

# 2014 – Plano de Atividades



Título

**PLANO DE ATIVIDADES 2014**

Autor/Editor

**INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.**

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

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

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

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

**Coordenação**

Conselho Diretivo

**Conceção técnica**

Área de Qualidade e Auditoria

**Data de edição**

Abril de 2014

Versão 1.0

*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 Instituto de Informática, 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 Instituto de Informática, I.P., em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação do Instituto de Informática, 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 representam versões não controladas*



## **Missão**

Disponibilizar soluções adequadas, que satisfaçam as necessidades de Tecnologias de Informação e Comunicação dos clientes, visando o serviço prestado a cidadãos e empresas.

## **Visão**

Ser líder da Administração Pública em soluções de Tecnologias de Informação e Comunicação.

## **Valores**

Confiança; Competência; Inovação.

# Índice

---

ÍNDICE .....	III
ÍNDICE DE FIGURAS E TABELAS.....	IV
<b>NOTA DE APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>9</b>
<b>1. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA.....</b>	<b>12</b>
<b>2. ENVOLVENTE ESTRATÉGICA .....</b>	<b>17</b>
2.1. PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2014-2016 .....	17
2.2. INTEGRAÇÃO INFORMÁTICA .....	19
2.3. ENQUADRAMENTO LEGAL DAS COMPRAS (SEAP, AMA, INA, ETC.) .....	22
2.4. ANÁLISE DO MERCADO DAS TIC .....	22
2.5. REDUÇÃO DE DESPESA TIC – GPTIC.....	24
2.6. “O CAMINHO DA EXCELÊNCIA” .....	28
<b>3. PESSOAS E COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>31</b>
3.1. ENQUADRAMENTO.....	31
3.2. PESSOAS PERMANENTES PARA O CUMPRIMENTOS DA MISSÃO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA .....	33
3.3. MAPA DE PESSOAL PARA 2014 .....	36
3.4. PLANO DE FORMAÇÃO .....	36
3.5. PROJETOS E INICIATIVAS DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS .....	39
3.6. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	40
<b>4. CLIENTES .....</b>	<b>44</b>
<b>5. PROJETOS ESTRUTURANTES EM 2014 .....</b>	<b>49</b>
<b>6. ORÇAMENTO.....</b>	<b>51</b>
4.1. DESPESAS DE ADMINISTRAÇÃO .....	51
4.2. DESPESAS DE CAPITAL.....	54
<b>7. OBJETIVOS 2014.....</b>	<b>58</b>
7.1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR).....	58
7.2. OBJETIVOS PARA 2014 – BALANCED SCORECARD .....	59
7.3. OBJETIVOS E INICIATIVAS 2014 .....	61
7.3.1. <i>Desenvolver novos projetos aplicativos, arquitetura tecnológica, qualidade de dados e informação de gestão, promovendo a melhoria da capacidade de entrega .....</i>	<i>61</i>
7.3.2. <i>Objetivo: Atualizar as soluções aplicativos existentes .....</i>	<i>62</i>
7.3.3. <i>Objetivo: Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social.....</i>	<i>63</i>
7.3.4. <i>Objetivo: Racionalizar e rentabilizar as infraestruturas e comunicações .....</i>	<i>63</i>
7.3.5. <i>Objetivo: Centralizar a gestão do relacionamento com o Cliente .....</i>	<i>64</i>
7.3.6. <i>Especificar e conceber novos produtos de TIC .....</i>	<i>64</i>
7.3.7. <i>Melhorar a eficiência interna.....</i>	<i>64</i>
7.3.8. <i>Promover a comunicação e envolvimento das pessoas e desenvolvimento das suas competências .....</i>	<i>66</i>
<b>ANEXO 1 – DEFINIÇÕES (GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS).....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO 2 – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2014.....</b>	<b>70</b>

# Índice de Figuras e Tabelas

---

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA.....	14
FIGURA 2 - EVOLUÇÃO DO TOTAL DE EFETIVOS.....	34
TABELA 1 - COMPETÊNCIAS DOS DEPARTAMENTOS DO II.....	15
TABELA 2 – ALINHAMENTO DAS INICIATIVAS DO PA14 DO II COM A AGENDA PORTUGAL DIGITAL.....	21
TABELA 3 – MEDIDAS GPTIC DO MSESS E INICIATIVAS DO II PARA 2014 .....	27
TABELA 4 – N.º DE EFETIVOS DO II EM 01-01-2014.....	33
TABELA 5 – EVOLUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO NO INSTITUTO DE INFORMÁTICA / RH INTERNOS E CONTRATAÇÃO EXTERNA DE SERVIÇOS 2009-2011 (FTE - FULL TIME EQUIVALENT) .....	35
TABELA 6 – ORÇAMENTO 2013 VERSUS 2014 .....	51
TABELA 7 – ORÇAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO PARA 2014 DISCRIMINADO POR GRUPOS E SUBGRUPOS ECONÓMICOS .....	54
TABELA 8 – PROPOSTA DE ORÇAMENTO DE CAPITAL PARA 2014.....	54
TABELA 9 – ORÇAMENTO DE CAPITAL DISCRIMINADO POR RUBRICAS ECONÓMICOS .....	56
TABELA 10 – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2014 (QUAR) .....	58
TABELA 11 – PERSPETIVAS BSC PARA 2014 E N.º DE INICIATIVAS .....	60
TABELA 12 – DESDOBRAMENTO DOS OBJETIVOS 2014 DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA. POR PERSPETIVA BSC.....	60
TABELA 13 – INICIATIVAS PLANEADAS PARA 2014 PARA O OBJETIVO “DESENVOLVER NOVOS PROJETOS APLICACIONAIS, ARQUITETURA TECNOLÓGICA, QUALIDADE DE DADOS E INFORMAÇÃO DE GESTÃO, PROMOVEDO A MELHORIA DA CAPACIDADE DE ENTREGA” .....	61
TABELA 14 – INICIATIVAS PLANEADAS PARA 2014 PARA O OBJETIVO “ATUALIZAR AS SOLUÇÕES APLICACIONAIS EXISTENTES” .....	62
TABELA 15 – INICIATIVAS PLANEADAS PARA 2014 PARA O OBJETIVO “CONSOLIDAR O SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL” .....	63
TABELA 16 – INICIATIVAS PLANEADAS PARA 2014 PARA O OBJETIVO “RACIONALIZAR E RENTABILIZAR AS INFRAESTRUTURAS E COMUNICAÇÕES” .....	63
TABELA 17 – INICIATIVAS PLANEADAS PARA 2014 PARA O OBJETIVO “CENTRALIZAR A GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE” ....	64
TABELA 18 – INICIATIVAS PLANEADAS PARA 2014 PARA O OBJETIVO “ESPECIFICAR E CONCEBER NOVOS PRODUTOS DE TIC” .....	64
TABELA 19 – INICIATIVAS PLANEADAS PARA 2014 PARA O OBJETIVO “MELHORAR A EFICIÊNCIA INTERNA” .....	65
TABELA 20 – INICIATIVAS PLANEADAS PARA 2014 PARA O OBJETIVO “PROMOVER A COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS E DESENVOLVIMENTO DAS SUAS COMPETÊNCIAS” .....	66

# Nota de Apresentação



## Nota de apresentação

---

O Plano de Atividades para 2014 procura materializar através de iniciativas concretas a estratégia do Instituto de Informática para o ano em referência no âmbito das orientações da Tutela, da visão comum a longo prazo, o ambiente envolvente em termos de clientes e os desenvolvimentos tecnológicos.

O foco nas pessoas – utilizadores internos e de clientes, cidadãos e empresas – será incrementado por forma a melhorar e facilitar o seu relacionamento com a Segurança Social e Emprego, construindo um sistema tecnológico cada vez mais amigável e atual, acompanhando as novas necessidades de mobilidade e de atualização tecnológica das plataformas.

Este alinhamento estratégico e transversal com a concretização dos objetivos comuns à Administração Pública no que diz respeito às Tecnologias de Informação e Comunicação é materializado na elaboração durante 2014 do Plano Estratégico de Sistemas de Informação para o próximo triénio, o que contribuirá para uma maior sistematização de iniciativas e de políticas com os clientes e parceiros, assim como a auscultação de um conjunto alargado de organismos e interlocutores, conducente à obtenção de sinergias e à identificação de melhorias, permitindo o enquadramento da atividade do Instituto de Informática a médio e longo prazo com as tendências tecnológicas e a expectativas das partes interessadas.

O próximo ano verá assim um novo paradigma tecnológico baseado numa gestão do relacionamento multicanal, numa visão transversal e integrada do cliente, numa maior interoperabilidade, na reutilização e racionalização de componentes, no reforço das competências de gestão do cliente, na integração de novos organismos e na desmaterialização de processos.

Como exemplo deste novo paradigma destaque-se o projeto “Conta Integrada”, que pretende marcar uma nova visão no relacionamento da Segurança Social com os cidadãos e as empresas. Este projeto contempla os processos de pagamento de prestações e cobrança de contribuições, bem como valores de outra natureza. Pretende-se que este projeto catalisador, simultaneamente, dê uma maior simplificação da conta corrente da empresa/cidadão enquanto contribuinte ou beneficiário, e que facilite a análise das situações individuais. 2014 será também o ano de consolidação do processo de centralização dados, , deslocalizando ou descontinuando os equipamentos existentes, na senda da racionalização e otimização da gestão de recursos: humanos,

técnicos e financeiros.

No âmbito do controlo de gestão, será dada continuidade à implementação de um sistema de análise analítica para os projetos, atividades correntes e serviços prestados, tendo por base a cobertura de todo o seu ciclo de planeamento operacional, planeamento de custos diretos e indiretos, orçamentação, execução, controlo e possíveis ajustes. Esta implementação abrirá também a oportunidade para uma otimização dos processos de trabalho, onde se revele necessário.

Pretende-se em 2014, orientar esforços para reforçar a prestação de serviços de excelência e para a disponibilização de novos produtos e soluções de tecnologias de informação numa lógica transversal à Administração Pública, quer no âmbito nacional quer internacional.

Prosseguem igualmente os esforços para manutenção do reconhecimento no âmbito do modelo de excelência da European Foundation For Quality Management (EFQM), dos referenciais normativos nacionais e internacionais aplicáveis ao sistema de gestão integrado do Instituto – qualidade, gestão de serviços de tecnologias de informação, gestão de riscos, continuidade, segurança da informação e responsabilidade social –, e da governação e controlo de sistemas de informação.

Reforça-se também o investimento em 2014 na gestão das pessoas e na qualificação das equipas tendo em vista dotar o Instituto de pessoas, em número e perfis de competências adequados, incrementar as qualificações internas, nomeadamente face às mudanças tecnológicas na indústria, desenvolvendo as condições de modo integrado e racionalizando simultaneamente os custos.

2014 será seguramente um ano de “Confiança e Inovação” para o Instituto de Informática.

