	1,4%	35%	(Nº de incidentes reabertos após resolução/Nº de incidentes resolvidos)*100			
Ind.6	Tempo médio de reposição dos serviços online	2,4 min	2,18 min	33,6 min	30m	5 min	20 min	20%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100			
Taxa de Realização do OP3											0%	
OP4: Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.											Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.7	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	n.a.	n.a.	n.a.	80%	5%	90%	100%	Média da percentagem de execução das medidas simplex			
Taxa de Realização do OP4											0%	
EFICIÊNCIA											PESO:	20%
OP5: Otimizar os processos de implementação de projetos TIC.											Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Taxa de execução das iniciativas de otimização	n.a.	92,4%	87,2%	85%	5%	100%	40%	(Nº de iniciativas de otimização implementadas/ Nº de iniciativas de otimização planeadas)*100			
Ind.9	Taxa de execução do Programa MOVE II	89%	99,2%	94,4%	85%	5%	100%	60%	(Nº de iniciativas do MOVE II implementadas/ Nº de iniciativas do MOVE II planeadas)*100			
Taxa de Realização do OP5											0%	

OP6: Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.											Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.10	Percentagem de execução do plano de alargamento de soluções TIC aos organismos	100%	98,8%	100%	90%	5%	100%	60%	(Nº de iniciativas do plano de alargamento de soluções tic aos organismos implementadas/ Nº de iniciativas do plano de alargamento de soluções tic aos organismos planeadas)*100			
Ind.11	Taxa de execução dos projetos de consolidação de infraestrutura do MTSSS	67%	100%	95%	85%	5%	100%	40%	(Nº de iniciativas de consolidação implementadas/ Nº de iniciativas de consolidação planeadas)*100			
Taxa de Realização do OP6												0%
OP7: Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados.											Peso:	15%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.12	Percentagem de realização das iniciativas de Segurança da Informação e Proteção de Dados	n.a.	n.a.	n.a.	80%	5%	90%	100%	(Nº de iniciativas de Segurança de Informação e Proteção de dados realizadas/ Nº de iniciativas de Segurança de Informação e Proteção de dados planeadas)*100			
Taxa de Realização do OP7												0%
QUALIDADE											PESO:	40%
OP8: Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI.											Peso:	10%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.13	Desempenho global da cadeia de valor	93,1%	93,2%	93,5%	90%	5%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100			
Taxa de Realização do OP8												0%
OP9: Dinamizar iniciativas de inovação.											Peso:	5%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.14	Percentagem de iniciativas de inovação realizadas	n.a.	100%	100%	90%	5%	100%	100%	(Nº de iniciativas de inovação implementadas/ Nº de iniciativas de inovação planeadas implementar)*100			
Taxa de Realização do OP9												0%

OP10: Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.											Peso:	25%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	3,8	3,8	3,8	3,9	0,3	4,4	100%	Resultado médio do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).			
Taxa de Realização do OP10											0%	
OP11: Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.											Peso:	35%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.16	Taxa de satisfação global dos trabalhadores	n.a.	n.a.	n.a.	70%	5%	80%	50%	(Somatório das respostas sobre a satisfação global dos colaboradores/ Nº de respostas ao inquérito de satisfação global dos colaboradores)*100			
Ind.17	Taxa de execução das campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem estar no local de trabalho	n.a.	n.a.	n.a.	90%	3%	100%	25%	(Nº de campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem estar no local de trabalho realizadas/Nº de campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem estar no local de trabalho planeadas)*100			
Ind.18	Taxa de execução das iniciativas de promoção de conciliação	n.a.	100%	100%	90%	3%	100%	25%	(Nº de iniciativas de promoção de conciliação realizadas/Nº de iniciativas de promoção de conciliação planeadas)*100			
Taxa de Realização do OP11											0%	
OP12: Promover o desenvolvimento de competências.											Peso:	25%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.19	Taxa de concretização do Plano Anual de Formação	108%	108%	98%	90%	0%	100%	40%	(Nº de ações de formação realizadas/Nº de ações de formação planeadas)*100			
Ind.20	Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	n.a.	n.a.	n.a.	80%	5%	90%	60%	(Somatório das respostas obtidas no inquérito de satisfação com a formação/Nº de respostas ao inquérito de satisfação com a formação)*100			
Taxa de Realização do OP12											0%	

Objetivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12
Objetivo Estratégico 1	X	X	X	X								
Objetivo Estratégico 2					X	X	X					
Objetivo Estratégico 3								X	X	X	X	
Objetivo Estratégico 4												X
OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)			Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final			Objetivos Relevantes				
Eficácia				100%								
OP1	Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social.		40%	30%	12%			relevante				
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.			20%	8%							
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.			10%	4%							
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.			40%	16%			relevante				
Eficiência				100%								
OP5	Otimizar os processos de implementação de projetos TIC.		20%	35%	7%							
OP6	Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.			50%	10%			relevante				
OP7	Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados.			15%	3%							
Qualidade				100%								
OP8	Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI.		40%	10%	4%							
OP9	Dinamizar iniciativas de inovação.			5%	2%							
OP10	Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.			25%	10%			relevante				
OP11	Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.			35%	14%			relevante				
OP12	Promover o desenvolvimento de competências.			25%	10%			relevante				
Total			100%	<small>São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.</small>			72%					

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2020 (só considerados feriados)		232
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2020			Pontuação efetivos Executados 2020			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	696	60		0	0	-3	0,00%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa 1)	16	28	6496	448		12544	0	-28	0,00%	193,10%
Técnico Superior 2)	12	158	36656	1896		299568	0	-158	0,00%	817,24%
Especialista de Informática	12	71	16472	852		60492	0	-71	0,00%	367,24%
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Técnico de informática 3)	8	51	11832	408		20808	0	-51	0,00%	175,86%
Assistente Técnico 4)	8	23	5336	184		4232	0	-23	0,00%	79,31%
Assistente Operacional	5	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
		334	77.488	3.848	0	397.644	0	-334	0,00%	513,17%

RECURSOS FINANCEIROS							
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.20)	Execução (31.dez.20)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)	
Despesas de Administração	26.919.454,00	26.619.452,00					
D.01 Despesas c/Pessoal	13.979.706,00	13.979.705,00					
D.02 Aquisições de Bens e Serviços	12.936.969,00	12.639.747,00					
D.03 Juros e outros encargos	934,00						
D.06 Outras despesas correntes	1.845,00						
Despesas de capital	34.748.774,00	33.214.041,00					
D.07 Aquisição de Bens de capital	34.748.774,00	33.214.041,00					
Outras							
Total	61.668.228,00	59.833.493,00	0,00	0,00			

Nota RECURSOS HUMANOS:

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

Figura 16 - Quadro de Avaliação e Responsabilização para 2019

3. Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.1 App Segurança Social + Próxima	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da App Segurança Social + Próxima: 1. Integrar os módulos FraM nos respetivos projetos (50%); 2. Apoiar as necessidades de desenvolvimento decorrentes das evoluções funcionais (CESD e Documento de Pagamento) (50%).	Concretizar 80% das atividades definidas até 31.12.2020.
1.2 Canais de Pagamento	Concretizar as seguintes atividades no âmbito dos Canais de Pagamento: 1. Concretizar o projeto de desenvolvimento da solução de Cartões Pré-Pagos (80%); 2. Consolidar os vários Canais de Pagamento em Produção (20%).	Concretizar 70% das atividades definidas até 31.12.2020.
1.3 Interoperabilidade PSP	Desenvolver um processo de interoperabilidade para consulta eletrónica dos dados de qualificação por parte da PSP.	Disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 30.06.2020.
1.4 Interoperabilidade Simplex+ (CAE)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação eletrónica dos CAE à Segurança Social por parte da Justiça.	Disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 31.12.2020.
1.5 Interoperabilidade Simplex+ (Cartão de Cidadão Estrangeiro)	Desenvolver um processo de interoperabilidade no âmbito da medida <i>Simplex - Cartão de Cidadão Estrangeiro</i> , envolvendo o SEF, Saúde, Finanças e Segurança Social.	Disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 31.12.2020.
1.6 Interoperabilidade Simplex+ (Filiação)	Desenvolver um processo de interoperabilidade para comunicação eletrónica dos dados de Filiação à Segurança Social por parte da Justiça.	Disponibilizar em produção o processo de interoperabilidade até 31.12.2020.
1.7 Projeto Apoio Judiciário	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e assegurar o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com as Entidades necessárias.	Concretizar 80% do âmbito definido até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.8 PTin 2.0 - Versão Inglesa	Implementar a versão inglesa do Portal Informativo da Segurança Social.	Disponibilizar em produção a versão inglesa do Portal Informativo até 31.10.2020.
1.9 Relatório Único + Simples	Facilitar e simplificar o processo de preenchimento do Relatório Único referente aos trabalhadores, pelas empresas, através do pré-preenchimento de alguns dos seus campos com informação já disponível na Administração Pública.	Disponibilizar em produção as atividades definidas até 15.12.2020.
1.10 Sistema de Informação Assessoria Técnica a Tribunais (SIATT) - Interoperabilidade	Implementar a solução definida para operacionalização do processo de interoperabilidade com a Justiça.	Disponibilizar em produção a solução até 31.05.2020.
1.11 Usabilidade e Design	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da Usabilidade e Design: 1. <i>Design System</i> : realizar estudo, avaliar e definir estratégia de implementação da evolução para alinhamento com o <i>Design</i> do PTin 2.0 (50%); 2. <i>User Research</i> e Testes de Usabilidade: operacionalizar a estratégia definida, assegurando a realização destas atividades para os projetos (30%); 3. Manhãs de Usabilidade: preparar e realizar 12 sessões durante o ano (20%).	Concretizar 80% das atividades definidas até 31.12.2020.
1.12 Visão 360º - Gestão do Relacionamento	Implementar a fase 1 do projeto.	Concretizar 60% do âmbito definido até 31.12.2020.
1.13 Troca de informação relativa a pensionistas - Acordos internacionais	Operacionalizar a troca de informação relativa a pensionistas, para 2 países, no âmbito dos Acordos internacionais.	Implementar a solução para 2 países, até 30.05.2020.
1.14 Ação Social - Descentralização de competências - Fase 1	Implementar a disponibilizar em produção a primeira fase do projeto Ação Social - Descentralização de competências.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2020.
1.15 Acordo Plano Prestacional (APP) - Acordo para Novo Regime de TI	Disponibilizar na Segurança Social Direta a gestão online, para o cidadão e utilizador institucional, de acordos para o novo Regime de TI respeitando os acertos da DT anual.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.03.2020.
1.16 Acordo Plano Prestacional (APP) - Acordos Extraordinários	Disponibilizar na Segurança Social Direta o módulo de acordos extraordinários no âmbito da dívida contributiva voluntária integrada com o Sistema de Execuções Fiscais (SEF).	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.17 Acordo Plano Prestacional (APP) - Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)/ Acordos e Planos Prestacionais	Disponibilizar na Segurança Social Direta o módulo de planos prestacionais, acessível para gestão pelo utilizador institucional e de consulta para o cidadão, no que respeita à dívida de prestações existente em Sistema Integrado Conta Corrente (SICC).	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.12.2020.
1.18 Agregados e Relações Familiares (ARF) e Gestão de Rendimentos (GREND) - reformulação para integração de prestações	Concluir a disponibilização das funcionalidades necessárias para que o cidadão possa efetuar a gestão da informação de agregados, através do canal <i>Web</i> .	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.06.2020.
1.19 Atualização anual de pensões de janeiro de 2021	Implementar a atualização anual de pensões de 2021 com base em diploma próprio.	Disponibilizar em produção até 18.12.2020.
1.20 Atualização extraordinária de pensões	Implementar a atualização extraordinária de pensões de 2020 com base em diploma próprio.	Disponibilizar em produção até 23.04.2020.
1.21 Cálculo de pensões de sobrevivência com atualização extraordinária	Implementar incorporação das atualizações extraordinárias no cálculo das pensões de sobrevivência que são atribuídas após falecimento do pensionista (1º pagamento no processamento de junho/2020).	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 22.12.2020.
1.22 CARE - Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva – Implementação	Implementar a nova Contribuição Adicional por Rotatividade Excessiva (CARE).	Disponibilizar em produção esta nova funcionalidade até 31.12.2020.
1.23 Carreira Contributiva Integrada	Disponibilizar a fase 1 da carreira contributiva integrada, necessária para a disponibilização da Pensão de Invalidez - Funcionalidades relativas ao pedido de validação da carreira na SS e serviços para Sistema de Informação de Pensões (SIP).	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 24.06.2020.
1.24 Conta Integrada	Implementar o IBAN Virtual na Conta Integrada, integrado com MIPE, para efeitos de penhora bancária e MICAP.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.04.2020.
1.25 Conta Integrada - IBAN - Aferição da Titularidade	Implementar a aferição da titularidade da conta bancária através de interoperabilidade com a SIBS.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.26 Contraordenações - Funcionalidade de reclamação	Implementação do processo de "Resposta do infrator", "Contestação" e "Reclamação" de forma desmaterializada para o cidadão.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.09.2020.
1.27 Cuidador Informal - Fase 1	Implementar e disponibilizar em produção as funcionalidades mínimas necessárias para o pedido e atribuição do estatuto de cuidador informal, e respetiva prestação.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2020.
1.28 Determinação de Legislação Aplicável (DLA) - Trabalhadores independentes	Implementar e disponibilizar em produção na PTSS o módulo de DLA para Trabalhadores Independentes.	Disponibilizar esta funcionalidade em produção até 04.06.2020.
1.29 Frequências	Implementar e disponibilizar em produção na PTSS o módulo para Registo de Frequências em equipamentos sociais.	Disponibilizar esta funcionalidade em produção até 29.07.2020.