*Porto Salvo, 10 de abril de 2014*

*O Conselho Diretivo*

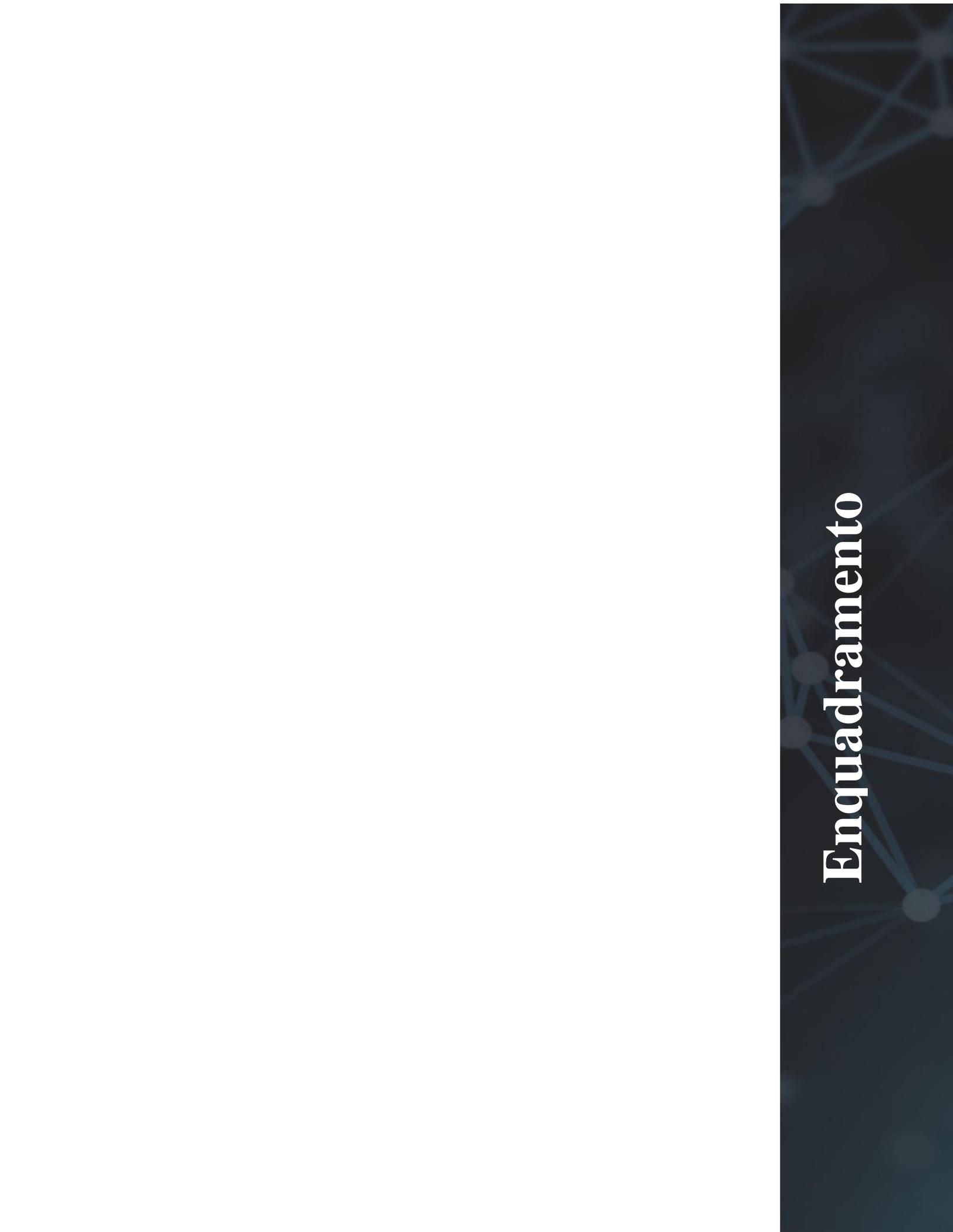
*O Vice-presidente*

*O Vogal*

*António Rapoula*

*João Mota Lopes*

# Enquadramento



## Enquadramento

---

O Plano de Atividades 2014 traça as linhas gerais que orientarão as iniciativas, as atividades e os projetos do Instituto de Informática ao longo deste ano e foi elaborado de acordo com o Decreto-lei n.º 183/96, de 27 de setembro (que define orientações para a elaboração do plano e relatório anuais) e com o disposto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro (que estabelece o SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

O processo de planeamento das atividades para 2014 teve como principais linhas orientadoras, a missão, visão e atribuições do Instituto, os seus objetivos estratégicos, as prioridades definidas no Orçamento de Estado para 2014 e o alinhamento com as medidas políticas, alterações legislativas e planos de atividades dos principais clientes e organismos com quem estão estabelecidos protocolos.

A definição deste plano iniciou-se com o primeiro exercício orçamental no final do primeiro semestre de 2013 e continuou no último trimestre de 2013, com a revisão interna dos objetivos para 2014 pelo Conselho Diretivo tendo em consideração o alinhamento com as necessidades dos clientes. O PA14 teve por base as quatro perspetivas estratégicas distintas, que suportam a aplicação da ferramenta de Balanced ScoreCard (BSC):

- Entregar soluções TIC conforme requisitos acordados com os clientes;
- Melhorar o relacionamento com o Cliente;
- Gerir processos de negócio ágeis e eficazes;
- Desenvolver de forma continuada as competências do capital humano.

A partir das quatro perspetivas foram desdobrados oito objetivos operacionais para 2014, no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e da estrutura de objetivos definidos a partir da metodologia (BSC), conforme detalhado no ponto n.º 7:

- Promover a melhoria da capacidade de entrega de projetos
- Maximizar a satisfação dos pedidos de Manutenção Evolutiva e Corretiva
- Melhorar a eficiência dos processos da Cadeia de Valor
- Melhorar o nível de satisfação do Cliente

- Manter o nível de disponibilidade do SISSE
- Implementar ações de melhoria de qualidade de dados
- Implementar o Plano de Responsabilidade Social
- Implementar medidas de desenvolvimento das competências dos Colaboradores

A monitorização do desempenho organizacional em 2014 decorrerá com base na abordagem implementada no ano anterior, suportada pelo “Sistema de Gestão de Iniciativas” em exploração, que permite monitorizar, em tempo real, e com reporte quinzenal, as iniciativas que dão suporte à concretização dos objetivos operacionais e estratégicos, permitindo o controlo de forma célere e fiável da execução do QUAR e dos objetivos definidos no âmbito do BSC.

**O Instituto de Informática**

A dark blue background with a network diagram consisting of interconnected nodes and lines, resembling a molecular or data network structure.

# 1. O Instituto de Informática.

---

## **Missão**

*“Disponibilizar soluções adequadas, que satisfaçam as necessidades de Tecnologias de Informação e Comunicação dos clientes, visando o serviço prestado a cidadãos e empresas.”*

## **Visão**

*“Ser líder da Administração Pública em soluções de Tecnologias de Informação e Comunicação.”*

## **Valores**

*“Confiança; Competência; Inovação.”*

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

Esta Política é suportada em seis princípios:

### ***Partes Interessadas***

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

### ***Pessoas***

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

### ***Comunicação***

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

### ***Melhoria Contínua***

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

### ***Processos para a Excelência e Inovação***

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

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

### ***Requisitos legais***

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

### **Fatores Críticos de Sucesso**

As linhas estratégicas e fatores críticos para o sucesso do cumprimento da missão do Instituto de Informática são:

- Consolidar a qualidade, a usabilidade e o contributo corporativo dos sistemas de informação sob gestão do Instituto de Informática;
- Melhorar a satisfação dos Utilizadores do Sistema de Informação da Segurança Social;
- Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos do Instituto de Informática com vista à melhoria da qualidade dos serviços prestados;

- Melhorar o desempenho dos seus Colaboradores através do desenvolvimento das suas capacidades de aprendizagem e inovação.

## Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional está organizada de acordo com os estatutos do Instituto de Informática, aprovados pela Portaria N° 138/2013 de 2 de abril.

O Instituto de Informática é dirigido por um Conselho Diretivo, constituído por um Presidente, um Vice-Presidente e um Vogal e estrutura-se em Departamentos e Áreas, dirigidos, respetivamente, por Diretores de Departamento e Coordenadores de Área.

Na figura seguinte apresenta-se o organograma do Instituto de Informática em 31 de dezembro de 2013:

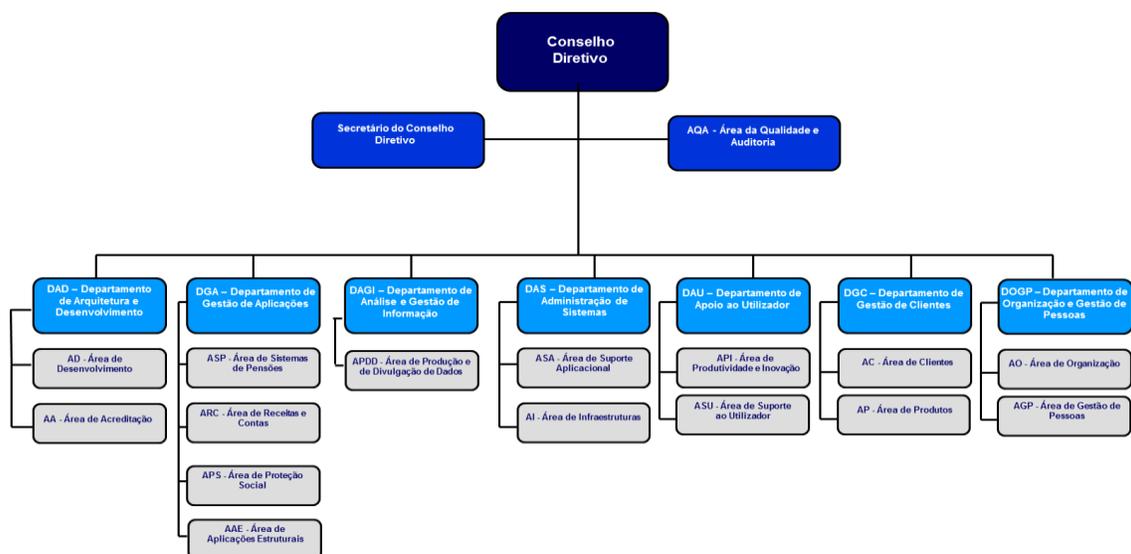


Figura 1 - Organograma do Instituto de Informática

Para além do Conselho Diretivo, existem os seguintes órgãos,

- O Conselho Consultivo;
- O Fiscal Único.

O Conselho Consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do Instituto de Informática e nas tomadas de decisão do Conselho Diretivo. É

constituído pelos dirigentes máximos dos organismos integrados nas administrações direta e indireta do MESS e por um representante de cada um dos parceiros sociais, designadamente, a União Geral de Trabalhadores, a Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses, a Confederação Empresarial de Portugal, a Confederação do Turismo de Portugal, a Confederação de Comércio e Serviços de Portugal e a Confederação dos Agricultores de Portugal.

O Fiscal Único é o órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial; encontrando-se neste momento em processo de nomeação.

A organização interna do II é constituída pelos seguintes Departamentos:

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

Tabela 1 - Competências dos Departamentos do II

# Envolvente Estratégica



## **2. Envolvente Estratégica**

---

### **2.1. Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2014-2016**

---

O PESI 2014-2016 constituir-se-á como o elemento central do modelo de governação das TI do MSESS no que respeita ao processo plurianual de planeamento e definição das iniciativas para garantir o alinhamento estratégico permanente entre as necessidades de negócio dos organismos. O Instituto de Informática é a entidade setorial que assegura a governação do MSESS neste âmbito e, em 2014, para além da avaliação do triénio abrangido pelo atual PESI, é necessário conceber o PESI para o triénio 2014-2016. Assumirá relevância o processo de extensão da prestação de serviços e disponibilização de produtos, por este Instituto, a novos organismos públicos e a clientes e parceiros do setor privado, assim como e no âmbito dos sistemas de Segurança Social de outros países.

O Sistema da Segurança Social e do Emprego e Formação Profissional atravessa uma fase de mudança profunda, devido a motivos socioeconómicos e políticos, seja ao nível do debate em torno da gestão da sustentabilidade, seja por fatores conjunturais como por exemplo o programa de assistência económico-financeira a que Portugal está sujeito até 2014. Daqui decorre uma necessidade contínua de integrar nos respetivos sistemas de informação várias alterações legislativas com impacto, quer na orgânica e estrutura dos Organismos, quer ao nível de desenvolvimento dos sistemas de suporte ao negócio.

Adicionalmente e dada a antiguidade e necessidade de maior integração e interoperabilidade dos sistemas de informação de suporte ao Sistema da Segurança Social e do Emprego e Formação Profissional, bem como a capacidade tecnológica acrescida como resultado da inovação e desenvolvimento tecnológico, torna-se premente uma nova abordagem e uma mudança de paradigma na lógica dos sistemas organizacionais e de informação.

Ao nível dos cidadãos e das empresas existe atualmente tecnologia disponível para fomentar a adoção de modelos centrados, mais na gestão do relacionamento multicanal e menos na gestão do backoffice organizacional e que é potencialmente geradora de elevado impacto positivo em termos económicos e sociais. É hoje possível alinhar os sistemas de informação em torno da gestão da informação pelos próprios clientes (exemplo: gestão da conta cliente ou conta corrente

online através de sistemas baseados em tecnologias Web), agregando processos de negócio desmaterializados e prosseguindo economias de escala ao nível das interfaces e da interoperabilidade.

Esta mudança de paradigma tem um elevado retorno e impacto, simultaneamente na vida dos cidadãos e das empresas e na economia nacional. O objetivo é desenvolver sistemas de informação numa ótica de reutilização de componentes e de usabilidade, centrados na capacidade de adaptação às mudanças cada vez mais frequentes e mais rápidas no contexto legal e socioeconómico e permitindo o alinhamento das práticas e dos processos de interoperabilidade entre Organismos da Administração Pública e Organizações do setor privado.