1.30 Gestão de Riscos Profissionais (GesRisP) – Participação de Medicamentos	Implementar e disponibilizar em produção as funcionalidades necessárias ao controlo da participação de medicamentos a doentes profissionais, para a qual será necessário processo de interoperabilidade de dados com a Saúde.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2020.
1.31 Gestão do pedido de pensão de invalidez na SSD	Disponibilizar em produção na Segurança Social Direta, a gestão do pedido de pensão de invalidez, desde o registo do pedido pelo cidadão ou funcionário, até ao registo da decisão.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.06.2020.
1.32 Gestão do pedido de pensão de velhice na SSD	Disponibilizar em produção na Segurança Social Direta, a gestão do pedido de pensão de velhice, desde o registo do pedido pelo cidadão ou funcionário, até ao registo da decisão.	Disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.12.2020.
1.33 Gestão online de vínculos e cessações de trabalhadores	Implementar as funcionalidades identificadas para a Fase 1 do cenário 3 - imprescindível para que as Entidades Empregadoras possam vir comunicar a informação de contrato.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.09.2020.
1.34 Novo - Registo de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM)	Disponibilizar em produção o 1º pacote, no âmbito de IPSS: Processo de Registo de Constituição, Processo de Alteração de Estatutos, Processo de Arquivamento, Processo de Deserção, Consulta de Pedidos e Consulta de IPSS.	Disponibilizar em produção as funcionalidades descritas até 30.09.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.35 Novo regime de Trabalhadores Independentes - Qualificação	Disponibilizar as seguintes funcionalidades, no âmbito do Novo regime de Trabalhadores Independentes – Qualificação: 1. Revisão Anual; 2. Implementar regras de aplicação da BIC a cônjuge ou equiparado, quando o TI de atividade não tem obrigação declarativa e não entrega DT; 3. Registo + tratamento pedido de cessação; 4. Recalcular BIC para TI de contabilidade organizada, quando existe correção do anexo da SS junto da AT; 5. Dados de atividade - fase 2 (períodos de isenção e de obrigação contributiva; apresentação de histórico de atividade).	Disponibilizar em produção as funcionalidades descritas até 31.12.2020.
1.36 Novo regime Trabalhadores Independentes - Gestão de Contribuições	Implementar as alterações necessárias à revisão anual dos trabalhadores independentes.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2020.
1.37 Parentalidade – disponibilização em produção das alterações decorrentes da Lei 90/2019	Implementar e disponibilizar em produção as alterações decorrentes da Lei 90/2019, que reforça a proteção na Parentalidade.	Disponibilizar em produção até 31.07.2020.
1.38 Parentalidade +simples - Adoção	Implementar e disponibilizar em produção no Portal Transacional da Segurança Social (PTSS), o módulo de Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT) para a Adoção.	Disponibilizar esta funcionalidade em produção até 31.07.2020.
1.39 Proteção familiar (PF) - Provas escolares do ensino superior	Implementar e disponibilizar em produção a interoperabilidade com a Direção Geral de Ensino Superior (DGES), para troca de informação sobre Provas Escolares.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.
1.40 Proteção familiar (PF) +Simples - Utilizador institucional	Implementar e disponibilizar em produção na PTSS a adaptação das funcionalidades de PF + simples disponibilizadas ao cidadão, para o perfil funcionário da Segurança Social.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.06.2020.
1.41 Protege+ - Fase 1	Implementar e disponibilizar em produção a primeira fase do projeto “CPCJ Protege+”.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.12.2020.
1.42 Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) - Faturação	Implementar e disponibilizar em produção as funcionalidades necessárias à Faturação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, para a qual será necessário alargar o processo de interoperabilidade de dados com a Saúde.	Disponibilizar em produção estas funcionalidades até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.43 Subsistema de Verificação de Incapacidades (SVI) - Deliberações do Módulo de Impedimentos Permanentes (SVI-T)	Implementar e disponibilizar em produção na PTSS o módulo de SVI para os médicos de verificação de incapacidades temporárias.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.04.2020.
1.44 Gestão de Fundos de Compensação	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da Gestão de fundos de compensação: 1. Novo módulo de cobrança coerciva (40%); 2. Criação de BackOffice para automatizar atividades das entidades e dos Contact Center (30%); 3. Consolidação e melhorias aplicacionais (30%).	Concretizar 90% das atividades definidas até 31.12.2020.
1.45 SIATT 2.0	Desenvolver o novo módulo do Sistema de Informação Assessoria Técnica a Tribunais (SIATT) - Tutelar Cível no PTSS.	Concretizar 60% do âmbito definido até 31.12.2020.
1.46 Implementação do projeto EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)	Passar a produção a totalidade <i>do buc's</i> e apoiar os parceiros do II,IP no suporte aplicacional.	Concluir a entrada em produção até 31.12.2020.
1.47 Conta Integrada - IBAN - Integração IEFP	Implementar a integração com o IEFP para registo de IBAN na Segurança Social pelo IEFP, no âmbito do requerimento de desemprego.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.09.2020.
1.48 Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva em Sistema de Execuções Fiscais (SEF)	Implementar no Sistema de Execuções Fiscais, a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho e ao Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho.	Entregar as alterações aplicacionais para teste até 31.12.2020.
1.49 Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) - Cobrança Coerciva em Sistema Integrado de Dívida (SID)	Implementar no Sistema Integrado de Dívida, a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho e ao Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho.	Entregar as alterações aplicacionais para teste até 31.12.2020.
1.50 Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) -	Implementar no Sistema de Informação Financeira, a cobrança coerciva da dívida associada ao Fundo de Compensação do Trabalho e ao Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho.	Entregar as alterações aplicacionais para teste até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Cobrança Coerciva em Sistema Informação Financeira (SIF)		
1.51 Módulo Integrado de Penhoras (MIPE) - Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)/ Penhoras Integradas	Desenvolver funcionalidades que permitam uma melhor e mais adequada gestão das penhoras na segurança social, que envolva a integração eletrónica de dados com a Justiça, permitindo a tribunais ou agentes de execução realizar as seguintes operações: registo, alteração e consulta de Penhoras.	Disponibilizar em produção estas funcionalidades até 30.04.2020.
1.52 Módulo Integrado de Penhoras (MIPE) e Sistema de Execuções Fiscais (SEF) / Penhora Bancária	Implementar o IBAN Virtual em MIPE para efeitos de penhora bancária, integrado com a Conta Integrada e MICAP.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.04.2020.
1.53 Solução de Chat Bot com Inteligência Artificial	Implementar uma solução de <i>AI chat bot</i> com Integração com a Solução de <i>Contact Center</i> , através de: 1. Protótipo para operações internas, <i>ServiceDesk IT</i> e Aplicacional (50%); 2. Implementação e disponibilização a uma operação de <i>Contact Center</i> (50%). (Esta iniciativa foi candidatada ao SAMA 2020 02_19).	Implementar 80% da solução (inclui protótipo e disponibilização da solução ao <i>contact center</i>) até 31.12.2020.
1.54 COVID - Apoio excecional às famílias	Disponibilizar formulários na PTSS no âmbito das medidas definidas no DL 10-C / 2020, no âmbito de: - Apoio excecional à família para trabalhadores por conta de outrem; - Apoio excecional à família para trabalhadores independentes;	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 01.04.2020.
1.55 COVID - Apoio extraordinário à redução da atividade económica de TI/MOE	Disponibilizar formulários na PTSS no âmbito das medidas definidas no DL 10-C / 2020, no âmbito de: - Apoio extraordinário à redução da atividade económica de trabalhador independente e membros dos órgãos estatutários;	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 01.06.2020.
1.56 COVID - Implementação da Interoperabilidade com a AT, para verificação da Situação Tributária	Desenvolver o processo de interoperabilidade para comunicação eletrónica de dados sobre a situação contributiva na AT, com recurso à iAP da AMA.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 16.04.2020.
1.57 COVID - Microsite informativo agregador do tema do COVID-19	Desenvolver uma página agregadora relacionada com todos os temas do COVID-19 no Portal Informativo da Segurança Social, funcionando como um micro site com toda a informação sobre o tema.	Disponibilizar em produção até 29.03.2020.
1.58 COVID - Manutenção formulários PTSS	Concretizar a manutenção dos formulários COVID na PTSS, no âmbito das medidas definidas no DL 10-C / 2020	Concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.59 Medidas de Apoio à Família	Concretizar a implementação e manutenção das regras de elegibilidade das Medidas de Apoio à Família.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.07.2020.
1.60 Medidas de Apoio à Redução da atividade de TI	Concretizar a implementação e manutenção das regras de elegibilidade das Medidas de Apoio à Redução da atividade de TI	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.07.2020.
1.61 Layoff	Concretizar a implementação e manutenção das regras de elegibilidade da Medida de Layoff.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.07.2020.
1.62 Reforço da Infraestrutura de servidores aplicativos (PTIN e PTSS)	Reforçar e otimizar a infraestrutura de suporte dos Portais Informativo e Transacional, com vista a assegurar tempos de resposta aceitáveis aos cidadãos e empresas, considerando o incremento de acessos muito significativo decorrente das medidas extraordinárias definidas no âmbito da pandemia COVID-19, para a Segurança Social.	Implementar o reforço e otimização da infraestrutura de suporte dos Portais até 31.07.2020.
1.63 Reforço da Infraestrutura de comunicações e acessos VPN	Reforçar a Infraestrutura de comunicações e acessos VPN, decorrente da necessidade extraordinária de permitir o teletrabalho a um universo de milhares de utilizadores: - habilitar a ligação por VPNs a FW corporativa, reforçando o débito do circuito Internet para acomodar o acréscimo de tráfego resultante.	Realizar o upgrade débito, permitindo a disponibilidade de configuração de 1000 contas VPN, autenticadas na AD.
1.64 Processos batch especiais englobados nas medidas COVID	Executar processos offline especiais, para dar resposta às medidas extraordinárias definidas no âmbito da pandemia COVID-19 e PEES 2020 (Programa de Estabilização Económica e Social).	Implementar a execução dos processos até 31.12.2020.
1.65 Melhorias monitorização aplicacional	Dar seguimento ao Piloto implementado durante a pandemia para dar resposta às necessidades de monitorização da grande sobrecarga de acessos aos sistemas da Segurança Social. No âmbito do grupo de trabalho de monitorização foi definida a necessidade de avaliar um novo <i>toolset</i> de ferramentas de monitorização que melhorasse significativamente a capacidade de monitorização do CCO e equipas técnicas. Pretende-se agora dar seguimento ao Piloto e passar a produção o novo <i>toolset</i> .	Implementar até 31.12.2020.
1.66 Otimização infraestrutura SSD	Implementar várias otimizações na aplicação e infraestrutura de suporte da SSD, para suportar a carga do sistema, considerando o grande impacto que este tem/teve na resposta às medidas extraordinárias COVID-19.	Implementar a otimização da infraestrutura até 31.07.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.67 COVID – Teletrabalho	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do teletrabalho: - Criar Manuais e Guias (20%); - Reforçar e otimizar o Direct Access (30%); - Colocar colaboradores do MTSSS em teletrabalho (50%).	Implementar 90% das atividades previstas.
1.68 COVID – Colaboração - Implementação de ferramentas de colaboração para todo o MTSSS	Implementar a ferramenta de colaboração Teams da Microsoft para todo o MTSSS.	Implementar 90% do âmbito previsto.
1.69 COVID – Contact Center	Implementar soluções para adaptação da solução de Contact Center ao funcionamento em situação de contingência, através da concretização das seguintes atividades: - Configuração de novos Agentes e HuntGrup (30%); - Alteração das campanhas (20%); - Teletrabalho para agentes de Contact Center (50%).	Implementar 90% das atividades previstas.
1.70 COVID - Qualificação - Gestão da isenção e redução de taxa contributiva da EE no âmbito das medidas COVID19	Disponibilizar processos para atribuição e manutenção dos enquadramentos na SS: classificações de regime com isenção ou redução de taxa da Entidade Empregadora - no âmbito das medidas COVID19.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.
1.71 COVID - Doença e parentalidade	Implementar e disponibilizar em produção medidas no âmbito de doença e parentalidade, para proteção social na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 08.05.2020.
1.72 COVID - Desemprego	Implementar e disponibilizar em produção medidas no âmbito de desemprego, para proteção social na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 31.08.2020.
1.73 COVID - Layoff	Implementar em SISS e disponibilizar em produção medidas no âmbito de layoff, para proteção social na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 30.09.2020.
1.74 COVID – Prorrogação de Prestações Sociais	Implementar e disponibilizar em produção medida de Prorrogação de Prestações Sociais, para proteção social na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.
1.75 COVID – CDM (Carregamento e Disponibilização de Movimentos)	Implementar e disponibilizar em produção medidas CDM, para proteção social na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
1.76 COVID - Layoff web	Implementar e disponibilizar em produção funcionalidades de Layoff na PTSS, para melhor resposta à proteção social na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.
1.77 COVID – APP (Subsistema de Acordos Planos Prestacionais)	Implementar e disponibilizar em produção medidas no âmbito de diferimento de pagamento de contribuições na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 31/12/2020.
1.78 COVID – GC (Gestão de Contribuições)	Implementar e disponibilizar em produção medidas no âmbito do sistema de gestão de contribuições na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.
1.79 COVID – CO (Contraordenações)	Implementar e disponibilizar em produção medidas no âmbito de contraordenações na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 30.09.2020.
1.80 COVID – SEF (Sistema de Execuções Fiscais)	Implementar e disponibilizar em produção medidas relacionadas com COVID19, no âmbito do sistema de execuções fiscais.	Disponibilizar em produção até 30.06.2020.
1.81 COVID – CI (Conta Integrada)	Implementar e disponibilizar em produção medidas relacionadas com COVID19, no âmbito da conta integrada.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.
1.82 COVID - SICC - Notas Reposição Eletrónicas	Implementar e disponibilizar em produção medidas relativas à emissão da nota de reposição no âmbito do sistema integrado de conta corrente, na sequência do COVID19.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.
1.83 COVID - SICC (Sistema Integrado de Conta Corrente)	Implementar e disponibilizar em produção medidas relacionadas com COVID19, no âmbito do sistema integrado de conta corrente.	Disponibilizar em produção até 31.12.2020.