Esta mudança deverá incidir numa estratégia que pressupõe uma nova visão do Sistema de Informação da Segurança Social e do Emprego (SISSE), e que contempla quatro componentes:

- Nova Visão do Sistema de Informação 2.0;
- Gestão Ágil do Ciclo de Vida de Desenvolvimento e Entrega Aplicacional;
- Infraestrutura Tecnológica;
- Qualificação e Gestão das Competências das Pessoas e Retenção do Conhecimento.

## 2.2. Integração Informática

---

O Instituto de Informática é a entidade que tem a responsabilidade transversal pela implementação e gestão da função informática dentro do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS), garantindo desta forma uma *governance* adequada dessa função, razão pela qual se considera que este Ministério já se encontra alinhado com a Medida nº 1 do “Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos nas TIC, na Administração Pública”.

O Instituto de Informática faz parte integrante da Rede da Administração Pública para as TIC, sendo um dos seus participantes mais relevantes com inúmeras ligações com organismos da A.P. como por exemplo com as Finanças, Saúde e Justiça, bem como com ligações com instituições que não sendo da A.P. assumem uma papel relevante nos serviços que a SS presta, como é o caso da Camara dos Solicitadores.

Conforme o Decreto-Lei nº 196/2012, de 23 de Agosto, são atribuições do Instituto de Informática:

- a) Elaborar o plano estratégico de sistemas de informação do MTSS;*
- 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 transversal do MTSS, em articulação com os organismos, numa lógica de serviços partilhados;*
- d) Promover a unificação e a racionalização de métodos, recursos, processos e infraestruturas tecnológicas nos organismos do MTSS, assegurando designadamente e nos termos fixados no plano estratégico fixado na alínea a), a aquisição, instalação e funcionamento dos equipamentos informáticos, bem como a sua substituição;*
- e) Assegurar a articulação com os organismos com atribuições interministeriais na área das tecnologias de informação e comunicação;*
- f) Prestar serviços a departamentos do sector do trabalho e da solidariedade social, a outros departamentos da Administração Pública, a empresas públicas ou a entidades privadas, com base em adequados instrumentos contratuais que determinem, designadamente, os níveis de prestação e respetivas contrapartidas.*

Esta situação potencia naturalmente que o Instituto seja o organismo que assegura a melhor gestão dos recursos das áreas TIC, colocando-o numa situação privilegiada para assegurar a interlocução intraministerial, entre os vários organismos do MSESS e interministerial, no que toca às relações dos organismos do MSESS e outros organismos da administração pública ao nível das interações TIC.

Tendo em conta que, ao longo dos últimos dez anos, os cerca de vinte e dois Centros de Dados e correspondentes “serviços de informática” existentes ao nível dos Centros Distritais da Segurança Social foram sendo progressivamente substituídos na sua função de “centro de dados tradicional” e passaram a suportar a infraestrutura distribuída do MSESS, considera-se que no Ministério já existe uma centralização, praticamente total dos centros de dados, e da função informática.

Resta agora finalizar esse processo de centralização no Centro de Dados do Instituto de Informática, acrescentando os equipamentos que estão fisicamente localizados em alguns edifícios na região de Lisboa, nomeadamente os existentes no Centro Nacional de Pensões (CNP), no GEP, Secretaria-geral, Inspeção-geral, entre outras entidades, procedendo também à otimização da gestão dos recursos humanos - técnicos, técnicos superiores e especialistas de informáticos - afetos à atual gestão desses centros, através da sua inclusão na estrutura do Instituto.

Para além da redução direta de custos que esta centralização representa, interessa muito mais ressaltar o salto qualitativo que com ela se dá, e que resulta do facto de, por cada centro de dados que se centraliza há mais uma “componente informacional” da Segurança Social que fica segura e protegida uma vez que passam a ser abrangidos pela solução de “Disaster Recover” adotada pelo Instituto de Informática e em condições de integrar o Plano de Continuidade de Negócio (PCN) existente. Agenda Digital

A Agenda Portugal Digital alinha as suas áreas de intervenção com as áreas da Agenda Digital para a Europa. Trata-se de uma agenda com forte compromisso público e privado, com objetivos e metas ambiciosas, no sentido de colocar Portugal como um dos países mais avançados na economia digital na UE27. Traçaram-se objetivos associados às metas temporais e definiram-se seis áreas de intervenção. Em cada uma dessas áreas estão previstas várias iniciativas que concorrem para a concretização dos objetivos e metas. De seguida apresentam-se as iniciativas planeadas pelo II para 2014, associadas às medidas da Agenda Portugal Digital por cuja implementação o Instituto é diretamente responsável.

Áreas de Intervenção e Medidas		Iniciativas Previstas para 2014
<b>Combate à fraude e à evasão fiscais, contributivas e prestacionais</b>	<b>Caixa postal eletrónica na relação com a segurança social</b>	Já foi definida, desenhada e parcialmente implementada uma solução para a Caixa Postal Eletrónica. Esta solução insere-se na "Framework Web" que tem vindo e continuará a ser evoluída em 2014 para dar cumprimento às várias necessidades das aplicações que vão sendo desenvolvidas no âmbito da nova "Visão 2.0".
	<b>Combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, e comunicação automática de ilícitos</b>	O ISS elaborou candidatura SAMA para uma plataforma de combate à fraude, no âmbito da qual serão definidos todos os vetores deste projeto.
<b>Resposta aos desafios societais</b> <i>Maior eficiência e menor custo da Administração Pública</i>	<b>Novos serviços da Segurança Social Direta e Portal da Segurança Social</b>	O Novo Portal da Segurança Social já foi disponibilizado ao público no final de 2012, com suporte para várias plataformas. Está prevista para 2014 a migração da Segurança Social Direta para uma nova plataforma web, com o objetivo de concretização de uma base sólida, robusta e flexível, para posteriormente se poder efetuar a revisão dos serviços já disponibilizados e disponibilizar novos serviços.
	<b>Sistema de Gestão do Relacionamento de Segurança Social (SGR)</b>	Tendo sido realizados com sucesso pilotos no Barreiro e Rio Maior, em 2014 o projeto será reavaliado podendo existir uma eventual redefinição de estratégia.
	<b>Interoperabilidade com a Segurança Social</b>	Em 2014, após análise, prevê-se a desmaterialização do processo de abertura de contas bancárias e a consolidação da plataforma ESB ("Enterprise Service Bus").
	<b>Desmaterialização de processos na Segurança Social</b>	O Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA), foi implementado em 2013. Para 2014, prevê-se a implementação do Sistema de Cooperação e, possivelmente, a implementação de um sistema para gestão de Destacamentos Comunitários ainda em planeamento. O ISS elaborou candidatura SAMA que inclui o Sistema de Gestão de Reclamações uma, no âmbito da qual serão definidos todos os vetores deste projeto.
<b>Resposta aos desafios societais</b> <i>Melhor justiça</i>	<b>Sistema de Informação da Assessoria Técnica a Tribunais</b>	Já foi implementado o sistema de workflow para o SIATT - Sistema de Informação para Assistência Técnica aos Tribunais. Em 2014 decorre o roll-out para todo o País, apoio na formação e helpdesk, migração para nova versão da plataforma de suporte, implementação de melhorias e do ramo Tutelar Cível (TC).

Tabela 2 – Alinhamento das iniciativas do PA14 do II com a Agenda Portugal Digital

### **2.3. Enquadramento legal das compras (SEAP, AMA, INA, etc.)**

O Instituto de Informática tem, pela natureza da sua actividade, uma dependência extrema da contratação pública; seja no âmbito do desenvolvimento aplicacional, seja no âmbito das infraestruturas e administração de sistemas, seja ainda no que diz respeito a questões relacionadas com licenciamentos e assistência técnica. O instituto prevê gerir, na totalidade da sua actividade, no ano de 2014, mais de 250 contratos; desde os procedimentos pré-contratuais, à sua plena execução financeira, passando por todo o controlo de execução a que estes obrigam.

A contratação pública é, por razões conhecidas, um percurso extremamente moroso, altamente escrutinado e, por isso, sujeito a vários reportes e inspecções. Por outro lado, a despesa pública e, concretamente, a sua autorização, é outro caminho paralelo que envolve bastantes entidades externas, sobretudo se pensarmos em despesa que obrigue a compromissos plurianuais.

Entre as várias entidades envolvidas na maior parte dos nossos processos críticos de aquisição figuram a AMA, a SEAP, o INA, o TC, os Gabinetes do MESS e do MF (com a SGMSSS e a DGO no seu apoio). Nestas interacções, não obstante a diligência de boa parte dos envolvidos, poder-se-á dizer que os tempos envolvidos e o número de interlocutores são directamente proporcionais à criticidade e urgência dos processos. Este cenário é, porventura, o principal constrangimento ao normal funcionamento da actividade.

### **2.4. Análise do mercado das TIC**

O mundo empresarial atualmente está perante enormes desafios de sustentabilidade económica e financeira, pois a velocidade dos processos de negócio aumentou vertiginosamente, implicando também que a sua agilidade e adaptação às alterações existentes se torne fundamental para garantir a competitividade no curto e médio prazo. É aqui que os Sistemas de Informação têm um papel fundamental nesta capacidade de flexibilização e adaptabilidade a novas variáveis que aparecem no mercado.

Assim, cada vez mais o conhecimento da Gestão de Sistemas de Informação, por parte dos

decisores das organizações, é crítico para que se garantam adoções tecnológicas e de arquiteturas capazes de não hipotecar as decisões de negócio tomadas. Para tal, a criação de planos estratégicos de empresa, acompanhados de planos estratégicos de sistemas de informação, são bases para a orientação e coordenação de equipas internas (e externas) no posicionamento de negócio futuro.

O mercado de Tecnologias e Sistemas de Informação tem tido assim, cada vez mais, um conjunto de alinhamentos que influencia a atividade do próprio mercado empresarial. Tendências nas áreas da mobilidade, para otimização de processos e de novos negócios com clientes, nas áreas de cloud, para externalização de sistemas de suporte considerados cada vez mais como commodities, e nas áreas de gestão de conhecimento e desenvolvimentos ágeis, para sistematização de metodologias de gestão de projetos informáticos, são caminhos onde as empresas têm obrigatoriamente de estar atentas e a definir posições de atuação. Não há espaço para ignorá-las ou deixar em suspenso decisões. O tempo urge para a garantia da competitividade.

Na área da Administração Pública os mesmos fatores são integralmente aplicados, dado que a relação com os cidadãos, com as empresas e com os vários organismos existentes, é cada vez mais exigente e escrutinada, sendo que a desmaterialização de procedimentos e sua agilidade, mantendo níveis de evidências de compliance, são cruciais também na garantia do serviço público.

A aposta na modernização da Administração Pública passa em investimentos de Sistemas de Informação e no seu apoio à digitalização dos processos de interação com os diferentes stakeholders. A criação de políticas comuns, ou alinhadas, entre organismos públicos tem sido bastante meritória, precisando de maiores níveis de investimento em recursos e maiores comprometimentos diretos do próprio governo, para se garantir que muitos dos esforços já estabelecidos não se percam. O caminho dos Sistemas de Informação na Administração Pública já deu os seus primeiros passos, está ainda numa fase inicial, precisando por isso de continuar, dado que tem sido isso que tem elevado Portugal nos níveis de serviço público ao cidadão reconhecidos internacionalmente. Cada vez mais, a Administração Pública tem de ser vista como tendo os mesmos níveis de exigência de serviço com os seus diversos stakeholders, como uma empresa com capitais privados. Os seus clientes somos todos nós!

## 2.5. Redução de despesa TIC – GPTIC

O Instituto de Informática centraliza e racionaliza a função informática e todas as atividades relacionadas, no MSESS. O plano de ação sectorial de racionalização das TIC do MSESS, elaborado em alinhamento com o PGETIC v1.0, encontra-se atualmente em revisão, com vista a integrar as alterações decorrentes do PGETIC v2.0.

A nova versão do plano, previsivelmente passará a conter 17 medidas que têm como principal objetivo apresentar o contributo da Segurança Social para uma redução dos custos globais de funcionamento da AP. O Instituto promove as medidas apresentadas, predominantemente como entidade responsável pelo controlo dos benefícios mas igualmente como entidade envolvida na respetiva execução. De entre as variadas medidas encontramos racionais de poupança suportados em processo de redução de custos, em processos que visam o aumento de eficiência bem como a obtenção de ganhos de produtividade.