Tabela 23- Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 1

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
2.1 Automação	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da automação: 1. Automação de processos de instalação de aplicações e <i>deployment</i> automático, ainda sem a componente de Base de Dados, nos ambientes não produtivos (50%); 2. Automação de aprovisionamento de máquinas virtuais (10%); 3. Automação de aprovisionamento de redes e atribuição de IP's (10%); 4. Automação de aprovisionamento de <i>users</i> e acessos (10%); 5. Automação de processos de instalação e configuração de servidor aplicacional (20%).	Concretizar 80% das atividades definidas até 31.12.2020.
2.2 Batch's via Jenkins em ambientes Qualidade	Implementar todos os processos <i>batch's</i> , em ambientes de qualidade, via <i>Jenkins</i> .	Concretizar 90% do âmbito definido até 31.03.2020.
2.3 Dashboards FRAT	Implementar <i>dashboards</i> e sistemas de recolha centralizada de <i>reports</i> na FRAT.	Concretizar 80% do âmbito definido até 31.12.2020.
2.4 Evolução 2.0 do Servidor Aplicacional	Selecionar o novo Servidor Aplicacional e implementar Piloto com o sistema Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho (GFCT), e suas dependências aplicacionais.	Concretizar 80% do âmbito definido até 30.10.2020.
2.5 Frameworks Aplicacionais - Solução de Workflow	Implementar a solução de <i>workflow</i> , que se vier a definir, no contexto da <i>Framework Web</i> e disponibilizar a respetiva API para as aplicações.	Concretizar 80% do âmbito definido até 30.06.2020.
2.6 Gestão de Configurações Centrais	Gerir configurações no processo de entregas, permitindo a produtização e alargamento da ferramenta (e respetivos processos associados) a todos os projetos de negócio e RCA's - ambientes de pré-produção e produção.	Concretizar 80% do âmbito definido até 31.12.2020.
2.7 GUS - Gestão Própria de Utilizadores	Assegurar as evoluções aplicacionais que permitam aos utilizadores, quando necessário, assegurarem eles próprios a gestão de um grupo de utilizadores, habitualmente da sua organização.	Concretizar 90% do âmbito definido até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
2.8 GUS - RGPD	Assegurar as evoluções aplicacionais identificadas para garantir o cumprimento do RGPD.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2020.
2.9 Relatórios Operacionais de Testes	Implementar os Relatórios Operacionais de Testes (ROT).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2020.
2.10 Solução Centralizada de Logs	Definir, implementar e integrar as <i>frameworks</i> e aplicações com a solução centralizada de <i>Logs</i> (circuito de desenvolvimento a produção).	Concretizar 80% das atividades definidas até 31.12.2020.
2.11 Solução de Arquivo Digital	Realizar as atividades de estudo, definição e conceção da solução de arquivo digital.	Concretizar 50% das atividades definidas até 31.12.2020.
2.12 Testes de carga <i>open-source</i> e com integração com o kit de desenvolvimento	Implementar Testes de Carga com ferramenta alternativa <i>open-source</i> (JMETER), com possibilidade de integração com as ferramentas do ciclo de desenvolvimento.	Concretizar 80% do âmbito definido até 31.12.2020.
2.13 Alteração de <i>Datamart</i> SIP (Sistema de Informação de Pensões)	Alterar <i>datamart</i> com informação de pensões: inclusão da pensão de invalidez e da pensão de velhice.	Terminar o desenvolvimento do <i>datamart</i> até 30.09.2020.
2.14 Alteração de <i>Datamart</i> Prestações Familiares	Alterar <i>datamart</i> com informação de Prestações Familiares.	Terminar o desenvolvimento do <i>datamart</i> até 30.12.2020.
2.15 Indicadores de Gestão – <i>Dashboards</i>	Transformar digitalmente os Indicadores de Gestão ISS.	Terminar o desenvolvimento até 30.12.2020.
2.16 Integração SESS (Sistema Estatístico da Segurança Social)	Incorporar novos dados no Sistema Estatístico da Segurança Social.	Terminar o desenvolvimento até 30.09.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
2.17 Qualidade de Dados	Desenvolver processos/análises de qualidade de dados.	Desenvolver 3 processos de qualidade de dados, até 15.12.2020.
2.18 Aquisição e configuração de <i>software</i> para Gestão de Capacidade	Adquirir e implementar <i>software</i> de Gestão de Capacidade, para apoio ao Processo de Gestão de Capacidade.	Implementar o <i>software</i> de Gestão da Capacidade até 30.09.2020
2.19 Automatização de <i>deployments</i> (base de dados e Aplicacional)	Automizar <i>deployments</i> aplicativos (incluindo .NET) e componente de base de dados em produção, e Plano de Continuidade de Negócio (PCN).	Automatizar <i>deployments</i> até 31.12.2020.
2.20 Centralização e análise de <i>logs</i>	Implementar agregador de <i>logs</i> e análise.	Concluir a Implementação até 30.09.2020.
2.21 Consolidação de Bases de Dados <i>SQLServer</i>	Consolidar Bases de Dados <i>SQLServer</i> .	Concluir a consolidação das Bases de Dados até 31.12.2020.
2.22 Criar ligações VoIP Interministeriais	Implementar interligações VoIP interministeriais de acordo com a disponibilidade de infraestrutura e condições técnicas dos Ministérios (piloto de ligação VoIP interministerial via PTT - ESPAP e interligação com ACT).	Implementar o projeto até 31.12.2020.
2.23 Desenho e aplicação de soluções de arquivo para solução de <i>Cloud Storage</i> do II, I.P.	Implementar solução de arquivo para dados não estruturados (<i>cold data</i> - transferência de volume de dados de áreas de armazenamento de <i>Tiers superiores</i> , para <i>Cloud Storage</i>).	Implementar a solução de arquivo para dados não estruturados até 31.10.2020.
2.24 Detecção automática de Vulnerabilidades	Elaborar procedimento de gestão de vulnerabilidades e assegurar processo de controlo para a correção.	Concretizar as atividades previstas até 31.12.2020.
2.25 Elaborar proposta de modelo de funcionamento e implementação do SOC (<i>Security Operation Center</i>)	Elaborar proposta do modelo de funcionamento a submeter para aprovação do CD. Implementar o SOC no modelo aprovado.	Implementar o SOC até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
2.26 Evolução da plataforma <i>Big Data</i>	Implementar uma nova arquitetura e ambientes não produtivos para a plataforma <i>Big Data</i> .	Implementar a nova arquitetura até 31.12.2020.
2.27 Evolução do Plano de Continuidade de Negócio	Rever o Plano de Continuidade de Negócio da Segurança Social, para adequação à estratégia, arquitetura e infraestruturas atuais da Visão 2.0 do SISS	Rever o Plano de Continuidade de Negócio da Segurança Social até 31.12.2020.
2.28 Evolução do projeto SIF para o software S4HANA	Instalar e configurar o <i>software</i> SAP4HANA para adequação do SIF (Sistema de informação Financeira) ao SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas)	Concluir a instalação e configuração do software até 31.12.2020.
2.29 Evolução do SGBDR (Sistema de Gestão de Bases de Dados Relacional) de suporte às Bases de Dados do SISS (Sistema de Informação da Segurança Social)	Realizar upgrades de versão e migração de dados do SGBDR do SISS, em todos os ambientes, de acordo com a diretiva Regulamento Geral de Proteção de Dados.	Concluir os upgrades e a migração dos dados até 31.12.2020.
2.30 Evolução do sistema de gestão da rede de comunicações do MTSSS	Configurar a ferramenta de controlo e gestão de infraestrutura de comunicações e alargar a outros equipamentos.	Concluir a configuração da ferramenta e alargar a outros equipamentos até 01.10.2020.
2.31 Federação de Serviços AD	Federar Serviços do <i>Active Directory</i> com outras organizações, para permitir a disponibilização de serviços aplicacionais do II.	Concluir a federação de serviços AD até 30.08.2020.
2.32 Implementação do SCOM (<i>System Center Operations Manager</i>)	Implementar o <i>System Center Operations Manager</i> , para melhorar a monitorização dos sistemas <i>Windows Server</i> e serviços geridos pela equipa. Pretende-se fornecer o serviço de monitorização de sistemas e aplicações às equipas que o solicitem, com vista à obtenção de informações de estado, desempenho, alertas de disponibilidade e de segurança.	Implementar o SCOM e disponibilizar o serviço às equipas até 31.12.2020.
2.33 Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico	Instalar e configurar a solução de correio eletrónico no centro de processamento de dados (CPD) alternativo.	Implementar a solução até 31.12.2020
2.34 Implementar serviço de IPAM	Implementar um serviço de IPAM para gestão de <i>Ips</i> com o objetivo de melhorar a gestão de endereços de rede, para reforçar a criação automatizada de máquinas virtuais.	Implementar o serviço de IPAM até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
2.35 Implementar solução <i>composable</i>, para o Centro de Processamento de Dados (CPD) secundário.	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da implementação de solução <i>composable</i> , para o Centro de Processamento de Dados (CPD) secundário: 1. Substituir a arquitetura aplicacional do CPD secundário; 2. Configurar o PCN dos serviços associados.	Concretizar as atividades definidas até 31.10.2020.
2.36 Implementar soluções para cumprimento do RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados)	Implementar produtos <i>Oracle</i> de encriptação de dados, gestão de chaves de encriptação e <i>database vault</i> .	Implementar os produtos até 31.12.2020.
2.37 Melhoria da gestão e otimização da infraestrutura virtualizada (<i>Hyper-V e VMware</i>)	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da melhoria da gestão e otimização da infraestrutura virtualizada (<i>Hyper-V e VMware</i>): 1. Implementar o <i>Vcenter</i> para gestão centralizada dos <i>hypervisores VMWare</i> e criar 2 clusters de <i>Vmware</i> , um em cada CPD, para proporcionar virtualização <i>VMWare</i> com alta disponibilidade; 2. Eliminar os servidores de virtualização <i>standalone</i> com a migração das VMS para clusters, de modo a fornecer alta disponibilidade a todos os sistemas virtualizados; 3. Implementar, em conjunto com a equipa de comunicações, uma VLAN única em cada CPD para gestão dos <i>hypervisores</i> (ligações de RDP, clusters, AD, etc.).	Concretizar as atividades definidas até 31.12.2020.
2.38 Migração acesso Internet do Taguspark para o Datacenter	Avaliar o impacto, definir o plano e efetuar a migração do acesso de Internet do Taguspark para o <i>Datacenter</i> .	Efetuar a migração até 31.12.2020.