Seguidamente são resumidas as 17 medidas GPTIC do MSESS com intervenção do Instituto de Informática. Dado que o detalhe destas medidas se encontra ainda em redefinição, não é possível apresentar as estimativas de custo-benefício rigorosas e atualizadas.

Medidas Plano Setorial MSESS (v.2014)	Descrição / Contextualização	Iniciativas Previstas para 2014
<i>ORGANIZAÇÃO E GOVERNANCE DA FUNÇÃO INFORMÁTICA</i>	<i>Esta medida visa dar corpo à implementação e gestão da função informática dentro do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS)..</i>	Implementação do Plano de reorganização de funções dos colaboradores das Equipas Locais. Revisão do Plano Estratégico de Sistemas de Informação da Segurança Social e Emprego (PESI) para o período 2014-2016.
<i>CENTRALIZAÇÃO DOS CENTROS DE DADOS</i>	<i>À semelhança da governance, os centros de dados da Segurança Social já estão centralizados e sob responsabilidade do Instituto de Informática, sendo que esta medida visa incluir nos centros de dados existentes alguns servidores que ainda não estão integrados, bem como otimizar esta centralização e deste forma possibilitar a implementação de um Plano de Continuidade de Negócio de todo o MSESS.</i>	Centralização da Função Informática do MSESS. Criação do Centro de Controlo de Operações.

Medidas Plano Setorial MSESS (v.2014)	Descrição / Contextualização	Iniciativas Previstas para 2014
RACIONALIZAÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE VOZ E DADOS	<i>Esta medida visa a otimização do custo com as redes de dados e a introdução da tecnologia VoIP com vista à redução dos encargos com as chamadas de voz, numa verdadeira rede unificada de voz e dados do MSESS.</i>	Rede de comunicações da SS. Implementação e alargamento da solução VoIP aos organismos da SS. Otimizar integrar e desenvolver as comunicações unificadas.
VIRTUALIZAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DA ARQUITECTURA DISTRIBUÍDA	<i>Esta medida visa aplicar à infraestrutura distribuída a virtualização realizada centralmente com sucesso. A expectativa é abranger a totalidade dos servidores espalhados pelo país, reduzindo assim risco da existência de pontos únicos de falha desta infraestrutura crítica, amentando a flexibilidade na gestão da rede e implementando em simultâneo um modelo de “cloud Privativa”, capaz de vir a ser integrada numa “cloud de administração pública”</i>	Evolução e consolidação dos sistemas distribuídos. Private Cloud - Continuação da Evolução da Solução tendo em conta as tendências e novas necessidades. Expansão do Serviço Private Cloud Drive Integração de Entidades e prestação de outros serviços inovadores na Private Cloud do MSESS.
MELHORIA DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	<i>Pretende-se com esta medida reduzir os custos de energia que decorrem do funcionamento das estações padrão. Essencialmente visa concentrar a atenção nos consumos verificados em períodos não produtivos. Pretende-se também a redução do consumo energético dos servidores implementando políticas de Green IT.</i>	<i>Implementação de medidas técnicas que ‘forcem’ o encerramento das estações de trabalho fora das horas úteis de trabalho.</i>
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CERTIFICAÇÃO ISO/IEC 27001	<i>Esta medida visa melhorar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação presente nos sistemas da Segurança Social através da implementação de medidas de melhoria e renovação das certificações de Segurança, entre outras iniciativas em estudo.</i>	Alinhar os processos de gestão de riscos e de segurança da informação com as novas normas NP ISO/IEC 27001:2013 e NP ISO 31000:2012.
REDUÇÃO E OPTIMIZAÇÃO DO SUPORTE FÍSICO EM PAPEL	<i>Esta medida visa estudar e implementar medidas que dispensem a utilização do suporte físico em papel, potenciando a comunicação com o cidadão/empresa em formato eletrónico, reduzir a circulação de papel entre os organismos do MSESS, a substituição do microfilme e a desmaterialização de processos.</i>	Alargamento do CIMO (Centro de Impressões Massivas de Outputs). PPD (Plano de Preservação Digital) - Fase de conceção.
POTENCIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAIS SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE PENSÕES	<i>Esta medida visa integrar no SISS o sistema que efetua toda a gestão e processamento das pensões, conseguindo com isso uma redução muito significativa dos custos de gestão e operação deste sistema.</i>	Garantir a melhoria do atendimento dos CCenters .SIP: Sistema Informação de Pensões.

Medidas Plano Setorial MSESS (v.2014)	Descrição / Contextualização	Iniciativas Previstas para 2014
	<i>Esta medida visa reduzir o número de cidadãos que são atendidos de forma presencial, por transferência desses contactos para os canais web e telefónico visto apresentarem um custo inferior, assim como uma maior comodidade para o cidadão.</i>	Estação Padrão e Mobilidade - Virtualização /Consolidação do Desktop Corporativo. Estação Padrão e Mobilidade - BYOD (Bring Your Own Device) e MDM (Mobile Device Manager).
<b>AUMENTO DA GESTÃO DO ATENDIMENTO</b>	<i>Esta medida visa manter e melhorar processo de gestão eficiente (do ponto de vista financeiro) dos 10,000 computadores pessoais (postos de trabalho), garantindo ao mesmo tempo o alinhamento com os normativos de utilização de formatos abertos preconizados na legislação.</i>	Manutenção corretiva e evolutiva dos produtos disponibilizados pelo DGC. Conceção de produtos.
<b>INTEROPERABILIDADEAUMENTO DA EFICIÊNCIA DAS SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO</b>	<i>Esta medida visa potenciar a partilha de software desenvolvido dentro da Administração Pública, nomeadamente um conjunto de soluções desenvolvidas pelo Instituto de Informática que permite gerir as filas de atendimento, entre outras aplicações.</i>	Desmaterialização do processo de abertura de contas bancárias. Consolidação da plataforma ESB (“Enterprise Service Bus”).
<b>COMBATE À FRAUDE E EVASÃO CONTRIBUTIVA E PRESTACIONAL</b>	<i>O SISS tem desde a sua criação mantido a preocupação de se comportar como um sistema capaz de comunicar de uma forma simples transparente e o mais segura possível com os sistemas que com ele necessitam de partilhar dados. Sempre que é considerado mais recomendável o Instituto de Informática já tem recorrido à plataforma de interoperabilidade disponibilizada pela AMA.</i>	O ISS elaborou candidatura SAMA para uma plataforma de combate à fraude, no âmbito da qual serão definidos todos os vetores deste projeto.
<b>GESTÃO DE IDENTIDADES</b>	<i>Pretende-se com esta medida melhorar a gestão do ciclo de vida dos utilizadores e seus acessos aos sistemas de informação de uma forma global abrangendo todas as instituições utilizadoras do SISS, criando e implementando um sistema de gestão de políticas de acesso às aplicações.</i>	
	<i>Esta medida visa aumentar os mecanismos de controlo automático de deteção de situações de incumprimento, ou de antecipar as situações com elevada probabilidade de ocorrência incumprimento ou de elevada exposição ao risco.</i>	
<b>PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO DO MSESS</b>	<i>Alargamento do Plano de Continuidade de Negócio desenvolvido pelo Instituto de Informática no âmbito da Segurança Social a outros organismos do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS), que estão em fase de Integração da Função Informática.</i>	Alargar o âmbito e evoluir os serviços abrangidos pelo PCN.
<b>PLANO DE PRESERVAÇÃO DIGITAL</b>	<i>Esta medida destina-se à operacionalização de medidas que concorram para a eficácia e eficiência do PLANO DE PRESERVAÇÃO DIGITAL (PPD) do Instituto de Segurança Social, com possibilidade de se estender a restantes organismos do Ministério, dotando-a da capacidade de melhor gerir o ciclo de vida integrado dos vários suportes de informação.</i>	PPD (Plano de Preservação Digital) - Fase de conceção.

Medidas Plano Setorial MSESS (v.2014)	Descrição / Contextualização	Iniciativas Previstas para 2014
<b>CONSOLIDAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL E EMPREGO</b>	<i>Esta medida visa consolidar o Sistema do Emprego e Formação Profissional com o atual que abrange a Segurança Social. Estender o subsistema de informação IDQ já existente para a Segurança Social ao IEFP com a devida reformulação e eventual interação de dados, por forma a termos uma única base de dados sobre cadastro de pessoas singulares e pessoas coletivas e respetivas relações destas com os diferentes institutos e áreas de negócio.</i>	Incentivo ao Emprego: medida IEFP. "IDM - ID Management.". Barramento à Entrada de DR na SSD - 1ª fase (SAMA).

Tabela 3 – Medidas GPTIC do MSESS e Iniciativas do II para 2014

## 2.6. “O Caminho da Excelência”

---

Na sequência da Autoavaliação EFQM 2013, suportada pelo modelo de excelência EFQM, foram identificadas propostas de iniciativas de melhoria, com impacto potencial de desdobramento significativo para melhorar o desempenho do Instituto.

- Desdobrar a Missão, Visão e Valores e medir a eficácia do processo;
- Implementar um modelo de gestão por competências para todo o Instituto;
- Implementar a medição e a avaliação da Estratégia e dos Resultados da responsabilidade social e ambiental;
- Definir um modelo de gestão de parcerias e protocolos;
- Definir abordagens para a gestão do conhecimento e para concretizar as atribuições orgânicas do Instituto no âmbito da inovação;
- Implementar uma abordagem de gestão da mudança associada à Visão 2.0;
- Rever o processo de avaliação do desempenho para integrar a revisão trimestral de objetivos;

Outras iniciativas já haviam sido planeadas para 2014, que permitirão também dar resposta a áreas de melhoria também resultantes do processo de Autoavaliação:

- Rever os circuitos entre o Cliente e o Instituto no âmbito da nova estrutura e das atribuições do novo Departamento de Gestão do Cliente;
- Rever e atualizar o Catálogo de Serviços, com uma componente e visão externa (para os clientes, com os produtos disponibilizados e os Serviços passíveis de formalização de SLA), e uma componente e visão interna (mais técnica, com todos os Componentes e Serviços de Suporte);
- Implementar um modelo de gestão de competências integrado com o modelo de definição de papéis e funções, garantindo o respetivo alinhamento com a avaliação do desempenho individual;
- Operacionalizar e implementar de forma efetiva os processos, as interfaces e os indicadores, através de uma abordagem que promova a simplificação dos mesmos, a sua adequação à realidade e a revisão de todos os indicadores para alinhar com os objetivos

estratégicos e com a avaliação do desempenho organizacional;

- Estabelecer uma orientação clara sobre a promoção de serviços e produtos, definindo uma estrutura adequada e que permita responder de forma ágil;
- Formalizar a estratégia de segmentação e alargamento de clientes, alinhando-a com o plano de marketing.

# Pessoas e Comunicação



## 3. Pessoas e Comunicação

### 3.1. Enquadramento

---

A estratégia de Gestão de Pessoas tem sido uma componente permanente, integradora e propulsora no cumprimento da missão, das atribuições e competências do Instituto de Informática ao longo dos anos e que se propõe reforçar e incrementar em 2014 e no futuro, não obstante as dificuldades financeiras sentidas no último ano, e com a preparação do orçamento 2014.

As orientações estratégicas que se mantêm e reforçam são:

- I. Assegurar uma gestão previsional de recursos humanos adequada às necessidades do instituto, tendo presente o incremento de responsabilidades do instituto, o que resultar das próximas orientações estratégicas do próximo Plano Estratégico de Sistemas de Informação, designadamente ao nível da criticidade de funções e da racionalidade das mesmas e visando sempre a retenção de *know-how* interno bem como a redução da dependência externa em áreas de atividade decorrentes da missão e das atribuições;
- II. Acompanhar as evoluções tecnológicas, combatendo a constante obsolescência dos saberes, e dotando, por recurso a todos os mecanismos de desenvolvimento de competências, os trabalhadores do Instituto das competências necessárias ao desempenho adequado e atualizado das suas funções;
- III. Criar, reforçar ou manter as condições normativas necessárias, de forma a garantir uma prestação de trabalho sem conflitos e com o máximo de conforto.