2.39 Migração do Serviço DNS	Migrar o serviço DNS (<i>Domain Name System</i>), dos servidores da antiga floresta para os servidores da nova floresta, para permitir a evolução da tecnologia do serviço e melhorar a disponibilidade.	Concluir a migração do serviço até 31.12.2020.
2.40 Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET)	Substituir a atual infraestrutura .NET por uma nova arquitetura simplificada e atualizada.	Implementar a solução até 30.09.2020.
2.41 Renovação da solução corporativa NAS (Scale-Out NAS)	Implementar, configurar e migrar dados para nova solução corporativa NAS.	Implementar a nova solução até 30.09.2020.
2.42 Renovar arquitetura que suporta as Bases de Dados Oracle	Renovar a arquitetura que suporta todas as Bases de Dados Oracle do Instituto de Informática.	Implementar a nova arquitetura até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
2.43 Renovar infraestrutura de armazenamento Tier 1 para o CPD (Centro de Processamento de Dados) alternativo	Implementar nova infraestrutura de armazenamento de dados <i>Tier 1</i> , para dar resposta às necessidades crescentes de desempenho dos serviços alojados no CPD secundário	Implementar a nova solução até 31.12.2020.
2.44 Substituição Domain Controllers físicos	Substituir os <i>domain controllers</i> (Dc's) físicos da floresta antiga por servidores virtuais para eliminar pontos de falha devido a <i>hardware</i> obsoleto.	Substituir os <i>domain controller</i> físicos até 31.12.2020.
2.45 Upgrade da infraestrutura LAN dos organismos do MTSS	Adquirir e substituir <i>switchs</i> de LAN em fim de vida nos organismos do MTSS.	Concluir o upgrade da infraestrutura LAN dos organismos MTSS até 31.12.2020.
2.46 Upgrade da solução Exchange para versão 2019	Realizar upgrade da solução de <i>exchange</i> para versão 2019 nos vários ambientes.	Concluir upgrade da solução até 31.12.2020.
2.47 Comunicações Unificadas	Consolidar o projeto de Comunicações Unificadas, através da concretização das seguintes atividades: 1. Identificar e disponibilizar novo cliente de comunicações unificadas (30%); 2. Implementar solução cliente de voz (<i>Jabber</i>) em utilizadores com necessidade de mobilidade (40%); 3. Solução de aprovisionamento de dispositivos de comunicações unificadas e dos respetivos perfis (30%).	Implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2020.
2.48 Edge Services	Desenvolver Projeto de otimização e consolidação de <i>Edge Services</i> (<i>file servers, updates, distribuição software,...</i>)	Implementar 80% do previsto até 31.12.2020.
2.49 Estação Padrão - Desktop Corporativo	Melhorar a solução de Desktop Corporativo - Estação Padrão - e as ferramentas associadas, através de: 1. Implementação de nova versão da Estação Padrão (EP) (40%); 2. Implementação de novas funcionalidades de segurança (ex. <i>Bitlocker</i>) (30%); 3. Atualização de 10 novas aplicações na <i>Store</i> (30%).	Implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2020.
2.50 Estação Padrão - Soluções de Mobilidade	Avaliar a implementação de soluções de mobilidade (VDI - <i>Virtual Desktop Infrastructure</i> , DA – <i>Direct Access</i> , MDM - <i>Enterprise Mobility Management</i> , BYOD – <i>Bring your own device</i> , IOT – <i>Internet of Things</i> ...).	Implementar 80% das soluções de mobilidade e do projeto de virtualização de desktop corporativo até 31.12.2019.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
	Implementar a fase II do projeto de virtualização de desktop corporativo, com o objetivo de virtualizar postos de trabalho e implementar novos cenários de utilização.	
2.51 Gestão de Acessos	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito da Gestão de Acessos: 1. Projeto para análise e organização de gestão de acessos no II (30%); 2. Projeto MFA (<i>Multifactor Authentication</i>) e assinaturas digitais qualificadas (30%); 3. Piloto de solução para gestão de acessos privilegiados (40%).	Implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2020.
2.52 Migração e consolidação para a nova Active Directory (AD)	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito da migração e consolidação para a nova <i>Active Directory</i> : 1. Consolidar os <i>users</i> e grupos das AD's, garantindo a consolidação das áreas partilhadas nas infraestruturas locais, para todos os parceiros do MTSSS (25%); 2. Atualizar a AD e implementar o <i>software</i> de migração de <i>users</i> e recursos entre AD's (25%); 3. Migrar os postos de trabalho das atuais AD's do MTSSS para a nova AD (50%).	Implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2020.
2.53 Renovação do parque de equipamentos	Renovar o parque de equipamentos TI do MTSSS, através da aquisição e instalação de equipamentos informáticos (<i>desktops</i> , portáteis, impressoras, <i>scanners</i> e outros) para atualizar o parque de equipamentos dos utilizadores do MTSSS.	Renovar 20% do parque de equipamentos TI do MTSSS até 31.12.2020.
2.54 RPA - Robotização de processos de aplicativos	Implementar uma solução de <i>Robotic Process Automation</i> (RPA), de forma a automatizar um conjunto de processos de negócio.	Implementar 80% da solução até 31.12.2020.
2.55 Atos Interruptivos e Suspensivos	Realizar a Análise Técnica para a solução dos Atos Interruptivos e Suspensivos.	Enviar o documento fechado aos parceiros até 31.05.2020.
2.56 Fundo de Garantia Salarial (FGS) - Integração com Gestão de Contribuições (GC)	Implementar a integração do Subsistema Fundo de Garantia Salarial com o Subsistema Gestão de Contribuições, para envio do valor da quotização paga pelo Subsistema Fundo de Garantia Salarial.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.12.2020.
2.57 Gestão de Imóveis	Implementar a articulação do Sistema de Informação Financeira (SIF) com o produto <i>Fundmanager</i> para gestão de imóveis.	Disponibilizar esta funcionalidade em produção até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
2.58 Implementação SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas) - Fase 1	Implementar o sistema SAPREADY para conversão de dados e envio de relatórios à Unileo. Implementar o novo módulo de Consolidação no SAP-BPC.	Disponibilizar em produção e enviar os mapas legais para a Unileo até 30.04.2020.
2.59 Implementação SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas) - Fase 2	Criar um novo Sistema de Informação Financeiro, na plataforma SAP 4/HANA.	Analisar e desenhar 40% dos processos identificados (520/1300) até 31.12.2020.
2.60 Interface Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)-Sistema de Informação Financeira (SIF)	Interface Sistema Integrado Conta Corrente (SICC)-Sistema de Informação Financeira (SIF) – Prestações	Realizar o processo de acreditação para entrada em produção até 31.12.2020.
2.61 Sistema Integrado de Dívida (SID) - Análise reconciliação	Analisar movimentos não reconciliados para efeitos de fecho de contas anual.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 31.12.2020.
2.62 Sistema Integrado de Dívida (SID) - Contabilização de Acordos Planos Prestacionais (APP)	Extrair e Contabilizar os acordos em APP.	Disponibilizar em produção esta funcionalidade até 30.09.2020.
2.63 Definição de Requisitos para a implementação do SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas) - fase 2	Definir os requisitos para a implementação do SNC-AP no Instituto de Informática, de acordo com os pedidos formulados à Área de Organização (AO) pelo IGFSS.	Concluir a definição dos requisitos e acordo com o previsto até 31.12.2020.
2.64 Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Serviços disponibilizados na Segurança Social Direta	Elaborar um inquérito de avaliação dos serviços disponibilizados pela SSD, aos cidadãos e empresas, em parceria com o ISS.	Apresentar ao Conselho Diretivo Proposta de Inquérito e Metodologia de Operacionalização até 01.09.2020.
2.65 Deteção e Análise de Vulnerabilidades do SISS 2020	Garantir as condições necessárias à realização da auditoria externa, acompanhar e controlar a execução do contrato.	Entregar o Relatório Definitivo até 30.11.2020.
2.66 Sensibilização da segurança da informação alargada a organismos do MTSSS	Realizar ações de sensibilização na temática de Cibersegurança e Segurança da Informação a organismos do MTSSS.	Realizar 3 ações de sensibilização a organismos do MTSSS até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
2.67 Automatização FRAW	Implementar automação de testes na FRAW.	Concretizar 80% do âmbito definido até 31.12.2020.
2.68 Novo Portal Informativo CNPCJ	Desenvolver o Portal Informativo para a CNPCJ (Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens) considerando o âmbito acordado.	Disponibilizar em produção o portal informativo até 15.05.2020.
2.69 Novo Portal Informativo da SG e IG	Desenvolver dois novos Portais Informativos: 1. Novo Portal Informativo da Secretaria-Geral (60%); 2. Novo Portal Informativo da Inspeção-Geral (40%).	Disponibilizar em produção os dois portais informativos até 30.06.2020.
2.70 SAF (Sistema de Apoio à Fiscalização) - Inteligência Artificial	Consolidar Inteligência Artificial do Sistema de Apoio à Fiscalização.	Terminar o desenvolvimento até 30.11.2020.
2.71 SIGA (Sistema Integrado de Gestão de Atendimento)	Concretizar as seguintes atividades no âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA): 1. Alteração gráfica das dispensadoras (15%); 2. Evolução funcional e melhorias decorrentes dos pedidos dos clientes (20%); 3. Consolidação da arquitetura por todos os ambientes e automatização (20%); 4. Módulo de auditoria (20%); 5. Funcionalidades que permitam a orientação do SIGA a serviços (25%).	Concretizar 80% das atividades definidas até 31.12.2020.
2.72 Exercícios de cibersegurança	Coordenar a participação do instituto de informática nos exercícios de cibersegurança: ciberExercício ExNCS2020 e CiberPERSEU.	Executar o ciberExercício ExNCS2020 e CiberPERSEU 2020 até 30.11.2020.
2.73 Regulamento Europeu de Proteção de Dados	Executar o plano de implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).	Concretizar 70% das ações planeadas até 31.12.2020.
2.74 Solução ITSM (IT Service Manager)	Melhorar a solução ITSM existente, através da realização e implementação das seguintes atividades/funcionalidades: 1. Alinhar com os processos revistos da cadeia de valor e alargar a solução a outras entidades (40%); 2. Alargar a solução ajuda à ACT (20%); 3. Implementar a gestão de contratos com fornecedores (20%); 4. Implementar nova versão (Oxygen) (20%).	Implementar 80% das funcionalidades descritas até 31.12.2019.

Tabela 24- Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 2

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
3.1 Plataforma SGII - Sistema de Gestão do Instituto de Informática (Fase 2)	<p>Concretizar as seguintes atividades no âmbito da Plataforma SGII:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terminar a migração tecnológica (implementação e dados de anos anteriores) para abranger as funcionalidades atuais do SGI e assim descontinuar a plataforma antiga. 2. Contemplar novas funcionalidades que permitam autonomia de utilização na aplicação, na execução de diversas tarefas (configurações, parametrizações reinício de iniciativas, alterações de medições, ...) só realizadas por script direto na BD e relatórios/gráficos de apoio à monitorização/acompanhamento. 	Concluir a migração e as melhorias identificadas até 31.06.2020.
3.2 Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística	Adequar a monitorização no CCO, em conformidade com resultado do grupo de trabalho de monitorização e de acordo com os respetivos SLAs definidos.	Concluir a adequação da monitorização no CCO até 31.12.2020.
3.3 Dashboard de indicadores do Instituto de Informática	<p>Disponibilizar um conjunto de indicadores de gestão referentes às atividades do II, nomeadamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores operacionais internos, referentes aos serviços prestados pelo II (40%); 2. Indicadores operacionais para os parceiros do MTSSS, referentes aos serviços prestados pelo II a esses mesmos parceiros (40%); 3. Indicadores de gestão referentes às atividades sob supervisão/acompanhamento da Área de Qualidade e Auditoria (20%). 	Implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2020.
3.4 Programa Inovação	<p>Dar continuidade ao programa de Inovação, através do estudo da cultura de inovação, e da concretização das seguintes atividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciativas de inovação para os colaboradores do II (50%); 2. Elaborar um novo modelo de Inovação no II, alinhado com o programa de transformação digital no âmbito do SAMA 2020 (50%). 	Implementar 80% das atividades previstas até 31.12.2020.
3.5 Gestão de assiduidade e controlo de acessos	<p>Assegurar a aquisição de sistema de gestão de assiduidade e controlo de acessos, promovendo as diligências tendentes à sua implementação, nomeadamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aquisição da solução (80%); 2. Diligências preparatórias tendentes à sua implementação (20%). 	Assegurar concretização das atividades previstas até 31.12.2020