Consubstanciadas, mais concretamente, em algumas das iniciativas seguintes:

- Dotar o Instituto de Informática de pessoas, em número e perfis de competências adequados, em consonância com a gestão previsional de recursos humanos, refletida no dimensionamento adequado do mapa de pessoal, em número de postos de trabalho necessários às atividades do Instituto, por carreiras e *skills*;
- Definir os perfis de competências, incrementar e sustentar as qualificações das pessoas, designadamente das TI, face às mudanças nesta indústria, e, também, como resposta a

saídas de pessoas, por aposentação e por mobilidade para outros Organismos da Administração Pública;

- Desenvolver as condições de trabalho no Instituto de Informática, de modo integrado, através de iniciativas no âmbito da segurança, saúde no trabalho e ambiente, apostando na motivação, responsabilização e diálogo permanente;
- Implementar as medidas legislativas em vigor, a partir do início de Janeiro de 2014, nomeadamente, as que decorrem das alterações à Lei de Vínculos Carreiras e Remunerações, ao Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas, ao SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública e do regime de mobilidade.

Neste contexto, perspectiva-se também a regularização jurídica das carreiras específicas do Instituto e dos complementos atribuídos naquele âmbito, uma vez que o Instituto apresentou à Tutela, a 31/10/2013, uma proposta para o efeito. Perspetiva-se também a realização dos procedimentos concursais para todos os Dirigentes Intermédios, uma vez que se encontram atualmente em regime de substituição;

- Contribuir para a redução de custos, designadamente, através de recrutamento e seleção de pessoas permanentes, comparativamente e em alternativa, a não contratação externa de serviços, em *outsourcing*, e por aplicação das medidas legislativas mencionadas, anteriormente, em linha com as metas estabelecidas, no PAEF – Programa de Assistência Económica e Financeira e no PREMAC - Plano de Redução e Melhoria da Administração Central.

Neste contexto, será concluído em 2014 o concurso externo de 25 postos de trabalho para a carreira de especialista de informática e serão avaliadas novas necessidades de abertura de novos procedimentos concursais;

## 3.2. Pessoas Permanentes para o Cumprimentos da Missão do Instituto de Informática

---

A 01/01/2014, o Instituto de Informática, IP (II, IP) conta com 272 efetivos permanentes, registando-se um total de 54 postos de trabalho (PT) por ocupar, e desejavelmente nas áreas de tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Áreas Funcionais	Nº efetivos a 01/01/2014	%
Conselho Diretivo	3	1%
Direção Intermédia	22	8%
Estratégia Tecnológica e Arquitetura de Sistemas	31	12%
Soluções Aplicacionais	55	20%
Infraestruturas e Operação de Sistemas e Apoio ao Cliente	104	38%
Gestão de Informação	11	4%
Gestão do Cliente	10	4%
Suporte Interno	36	13%
Totais	272	100%

Tabela 4 – N.º de efetivos do II em 01-01-2014

Ao longo do tempo, 1999-2014, verifica-se um crescimento do número de pessoas ao serviço no Instituto de Informática, com variações pontuais. Em termos comparativos próximos, o ano de 2014 iniciou-se com menos três pessoas que no final de 2013 (275) e com menos cinco pessoas do que o verificado em 2012. Estes movimentos devem-se a saídas de pessoas, por aposentação e por mobilidade para outros Organismos da Administração Pública, e cujos postos de trabalho vagos também têm de ser preenchidos.

Em bom rigor, este decréscimo ligeiro, teria sido consideravelmente maior, no último ano, caso não tivessem sido concretizadas várias entradas via mobilidade interna (Administração Pública).

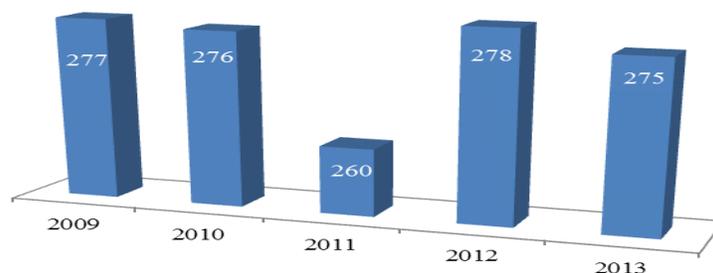


Figura 2 - Evolução do Total de Efetivos

Para responder às necessidades permanentes de pessoas e diminuir a dependência externa de aquisição de serviços, em regime de outsourcing, para fazer face ao volume de atividades e projetos associados à sua intervenção, dado que as pessoas internas, pertencentes ao seu mapa de pessoal, têm-se revelado insuficientes nos últimos anos, está a ser desenvolvido concurso externo de ingresso para o preenchimento de 25 postos de trabalho (PT) no Instituto de Informática, na carreira de especialista de informática. Este processo resultou de uma autorização do Senhor Secretário de Estado da Administração Pública em 2013. A abertura do referido concurso constitui uma situação excecional, face ao atual contexto da Administração Pública e considerando que, desde 2003, não havia entradas de novos trabalhadores sem vínculo à Administração.

As áreas funcionais de recrutamento em 2014, quer para os 25 PT mencionados quer para aquelas que correspondam ao número de 54 PT necessários (PTN), previstos nos Mapa de Pessoal, referido no ponto seguinte, são aquelas em que se verifica maior dependência externa e que requerem qualificação e experiência específicas para as atividades chave e permanentes do Instituto de Informática.

Destacam-se, em primeiro plano, as áreas de programação de software, administração de base de dados, administração de sistemas e gestão de informação, no âmbito do concurso externo, seguindo-se as áreas de acreditação e testes de software, operação e supervisão de sistemas e arquitetura, quer na vertente de base de dados, quer na vertente infraestrutura.

A gestão previsional de pessoas em se insere a proposta de recrutamento para 2014, decorre da orientação estratégia de inverter a evolução da força de trabalho no Instituto de Informática, evidenciada no quadro que se segue, no qual se indica a sistematização das pessoas internas e os vários tipos de contratação externa de serviços (outsourcing), no período de 2009-2011, com o

total de full time equivalent (FTE) envolvidos.

No referido período, e globalmente, o Instituto acolheu os seguintes números de pessoas externas: 131 (2009), 133 (2010) e 104 (2011).

Grupos de Pessoal	2009					2010					2011				
	RH Internos Efectivos	Contratação Externa de Serviços Permanentes - FTE	Contratação Externa de Serviços para "picos de trabalho" - FTE	Total Contratação Externa - FTE	Total Geral	RH Internos Efectivos	Contratação Externa de Serviços Permanentes - FTE	Contratação Externa de Serviços para "picos de trabalho" - FTE	Total Contratação Externa - FTE	Total Geral	RH Internos Efectivos	Contratação Externa de Serviços Permanentes - FTE	Contratação Externa de Serviços para "picos de trabalho" - FTE	Total Contratação Externa - FTE	Total Geral
Pessoal Dirigente	21	-	-	-	21	21	-	-	-	21	23	-	-	-	23
Pessoal Técnico - Funções Tecnologias de Informação e Comunicação	218	98	33	131	349	218	101	32	133	351	205	80	24	104	309
Pessoal Técnico e Técnico Administrativo - Funções de Administração Geral	38	-	-	-	38	37	-	-	-	37	32	-	-	-	32
Total	277	98	33	131	408	276	101	32	133	409	260	80	24	104	364
Total em %	67,9%	24,0%	8,1%	32,1%	100,0%	67,5%	24,7%	7,8%	32,5%	100,0%	71,4%	22,0%	6,6%	28,6%	100,0%

Tabela 5 – Evolução da Força de Trabalho no Instituto de Informática / RH Internos e Contratação Externa de Serviços 2009-2011 (FTE - Full Time Equivalent)

A proposta de recrutamento para 2014, visa continuar a inverter a opção pelo recurso a contratação externa de serviços e a dependência do Instituto de Informática nas áreas funcionais dos PTN a recrutar, face às respetivas pessoas externas que, nalgumas áreas core, se situa em média na ordem dos 68%.

A redução de custos é também uma orientação estratégia, uma vez que este tipo de opção evidencia ganhos significativos, em termos financeiros, acrescidos à aposta no dimensionamento adequado das pessoas permanentes ao serviço no Instituto de Informática.

### **3.3. Mapa de Pessoal para 2014**

---

O Mapa de Pessoal (MP) proposto para 2014 mantém o total de 326 Postos de Trabalho Necessários (PTN), e fundamenta-se nas necessidades de resposta às atividades acometidas ao Instituto de Informática decorrentes da sua missão e, conseqüente alargamento do âmbito, como fornecedor de TIC ao MSESS e a outras Entidades da administração Pública.

Na verdade, visa criar condições para que o Instituto de Informática responda com eficiência, eficácia e qualidade ao cumprimento da sua missão e, crescentemente, cumpra o propósito de prestar melhores e mais serviços aos seus clientes do MSESS, da Administração pública em geral, aos cidadãos e às empresas e a todas as entidades que utilizam e beneficiam dos serviços tecnológicos da responsabilidade do Instituto.

### **3.4. Plano de Formação**

---

O Plano de Formação do Instituto de Informática para 2014 tem como objetivo reforçar as qualificações e as competências de todos os colaboradores, contribuindo para o cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais definidos no QUAR e no Plano de Atividades.

A estratégia a seguir é idêntica à do ano anterior, uma vez que se revelou frutífera e adequada face ao contexto atual da Administração Pública e às restrições orçamentais que o caracterizam. Em síntese: o Plano de Formação 2013 teve uma execução de 100%, com a realização de 77 ações de desenvolvimento de competências (do plano e extra plano), em que 45 ações não tiveram financiamento, culminando em 321 participações no total e em que 160 colaboradores participaram, pelo menos, em 1 ação de formação. Estiveram envolvidas 30 entidades formadoras.

Neste sentido, o plano de formação para 2014, na sua vertente financiada, contemplará ações de formação eminentemente técnicas, consideradas essenciais à operacionalização dos objetivos e missão do Instituto de Informática, transversais a vários departamentos/ equipas e abrangendo o maior número possível de colaboradores afetos às áreas de tecnologia de informação e comunicação (TIC). As ações de caráter comportamental e as dirigidas às áreas de suporte técnico (staff) constituirão, em larga medida, ações sem financiamento e decorrerão da oferta formativa a apresentar pela Secretaria Geral do MSESS.

Privilegiar-se-ão as ações de formação intra-organização, de forma a abranger o máximo de colaboradores por ação, rentabilizando o custo de realização da ação em média em mais de 60% (ações com mais quatro pessoas). Serão igualmente integradas no Plano as necessidades de formação que visam o desenvolvimento de competências críticas e específicas dos colaboradores das diferentes áreas funcionais que, por não somarem o número suficiente para a constituição de uma turma, devem ser satisfeitas via formação externa/de calendário (participação individual em formação externa).

Paralelamente, serão divulgadas semanalmente seminários, eventos e iniciativas, direcionados para as áreas TIC e comportamental, sem custos associados, de modo a estimular a participação dos colaboradores em ações extra plano de formação, com vista à criação de alternativas não sujeitas a restrições orçamentais.

No seguimento, contamos disponibilizar licenças de acesso a uma plataforma tecnológica de aprendizagem e-learning (Lynda), que detém uma oferta muito alargada de cursos nos vários domínios das TIC e permitirá alargar o desenvolvimento de competências a um grupo mais alargado de colaboradores e a um custo reduzido, não só no âmbito das aquisições das licenças, como na redução de despesa relativa a deslocações por parte dos colaboradores.

O Plano de Formação para 2014 resulta da recolha de informação promovida junto dos diretores de departamento e dos coordenadores de área e de acordo com os pressupostos acima indicados.

As áreas TIC identificadas e a contemplar no plano de formação 2014 cobrem essencialmente os seguintes temas:

- **Desenvolvimento Aplicacional:** Pretende-se incrementar os conhecimentos e competências das equipas de programação na tecnologia JAVA, bem como alargar competências fundamentais de programação orientada por objetos a um número mais elevado de colaboradores, de forma a fazer face aos compromissos de manutenção evolutiva e corretiva, assumidos junto do Sistema da Segurança Social. Este alargamento de competências visa não só aliviar a necessidade de requisitar um programador para tarefas que, com maior ou menor dimensão, exijam análise ou até intervenção ao nível do código fonte, como também dotar colaboradores com responsabilidade na análise e gestão de projetos de conhecimentos técnicos que lhes proporcionem um papel mais ativo na discussão, definição e

validação das soluções aplicacionais. Pretende-se abranger as restantes pessoas que não foram abrangidas em 2013 e acautelar o desenvolvimento de competências no âmbito do desenvolvimento para a nova arquitetura tecnológica/ nova visão;

- **Administração de Sistemas e Bases de Dados:** Pretende-se reforçar competências na gestão das infraestruturas de tecnologias de informação e comunicações, assegurando a administração e exploração dos sistemas e bases de dados a nível central, garantindo a eficiência, disponibilidade, capacidade e continuidade dos equipamentos e serviços aplicacionais. A forte componente *Solaris* e *Oracle* caracterizam esta componente formativa.
- **Infraestruturas e Telecomunicações:** Pretende-se garantir a atualização da infraestrutura tecnológica da rede de dados do SISSE. Esta atualização exige a preparação e habilitação dos técnicos locais para que, de forma eficiente, possam identificar e solucionar situações anómalas. Estas competências visam a uniformização e otimização dos processos de trabalho e das respetivas ferramentas tecnológicas (*Active Directory*) e à vertente unificada de voz e dados.
- **Ferramentas de Gestão de Informação:** Pretende-se dotar os colaboradores com competências na utilização avançada das funcionalidades das ferramentas de *Shell script Unix* e *Microsoft Strategy*. Ainda neste âmbito, propõe-se o desenvolvimento de uma formação transversal em PL/SQL para integrar vários perfis funcionais no Instituto de Informática, com o objetivo de dotar os colaboradores com ferramentas tecnológicas aptas à gestão de grandes quantidades de dados (ex. SISS, bases de dados da formação, grandes volumes de dados gerados em inquéritos, etc.);
- **Gestão de Projetos:** Pretende-se o desenvolvimento de competências à medida na disciplina de gestão de projetos, com um caráter muito prático e integrador, assente na realidade e no tipo de gestão de projetos que é praticado no Instituto de Informática;
- **Plano de Emergência Interno:** sensibilização para os procedimentos de segurança que constam do plano de emergência interno do Instituto de Informática, concretizando-se numa sensibilização geral (totalidade dos colaboradores), primeiros socorros e equipas de intervenção, estas últimas dirigidas às equipas constituídas para o efeito;
- **Formação Avançada para Dirigentes Intermédios** – Pretende-se qualificar os dirigentes de nível intermédio do Instituto de Informática com formação de nível avançado, nos programas CADAP e FORGEP, criados à medida para os dirigentes da Administração Pública;

- **Suporte Técnico (Staff):** Pretende-se dotar os colaboradores das áreas de organização e gestão de pessoas com competências ao nível da gestão previsional de recursos humanos, gestão de pessoas e competências, tramitação de procedimentos concursais para admissão ou mobilidade de quadros técnicos e de dirigentes, legislação, contratação pública de bens e serviços, e contabilidade pública. Neste âmbito, pretende-se desenvolver as competências dos colaboradores integrados na *pool* de secretariado e dos motoristas, concretamente nas seguintes áreas: segurança rodoviária, inglês intermédio, secretaria do de alta direção, comunicação e protocolo e *office* avançado.

### **3.5. Projetos e Iniciativas de Desenvolvimento de Competências**

O Manual de Funções do Instituto, atualmente na sua 4ª versão, será atualizado e revisto para a produção de uma 5ª versão, como alicerce para a criação do Modelo de Gestão de Competências.

A atualização do Manual de Funções, para além da validação e estruturação das funções identificadas em cada momento e sua caracterização, inclui a classificação das mesmas ao nível de: confidencialidade, integridade, disponibilidade e impacto. O resultado da referida classificação traduz-se na identificação das funções críticas para a atividade desenvolvida pelo Instituto.

Para 2014 o Instituto pretende definir e construir um Modelo de Gestão de Competências do Instituto de Informática para as funções no âmbito da Pool de Recursos, que irá constituir-se como um piloto, tendo em vista a posterior implementação mais alargada a todas os colaboradores e respetivas funções no Instituto, bem como à sua integração no Sistema de Gestão de Pessoas. Este projeto contextualiza-se no princípio da EFQM do desenvolvimento e envolvimento das pessoas, contribuindo para sustentar a política de gestão de pessoas através da integração das práticas relativas aos processos de recrutamento e seleção, formação, avaliação do desempenho, saúde ocupacional, higiene e segurança no trabalho numa estratégia de desenvolvimento organizacional mediante o desenvolvimento e implementação do Modelo de Gestão de Competências do Instituto de Informática.

O modelo de gestão de competências visa dotar o Instituto de Informática de funções tecnicamente qualificadas de forma a garantir a eficácia na capacidade de resposta ao cumprimento dos critérios de exigência dos Clientes, Parceiros e restantes partes interessadas, e

constituindo um contributo ao desenvolvimento organizacional. Torna-se assim indispensável prosseguir no reforço da qualificação de uma equipa de profissionais com competências diversas, aptos a responder às diversas solicitações, antecipar necessidades, adotar soluções técnicas, orientando a respetiva atuação para a gestão de projeto e cumprimento de resultados na lógica da gestão por objetivos.

A sua implementação contribui para a concretização do objetivo nº5: ” Enriquecer o capital humano”, reforçando a melhoria organizacional decorrente do princípio de afetação ótima dos recursos, através da operacionalização do Mapa de Pessoal. E permitirá, também, reforçar os resultados-chave do Instituto de Informática na componente específica dos resultados Pessoas.

### **3.6. Comunicação institucional e responsabilidade social**

---

“**CONFIANÇA E INOVAÇÃO**” - O posicionamento estratégico do Instituto de Informática, recentemente expresso numa nova identidade corporativa através daquela assinatura (que o evidencia e resume), é, naturalmente, uma especial referência para a atividade a desenvolver no corrente ano.

Nos domínios da Comunicação Institucional, Interna e Comercial, Envolvimento Organizacional, Imagem Corporativa, e Responsabilidade Social continuar-se-á a assegurar uma visão integrada, de modo a que ações sejam eficazes e coerentes. Visando, como sempre, uma comunicação eficaz e uma imagem reputada e de confiança.

As atividades dirigidas a colaboradores, clientes, parceiros e outras entidades relevantes para o Instituto serão desenvolvidas no cumprimento dos planos específicos elaborados para aqueles domínios.

Internamente, as ações de comunicação e participação organizacional contribuem para a política de captação, retenção e mobilização de profissionais qualificados e competentes. Neste âmbito, o Instituto continuará a alimentar e a dinamizar suportes internos para manter a comunicação com os colaboradores, propiciando oportunidades e instrumentos para que possam transmitir as suas opiniões e sugestões, contribuindo assim de forma ativa e construtiva para a melhoria da atividade e condições de trabalho do Instituto.

Neste sentido, para além dos suportes de comunicação digital diariamente utilizados, o Instituto

irá investir, como habitualmente, em ações de comunicação presencial, que permitem o contacto direto e pessoal entre colaboradores e hierarquias e, também, a interação entre colegas - com o reforço da comunicação e das relações interpessoais que esta política proporciona.

No âmbito da gestão do conhecimento, e de forma a adequar a Intranet do Instituto às necessidades atuais da organização, prevê-se também a renovação da imagem e estrutura de conteúdos da “Intranet”, bem como a dinamização dos serviços ali disponibilizados para os colaboradores.

Ao nível do envolvimento e participação organizacional, desde sempre uma aposta do Instituto, serão desenvolvidos e finalizados projetos que visão facilitar o acolhimento e integração de novos colaboradores. Serão também mantidas todas as iniciativas que destacam as pessoas que constituem o Instituto de Informática, bem como as ações que anualmente evidenciam e reconhecem o mérito individual e coletivo de equipas e profissionais. Realizar-se-ão eventos e ações para reunir colaboradores que desempenham a sua atividade na sede do Instituto ou em instalações situadas nos diversos distritos do país.

De acordo com o caminho definido, fomentar-se-á o maior conhecimento público, e na Administração Pública, da marca Instituto de Informática, dos produtos e serviços, e das principais concretizações alcançadas. Visando divulgar as competências e potencialidades existentes e promover sinergias no âmbito da Administração Pública.

A implementação de novos canais de comunicação com atuais e potenciais clientes, bem como a criação de imagem própria, e suportes comerciais de apoio, para produtos e serviços do Instituto, aliadas a iniciativas no âmbito dos canais de comunicação eletrónica, potenciarão a concretização dos objetivos já mencionados.

Respondendo a necessidades cada vez mais sentidas de acolhimento adequado a visitas de públicos diversos (entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras) serão ainda implementadas ações e desenvolvidas peças de comunicação que facilitem a apresentação e compreensão das competências e atuação do Instituto, centradas nas Tecnologias de Informação e no desenvolvimento, operação e evolução de Sistemas de Informação.

Assumindo-se como um Instituto Socialmente Responsável, o Instituto de Informática tem como

prioridades no seu Plano de Responsabilidade Social a “Promoção do Bem-Estar dos Colaboradores”, o “Estabelecimento de Parcerias com a Comunidade Envolvente” e a “Implementação de um Sistema de Reciclagem”.

O foco estará centrado em iniciativas de melhoria das instalações de trabalho e de promoção de práticas saudáveis. No entanto, manter-se-á a realização de ações dedicadas à promoção da família, convívio entre os colaboradores, ações de solidariedade e práticas de preservação ambiental.

Agindo de forma atenta e concertada com outros organismos da Administração Pública e da Sociedade Civil, o Instituto de Informática continuará também a estar representado e a prestar contributos relevantes na rede de Responsabilidade Social do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (RSMSESS) e na RSOpt – Rede Nacional de Responsabilidade Social.

# Projetos Estruturantes em 2014



## 4. Clientes

---

No âmbito da sua missão e visão o Instituto de Informática presta serviços e fornece produtos a diferentes segmentos de clientes, num contexto socioeconómico e financeiro mutável, sendo expectável que todo o SISS tenha de se sujeitar a alterações profundas, muito para além das alterações de parametrização que os vários subsistemas que o integram têm experimentado ao longo do tempo. Para além dos desafios que a sustentabilidade de longo prazo do subsistema previdencial apresenta, com um grau de incerteza bastante elevado, também as alterações na sociedade e nas necessidades dos clientes, exigem a resposta do SISS com uma dinâmica acrescida e uma gestão ágil do ciclo de vida de desenvolvimento e entrega aplicacional.

As alterações preconizadas não se cingem ao impacto no Sistema da Segurança Social e do Emprego. Antes, reforçam a necessidade de uma abordagem com interesse e impacto nacionais, dado que a esfera de abrangência é transversal à Administração Pública e fundamental para a sustentabilidade da Segurança Social e, por consequência, das finanças públicas do nosso País.

Estas alterações envolvem um alinhamento das iniciativas a desenvolver e de todo o processo de análise, produção, teste e produção de novas aplicações ou alterações aplicacionais, constantes de um novo paradigma que envolve entre outras, as seguintes dimensões:

- Gestão do relacionamento multicanal
- Visão transversal e integrada do cliente
- Interoperabilidade
- Reutilização de componentes
- Competências de gestão do cliente
- Componentes da Segurança Social, Emprego e Formação Profissional integradas
- Desmaterialização de processos

Com a adoção de uma nova estratégia de posicionamento e de relacionamento com os clientes, suportados no novo modelo gestor, é promovida a centralização do contacto e promoção da imagem junto do cliente, compreendendo as suas necessidades e assegurando que as soluções disponibilizadas garantem os níveis adequados de prestação e contrapartidas respetivas, através de comunicação regular e planeada com os clientes.

Enquadrada nesta postura insere-se a determinação em avaliar o nível de satisfação através de um conjunto de inquéritos regulares, dirigidos aos clientes finais. Pretende-se que seja assegurada uma adesão mínima de 30% como garante da eficácia destas auscultações, estando prevista uma avaliação da satisfação do cliente sobre as respostas fornecidas no seguimento das solicitações, pedidos de serviço e incidentes recebidos. Neste sentido, pretende-se implementar, durante o ano de 2014, um software de gestão de relacionamento com o cliente que suporte o acompanhamento destes processos, garanta a monitorização dos mesmos e forneça relatórios por cliente periódicos, para apoio à decisão.