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
3.6 Gestão do Imobilizado	Realizar verificações físicas da localização dos bens pertencentes ao imobilizado móvel do Instituto de Informática, por forma a garantir o controlo de gestão de ativos e a salvaguarda física e de registo (entrada, transferência, abates): a) 3 na sede do II; b) 1 fora do edifício sede, em Centro Distrital da Segurança Social da Região de Lisboa e Vale do Tejo.	Executar 4 verificações físicas da localização de bens do imobilizado móvel do II até 15.12.2020.
3.7 Otimização do Plano de Segurança	Implementar oportunidades de melhoria, sinalizadas no Relatório do Simulacro de Incêndio realizado em 2018 (ações e melhorias identificadas da exclusiva responsabilidade do Instituto de Informática).	Implementar 80% das melhorias identificadas até 31.12.2020.
3.8 Workplace Strategy	Definir e implementar a primeira fase do projeto.	Concluir a definição e implementação da primeira fase do projeto até 15.12.2020.
3.9 Catálogo de Serviços - Online	Disponibilizar o Catálogo de Serviços do Instituto de informática, numa versão <i>on-line</i> .	Disponibilizar a versão teste do Documento para aprovação até 01.12.2020.
3.10 Catálogo dos Serviços de Formação	Elaborar disponibilizar documento com a oferta formativa disponibilizada pelo Instituto de Informática.	Disponibilizar o Documento para aprovação até 01.12.2020.
3.11 Fórum sigã	Realizar um encontro anual das entidades utilizadoras do sigã, para reflexão e partilha de boas práticas.	Realizar o encontro anual das entidades utilizadoras do sigã até 15.11.2020.
3.12 Newsletter Parceiros	Criar uma <i>Newsletter</i> para os Parceiros da Rede MTSS.	Disponibilizar para aprovação a Edição 0 (teste) da <i>Newsletter</i> até 01.09.2020.
3.13 Auditoria Interna Integrada	Realizar Auditoria Interna Integrada no âmbito das normas ISO 20000-1, ISO 27001 e ISO 9001.	Entregar o Relatório Definitivo até 31.07.2020.
3.14 Implementar Plano de Comunicação associado à Reformulação do Sistema de Gestão Integrado	Implementar as ações de comunicação constantes do Plano de Comunicação aprovado, nomeadamente: - Definir Requisitos e conteúdos para elaboração de curso e-learning (40%); - Definir requisitos e conteúdos para elaboração de vídeo institucional (35%); - Elaborar FAQ (25%).	Implementar 75% das ações de comunicação até 30.06.2020.
3.15 Novo SGI	Disponibilizar o Novo Sistema de Gestão de Iniciativas do Instituto de Informática: - Fase 1: Migração tecnológica e divulgação do novo sistema (40%); - Fase 2: Validação e comunicação do pacote de alterações nº 1 (20%); - Fase 3: Validação e comunicação do pacote de alterações nº 2 (20%); - Fase 4: Divulgação de vídeo institucional (20%).	Concluir 80% do âmbito previsto até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
3.16 Preparação da Candidatura à Certificação do Sistema de Gestão Integrado na norma ISO 9001 (versão 2015), e renovação da certificação no âmbito da ISO 20000-1 (versão 2018) e ISO 27001 (versão 2013).	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da preparação da Candidatura à Certificação do SGI: 1. Adjudicar entidade certificadora; 2. Concluir a revisão e divulgar todos os processos da cadeia de valor; 3. Realizar ações de sensibilização junto das várias equipas do Instituto.	Concluir as atividades planeadas até 07.09.2020.
3.17 Revisão do PEII 2020-2022	Rever o Plano Estratégico do Instituto de Informática em alinhamento com o Plano Estratégico dos Sistemas de Informação (PESI) e o Plano Estratégico para a Segurança (PES) 2020-2022.	Entregar Plano revisto para validação do CD até 31.07.2020.
3.18 Campanha de Dádiva de Sangue II	Promover uma campanha de recolha de sangue nas instalações do II, em parceria com o Instituto Português de Sangue e da Transplantação e elaboração de relatório de resultados de participação.	Apresentar o Relatório ao CD até 30.10.2020
3.19 Campanha para a Diversidade	Realizar o Planeamento e Desenvolvimento gráfico e imagem de campanha para a Diversidade (Cartazes, Vídeo, <i>Banners</i>).	Concluir a Campanha até 31.12.2020.
3.20 Campanhas de Recolha de Bens	Desenvolver campanhas de angariação de bens (Crianças; Idosos; Animais) e respetiva divulgação, no sentido de poder prestar apoio àqueles que estejam em maiores dificuldades.	Realizar 2 iniciativas de Recolha de Bens até 30.12.2020.
3.21 Implementação de medidas no âmbito da Diversidade	Analisar os dados do relatório do autodiagnóstico da Diversidade; realizar Sessão de Esclarecimento sobre enviesamento inconsciente, diversidade e inserção e programar uma semana dedicada à Diversidade.	Implementar 2 medidas no âmbito da diversidade até 31.12.2020.
3.22 Objetivos Desenvolvimento Sustentável 2030	Realizar um Macro Plano com diferentes atividades e ações desenvolvidas pelo II, no sentido de dar resposta e contribuir para alcançar os 17 objetivos preconizados pelas Nações Unidas na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.	Apresentar Macro Plano ao CD até 30.12.2020.
3.23 Sistema de Gestão da Conciliação	Desenvolver um Plano de comunicação para ações enquadradas no âmbito da Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.	Apresentar o Plano de Comunicação ao CD até 30.12.2020.
3.24 Dinamizar iniciativas de promoção de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	Realizar iniciativas de promoção de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar (2 subiniciativas).	Implementar 2 iniciativas até 31.12.2020.
3.25 Promoção de medidas de igualdade entre mulheres e homens	Levar a cabo 3 medidas, no âmbito da igualdade entre mulheres e homens (FORUM IGEN).	Implementar 3 medidas até 31.12.2020.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
3.26 Promoção do bem estar no local de trabalho e comportamentos saudáveis no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST)	Realizar sessões de esclarecimento e campanhas de promoção de comportamentos saudáveis e promotores de bem estar no local de trabalho, no âmbito da SST (2 subiniciativas).	Implementar 2 iniciativas até 31.12.2020.
3.27 Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos trabalhadores	Realizar atividades com as crianças a cargo dos trabalhadores, em períodos não letivos (Carnaval, Páscoa, Dia da Criança, Natal), promovendo assim a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.	Realizar 2 iniciativas direcionadas aos familiares dos trabalhadores até 30.12.2020.

Tabela 25- Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 3

Objetivo Estratégico 4 – Potenciar o desenvolvimento do capital humano.

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
4.1 Modelo Perfis Competências	Implementar o modelo de gestão por competências.	Implementar a totalidade do modelo de gestão por competências até 31.12.2020.
4.2 Plano de Formação Anual	Definir, implementar e monitorizar a execução Plano de Formação Anual.	Assegurar a execução de 90% do Plano de Formação Anual.
4.3 Reforço da formação na área das TIC	Definir, implementar e monitorizar a execução do plano de formação anual por forma a incrementar a formação em TIC.	Assegurar a execução de 90% das ações de formação na área das TIC constantes do Plano de Formação.

Tabela 26- Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 4

4. Articulação entre os Objetivos Estratégicos do MTSSS e os Objetivos Estratégicos e Operacionais do II

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA O MTSSS			
O.E. 4 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social		O.E. 8 - Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS		PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
O.E.1 - Reforçar o processo de transformação digital promovendo a transparência, simplificação e a excelência dos serviços disponibilizados.	O.O.1 – Garantir a implementação de novos serviços no Sistema de Informação da Segurança Social. O.O.3 – Assegurar a disponibilidade dos serviços.	O.O.2 – Reforçar os processos de interoperabilidade. O.O.4 – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX	Eficácia
O.E.2 - Otimizar os recursos tecnológicos do MTSSS, promovendo a eficiência dos serviços TIC.	O.O.7 – Reforçar a implementação de iniciativas no âmbito da Segurança da Informação e Proteção de Dados.	O.O.5 – Otimizar os processos de implementação de projetos TIC. O.O.6 – Potenciar a eficiência interna da atividade do MTSSS.	Eficiência
O.E.3 - Garantir a sustentabilidade organizacional, apostando na inovação, qualidade e na responsabilidade social e ambiental.	O.O.8 – Aumentar o desempenho dos processos da cadeia de valor, no âmbito do SGI. O.O.11 – Assegurar a satisfação dos trabalhadores e garantir a promoção do bem-estar no local de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.	O.O.9 – Dinamizar iniciativas de inovação. O.O.10 – Assegurar a satisfação dos organismos parceiros.	Qualidade
O.E.4 - Potenciar o desenvolvimento do capital humano.		O.O.12 – Promover o desenvolvimento de competências.	
EIXOS ESTRATÉGICOS DO PESI			
EIXO I – INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE EIXO II – INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE EIXO III – OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS EIXO IV – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS			



INSTITUTO DE INFORMÁTICA