Inseridas nesta postura de proximidade com o cliente encontram-se previstas a preparação e disponibilização de ações de formação presenciais ou de e-learning ao longo de 2014, visando dar suporte ao lançamento de novos produtos e serviços ou à alteração dos existentes, bem assim como desenhar produtos formativos decorrentes de outras necessidades identificadas pelo cliente, garantindo a planificação e execução dos mesmos de acordo com os requisitos e os prazos acordados.

Pretende-se fornecer um suporte crítico aos canais de relacionamento, nomeadamente aos serviços prestados pelo Portal da Segurança Social, pelo canal transacional SSD e pela intranet do MESS, assim como pelo centro de contacto da Segurança Social, através do acompanhamento da manutenção corretiva e evolutivas necessárias, assim como através da gestão dos equipamentos e infraestruturas adequados ao funcionamento dos mesmos.

No âmbito da relação com o cliente, o Instituto irá implementar o novo centro de contacto do Instituto de Gestão Financeira (IGFSS), assim como à monitorização dos serviços de suporte aplicacional, gestão de equipamentos e de infraestruturas prestados ao centro de contacto do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), enquanto novo cliente, e tendo em consideração a sua relevância e impacto na missão e negócio do Instituto. Realça-se ainda o suporte aplicacional ao Centro de Contacto do Instituto de Segurança Social (ISS), dos Fundos de Compensação de Trabalho e Fundo de Garantia de Compensação do trabalho. Por outro lado, pretende-se realizar uma integração de aplicações do Instituto, numa única ferramenta para a área de negócio do atendimento, que permita responder a todas as necessidades desta área, suportando o início do processo com a marcação do atendimento presencial até à fase terminal, e garantindo o registo dos relacionamentos feitos entre o Instituto e os seus clientes, assim como o controlo da

manutenção corretiva e evolutiva dos produtos disponibilizados pelo Instituto.

Numa lógica de partilha transversal de boas práticas na AP, o Instituto continuará a prestar gestão aplicacional e de suporte a novas aplicações, como a Visita por Marcação Prévia (VMP) no Instituto da Segurança Social (ISS), ou o como o Sistema Integrado de gestão de Atendimento (SIGA), cuja implementação registou uma expansão significativa com a rede de lojas do cidadão da Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), perspetivando-se a implementação, para 2014, no Instituto Nacional de Reabilitação (INR). Perspetiva-se inclusive a concretização de uma proposta de implementação do upgrade da solução de gestão documental, a apresentar aos organismos do MSESS.

Ainda no âmbito do relacionamento com o cliente, prevê-se a conclusão da reformulação do catálogo de produtos e serviços do Instituto de Informática, que sustentará a redefinição dos acordos de níveis de serviço com os clientes, assim como suportará a elaboração de propostas comerciais ou protocolares com novas entidades, através de uma análise transparente dos processos de formação de custo e o estabelecimento de preços justos e concorrenciais. A monitorização subsequente daqueles acordos de níveis de serviço, contribuirá para assegurar as relações e parcerias existentes e, simultaneamente, definir a base da procura de novos mercados e clientes para o fornecimento de soluções à medida.

No âmbito do Sistema Estatístico da Segurança Social o II presta serviços ao nível da gestão da informação e da produção estatística, quer como resultado da exploração das aplicações anteriormente mencionadas, com carácter permanente ao nível dos indicadores estatísticos e de gestão, quer respondendo a pedidos à medida, que decorrem de variadas necessidades da Tutela e dos vários organismos do MSSS. Realça-se ainda a resposta a pedidos, de forma continuada, emanados de vários Organismos e estruturas da Administração Pública. No total são mais de quatrocentas entidades públicas e privadas a quem o Instituto de Informática continuará a satisfazer pedidos de informação estatística.

Quer ao nível aplicacional, quer no âmbito da gestão da informação, um outro segmento de clientes são as estruturas Fiscalizadoras e Auditoras da Administração Pública (Tribunal de Contas, Inspeções-Gerais, ...), que de forma periódica solicitam ao II a resposta a auditorias e avaliações no âmbito da operação do SISS, Sistema de Informação Financeira (SIF) e Segurança Social Direta (SSD), de suporte ao negócio da Segurança Social.

São prestados serviços a Organismos do Ministério das Finanças, da Economia e Emprego, da Saúde e da Justiça, quer ao nível das plataformas de interoperabilidade e comunicação entre sistemas operacionais, quer no âmbito do fornecimento de informação protocolada e de cruzamento e interconexão de dados.

# Projetos Relevantes em 2014



## 5. Projetos Estruturantes em 2014

---

De entre o conjunto de projetos e iniciativas a iniciar ou executar, em 2014, realçam-se os seguintes que, pela sua dimensão, impacto, ou criticidade no atual contexto socioeconómico, foram alvo de especial alinhamento e aprovação estratégica com a Tutela e com os principais clientes envolvidos no seu desenvolvimento.

- Concluir o PESI 2014-2016
- Medida Incentivo ao Emprego: medida MIE do IEFP
- SIP: Sistema Informação de Pensões
- Implementação, migração, otimização e alargamento de soluções e equipamentos VoIP
- Centralização da Função Informática do MSESS
- “Private Cloud” - Continuação da evolução da solução e expansão do serviço “Private Cloud Drive”
- Evolução e consolidação dos sistemas distribuídos e da infraestrutura de suporte aplicacional
- Elaboração e atualização de catálogo de produtos com custo respetivo
- Criação do Centro de Controlo de Operações
- Acordos e Planos Prestacionais (APP)
- Sistemas conexos Fundos: SEF, SID, SIF
- Sistema Integrado da Dívida – SID (inclui módulo Controlo Participação)
- Desemprego - Gestão das Prestações de Desemprego de Trabalhadores Independentes
- Barramento à Entrada de DR na SSD - 1ª Fase
- Interface SICC-SIF
- Conta Integrada

# Orçamento



## 6. Orçamento

O orçamento inicial do Instituto de Informática, para 2014, ascendeu a 37.078.134 euros, dos quais 16.078.134 euros (43,36%) encontram-se inscritos em Administração e 21.000.000 euros (56,64%) em Capital.

Comparativamente com o Orçamento Inicial de 2013, o Orçamento de 2014 aumentou 25,31%, conforme é verificado no quadro abaixo.

À data de 28 de janeiro de 2014, o Orçamento Corrigido de 2014, perfaz o montante de 39.256.050 euros, representando um aumento 3,41%, face a 2013.

Designação	OSS Inicial 2013	OSS Corrigido 2013	OSS Inicial 2014	OSS Corrigido 2014	Var. % OSS Inicial	Var. % OSS Corrig.
Despesas Correntes	17.334.880	18.578.033	16.078.134	18.256.050	-7,25%	-1,73%
Despesas de capital	12.255.000	19.385.000	21.000.000	21.000.000	71,36%	8,33%
<b>Total</b>	<b>29.589.880</b>	<b>37.963.033</b>	<b>37.078.134</b>	<b>39.256.050</b>	<b>25,31%</b>	<b>3,41%</b>

Tabela 6 – Orçamento 2013 versus 2014

### 4.1. Despesas de Administração

À semelhança de anos anteriores, o Orçamento de Despesas de Administração para 2014 atende, por um lado, a critérios rigorosos da gestão dos recursos para o desenvolvimento da sua atividade de modo a satisfazer as necessidades dos parceiros, em matéria de sistemas de informação e, por outro, o cumprimento do nível de restrições orçamentais impostos pela Tutela.

Aquando da preparação do orçamento para 2014, o Instituto de Informática cumpriu as orientações de forte restrição orçamental impostas pela Tutela, contemplando, em despesas de Administração, um valor menor ou igual a 95% da dotação inicial de 2013.

O valor aprovado para o orçamento 2014 afeta, sobretudo, as rubricas económicas de 02.02.04.02 - Locação de Edifícios - Outras Entidades, 02.02.19 – Assistência Técnica e 02.02.20.02 – Outros Trabalhos Especializados, ficando as mesmas deficitárias para o suporte de contratação de serviços críticos, essenciais não só para o funcionamento do Instituto, como para o funcionamento de todos os serviços do MESS.

## **Encargos com Pessoal**

Ao que se refere a encargos com o pessoal, o Instituto de Informática apresentou, em sede de proposta de orçamento, uma previsão que incluindo os novos trabalhadores previstos para a entrada no mapa de pessoal do Instituto de Informática, no âmbito do Aviso n.º 13171/2013, de 29 de outubro. Nesse pressuposto, estimaram-se encargos no montante de 11.837.297 euros.

Tendo em conta a necessidade de reforçar o contingente de efetivos na vertente tecnológica (25 elementos) e a necessidade de manter os contratos indispensáveis ao funcionamento do Sistema de Informação da Segurança Social, procurando simultaneamente melhorar a satisfação dos seus clientes, verifica-se que a dotação orçamental aprovada para 2014, 10.554.287 euros, é insuficiente para cobrir a totalidades destes encargos para os 12 meses de 2014.

## **Aquisição de Bens e Serviços Correntes**

No que se refere às despesas de Aquisição de Bens e Serviços, foi atribuído ao Instituto de Informática um orçamento inicial aprovado no montante de 5.477.020 euros.

O crescimento dos compromissos de serviços permanentes está intimamente associada ao alargamento de competências do Instituto de Informática à gestão e disponibilização de um número acrescido de aplicações, sistemas, infraestruturas e serviços de TI, assim como o aumento do grau de integração e/ou comunicação de informação com Clientes e entidades externas.

O enquadramento destas necessidades num orçamento restritivo como o de 2014, implica a implementação de medidas internas de eficiência e eficácia cuja margem de manobra se torna reduzida, fruto do inevitável crescimento da despesa afeta a serviços permanentes com caráter fixo, como é o caso, nomeadamente, das Comunicações, de Assistência Técnica e de Outros Trabalhos Especializados.

No que respeita aos serviços permanentes, com reflexo na atividade do Instituto e dos restantes organismos da Segurança Social, com impacto na qualidade dos serviços prestado aos cidadãos e empresas, o OSS 2014, suporta, entre outras, as seguintes despesas:

- **Locação de Edifícios** – estão previstos nesta rubrica as despesas para honrar os compromissos com o IGFCSS relativas ao aluguer do edifício sede do Instituto de

Informática, assim como despesas originadas pela acomodação dos sistemas informáticos do Datacenter Principal e do Datacenter Alternativo.

- **Comunicação** – engloba as despesas com a rede de comunicações da Segurança Social, correio geral, serviços móveis e as despesas de emissões de cartas PIN e do Cartão Europeu de Seguro de Doença.
- **Assistência Técnica** – contempla os serviços de suporte à rede de servidores, impressoras e computadores da Segurança Social, às soluções de storage, routers, switches e firewall existentes, a assistência técnica de impressoras, assim como, os serviços de manutenção técnica dos equipamentos do datacenter principal e do datacenter alternativo. Estão inclusive previstos os contratos de assistência técnica de software relativos à manutenção do Erwin e Modelmart, Inet Crystal Clear, Videoconferência, Contact Center, ferramentas de teste, plataforma de E-learning, DataStage, MicroStrategy, Clementine, entre outros.
- **Outro Trabalhos Especializados** – prevê-se a aquisição de serviços de suporte técnico às bases de dados, ao sistema SAP, às atividades de supervisão, operação e helpdesk, bem com o suporte aos serviços de storage e apoio aos Serviços Locais da Segurança Social, Middleware Weblogic, BPM e ECM, emissão de cartas PIN da SSD, renovações de certificados, entre outros.

Face às crescentes necessidades orçamentais, relativas à manutenção evolutiva e corretiva, derivado de um cada vez maior parque de aplicações em exploração, o orçamento inicial de 2014 torna-se restritivo para a assunção de encargos com projetos e atividades emergentes previstas no presente plano.

Tendo em conta os constrangimentos atrás referidos e comunicados às entidades competentes, no decorrer do mês de janeiro, o Instituto viu o seu Orçamento Inicial reforçado, em Aquisição de Bens e Serviços, no montante de 2.177.916 euros, totalizando, deste modo, um OSS Corrigido de Administração de 18.256.050 euros.

Em termos comparativos, o quadro seguinte mostra os Orçamentos Iniciais e Corrigidos, respetivamente de 2013 e 2014 (à data de 28 de janeiro de 2014), discriminados por grupos e subgrupos económicos de despesas de Administração.

Grupo	Designação	OSS Corrigido 2013	OSS Corrigido 2014	Var. % OSS Corrig.
	<b>Despesas Correntes</b>	<b>18.578.033</b>	<b>18.256.050</b>	<b>-1,73%</b>
<b>D.01</b>	<b>Despesas com Pessoal</b>	<b>11.178.325</b>	<b>10.554.287</b>	<b>-5,58%</b>
	Remunerações Certas e Permanentes	8.929.244	8.243.774	-7,68%
	Abonos Variáveis ou Eventuais	76.739	193.533	152,20%
	Segurança Social	2.172.342	2.116.980	-2,55%
<b>D.02</b>	<b>Aquisição de Bens e Serviço</b>	<b>7.343.295</b>	<b>7.654.936</b>	<b>4,24%</b>
	Aquisição de Bens	62.234	61.590	-1,03%
	Aquisição de Serviços	7.281.061	7.593.346	4,29%
<b>D.03</b>	<b>Juros e Outros Encargos</b>	<b>4.047</b>	<b>3.717</b>	<b>-8,15%</b>
<b>D.04</b>	<b>Estágios Profissionais</b>	<b>23.400</b>	<b>23.400</b>	<b>0,00%</b>
<b>D.05</b>	<b>Subsídios</b>	<b>19.919</b>	<b>15.000</b>	<b>-24,70%</b>
<b>D.06</b>	<b>Outras Despesas Correntes</b>	<b>9.047</b>	<b>4.710</b>	<b>-47,94%</b>

Tabela 7 – Orçamento de Administração para 2014 discriminado por grupos e subgrupos económicos

## 4.2. Despesas de Capital

No que se refere ao Orçamento de Despesas de Capital, foi aprovado o plafond de 21.000.000 euros, sendo este o montante carregado no sistema SAP-SIF como Orçamento Inicial de Capital, a janeiro de 2014.

Designação	OSS Inicial 2013	OSS Corrigido 2013	OSS 2014 Plafond Novº 2013	Var. % (OSS Inicial 2013)	Var. % OSS (Corrig. 2013)
<b>Despesas de capital</b>	<b>12.255.000</b>	<b>19.385.000</b>	<b>21.000.000</b>	<b>71,36%</b>	<b>8,33%</b>

Tabela 8 – Proposta de Orçamento de Capital para 2014

O montante aprovado em Despesas de Capital para 2014, respeita, maioritariamente, a investimentos de Hardware e Software, destinados ao Sistema de Informação da Segurança Social, em consonância com a missão do Instituto de Informática.

Esta dotação orçamental, neste grupo de despesas, representa um aumento de 8.745.000 euros (71,36%) face ao valor do Orçamento Inicial de 2013.

A rubrica de Equipamento Informático ostenta uma dotação orçamental de 5.778.874 euros,

apresentando um aumento de 156,08% face ao orçamento inicial do ano anterior.

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

Apesar de não estar ainda determinado um plano de investimento ao nível do hardware, o OSS de 2014, encontra-se à partida comprometido com o valor global de 3.310.308 euros, relativo a despesas no âmbito de contratos celebrados em 2013 cuja execução financeira encontra-se condicionada a visto do Tribunal de Contas, o que não ocorreu até 31/12/2013. Nesta situação encontram-se os seguintes processos:

- 2.550 postos de trabalho;
- evolução da solução de rede de comunicações de dados do DCP;
- evolução da infraestrutura de suporte aplicacional à implementação do FCT e FGCT;
- solução de gestão de níveis de serviço.

A dotação orçamental das despesas de investimento em Software Informático ascende a 15.191.126 euros apresentando um crescimento na ordem dos 52,44%, face ao orçamento inicial de 2013.

Para a presente rubrica económica encontram-se previstas despesas com a manutenção evolutiva dos sistemas aplicacionais do SISS, manutenção à gestão de rendimentos e as alterações legislativas a Desemprego e Segurança Social Direta, despesas inerentes às atividades de análise, programação e testes decorrentes do desenvolvimento e manutenção evolutiva e corretiva das equipas de administração de sistemas e base de dados e das equipas de testes, desenvolvimentos aplicacionais relativos ao sistema SAP, licenciamento das ferramentas Oracle e Microsoft, assim como o desenvolvimento dos Datamarts, entre outras.

À semelhança da situação exposta relativamente à componente de hardware, também no caso do software, o orçamento de 2014 encontra-se comprometido com o valor global de 3.239.817 euros, no âmbito de contratos que não foram objeto de visto do TC até 31-12-2013.

Nesta situação, encontram-se os seguintes processos:

- Licenciamento Microsoft;

- Software Oracle Enterprise Manager SOA Management e software Oracle Golden Gate;
- Serviços de desenvolvimento de software no âmbito do SIP;
- Solução de gravação de chamadas para Centro de Contacto.

Ainda em Software, estão previstas despesas, no montante de 622.602 euros, no âmbito de 3 operações SAMA cofinanciadas pelo FEDER, a saber, I-Ber, GPTIC e CGPI.

Em termos comparativos, o quadro seguinte mostra o Orçamento Inicial e Corrigido, respetivamente de 2013 e 2014 (à data de 28 de janeiro de 2014), discriminado por rubrica económica.

Grupo	Designação	OSS Inicial 2013	OSS Corrigido 2013	OSS Corrigido 2014	Var. % OSS Inicial	Var. % OSS Corrig.
<b>D.07</b>	<b>Despesas de capital</b>	<b>12.255.000</b>	<b>19.385.000</b>	<b>21.000.000</b>	<b>71,36%</b>	<b>8,33%</b>
	Construções Diversas	25.000	40.000	25.000	0,00%	-37,50%
	Equip. Informático	2.256.650	8.392.060	5.778.874	156,08%	-31,14%
	Software Informático	9.965.350	10.902.682	15.186.452	52,44%	39,29%
	Equip. Básico	5.000	50.258	5.000	0,00%	-90,05%
	Outros Investimentos	3.000	0	4.674	-100,00%	

Tabela 9 – Orçamento de Capital discriminado por rubricas económicos

# Pessoas e Comunicação



## 7. Objetivos 2014

### 7.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

A escolha dos objetivos a incluir no QUAR 2014, que resultam de um subconjunto dos objetivos operacionais considerados mais relevantes para a avaliação do desempenho, observou o disposto na Lei quanto à necessidade de considerar os seguintes parâmetros:

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

Estes objetivos serão monitorizados periodicamente, no âmbito do processo de Planeamento e da avaliação do desempenho organizacional, suportado na nova aplicação “Sistema de Gestão de Iniciativas”, desenvolvida internamente.

Parâmetro	Objetivo	Indicador	Meta	Tolerância	Valor Crítico
EFICÁCIA (50%)	Promover a melhoria da capacidade de entrega de projectos (60%)	Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados no Sistema de Informação da Segurança Social e do Emprego	80%	0%	90%
	Maximizar a satisfação dos pedidos de Manutenção Evolutiva e Correctiva (40%)	Numero de pedidos entregues / Numero de pedidos contratados	80%	0%	90%
EFICIÊNCIA (30%)	Melhorar a eficiência dos processos da Cadeia de Valor (30%)	% de resolução de Incidentes graves em menos de 24Horas (Dia seguinte)	85%	0%	90%
		% de reclamações sobre Incidentes = nº reclamações abertas / nº total incidentes	3 ‰	0,25 ‰	2 ‰
	Melhorar o nível de satisfação do cliente (35%)	Alargamento e optimização da solução VOIP = nº instalações / nº instalações planeadas	85%	0%	100%
	Manter o nível de disponibilidade do SISSE (35%)	Nível médio atingido com a satisfação do cliente	3,5	0,2	4
QUALIDADE (20%)	Implementar acções de melhoria de qualidade de dados (25%)	nº horas de disponibilidade / 24 horas	99%	0%	99,9%
	Implementar o Plano de Responsabilidade Social (25%)	nº de processos concretizados	4	0	5
	Implementar medidas de desenvolvimento das competências dos colaboradores (50%)	% de execução do Plano de Responsabilidade Social	75%	0%	85%
		% de realização do Plano de Formação	70%	0%	80%

Tabela 10 – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2014 (QUAR)

## **7.2. Objetivos para 2014 – Balanced ScoreCard**

---

O Plano de Atividades do Instituto de Informática, para 2014 resultou do desdobramento dos quatro perspectivas estratégicas:

- Contribuição Corporativa
- Utilizadores
- Processos Internos
- Aprendizagem e Inovação

As quais foram desdobradas em oito grupos de objetivos anuais:

1. Desenvolver novos projetos aplicativos, promovendo a melhoria da capacidade de entrega
2. Atualizar as soluções aplicativos existentes
3. Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social
4. Racionalizar e rentabilizar as infraestruturas e comunicações
5. Centralizar a gestão do relacionamento com o Cliente
6. Especificar e conceber novos produtos de TIC
7. Melhorar a eficiência interna
8. Promover a comunicação e envolvimento das pessoas e desenvolvimento das suas competências

Para cada objetivo anual foram identificadas as iniciativas necessárias para a sua concretização, que resultaram num total de 118.

A partir da visão integrada dos objetivos organizacionais e aplicando a metodologia BSC ao ano de 2014, foram determinadas as ponderações de cada perspectiva e as iniciativas que as compõem, para efeitos de estruturação e monitorização contínua:

Descrição	Peso	Nº Iniciativas
<b>Contribuição Corporativa</b>	60%	<b>71</b>
<b>Utilizadores</b>	25%	<b>10</b>
<b>Processos Internos</b>	10%	<b>31</b>
<b>Aprendizagem e Inovação</b>	5%	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>118</b>

Tabela 11 – Perspetivas BSC para 2014 e N.º de Iniciativas

Na tabela seguinte apresenta-se o desdobramento por grupo de objetivos anuais e por número de iniciativas.

Perspetiva BSC	Objetivos 2014	
	Nº Iniciativas	Descrição
Contribuição Corporativa	20	Atualizar as soluções aplicacionais existentes
	6	Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social
	20	Desenvolver novos projetos aplicacionais, promovendo a melhoria da capacidade de entrega
	18	Racionalizar e rentabilizar as infraestruturas e comunicações
Utilizadores	8	Centralizar a gestão do relacionamento com o Cliente
	4	Especificar e conceber novos produtos de TIC
Processos Internos	34	Melhorar a eficiência interna
Aprendizagem e Inovação	8	Promover a comunicação e envolvimento das pessoas e desenvolvimento das suas competências

Tabela 12 – Desdobramento dos Objetivos 2014 do Instituto de Informática. por perspetiva BSC

## 7.3. Objetivos e Iniciativas 2014

### 7.3.1. Desenvolver novos projetos aplicativos, arquitetura tecnológica, qualidade de dados e informação de gestão, promovendo a melhoria da capacidade de entrega

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Sistema Pagamento Multibanco e CTT (SPMC): revisão técnica (PI)	31-12-2014	% de Execução	90
Interface SICC-SIF: componente SICC	30-10-2014	% de Execução	100
Interface SICC-SIF: componente SIF	30-10-2014	% de Execução	100
Ação Social - ADOP e 2ª Fase ASIP	30-12-2014	% de Execução	100
Alargamento do CIMO (Centro de Impressões Massivas de Outputs)	31-12-2014	% de Execução	90
Barramento à Entrada de DR na SSD - 1ª fase (SAMA)	14-12-2014	% de Execução	100
Carregamento e Disponibilização de Movimento (CDM): 2ª fase	30-09-2014	% de Execução	100
Centros de competências - SCORE III	31-12-2014	% de Execução	90
Conclusão da implementação do âmbito CRC-TI + Alterações legislativas subsequentes	31-12-2014	% de Execução	85
Desemprego - Gestão das Prestações de Desemprego de Trabalhadores Independentes	31-12-2014	% de Execução	70
Desenvolver ações de formação no âmbito das componentes existentes (001 e 002)	31-12-2014	% de pedidos de formação implementados dentro do prazo acordado (presencial ou e-learning)	85
Desenvolvimento Dashboards Intelligence Cubes	31-06-2014	% de Execução	100
Desenvolvimento de Novos Datamarts	31-12-2014	Nº datamarts	1
Gestão de Declarações de Serviço (GDS) - 2ª Fase: entidades contratantes	30-11-2014	% de Execução	100
Implementação novos canais financeiros (APB e cartão pré-pago)	28-06-2014	% de Execução	100
PCIRPC - Task force cdist Porto	31-03-2014	% de Execução	100
SIATT - Fase 3	31-12-2014	nº distritos em produção	6
Sistema Integrado da Dívida (SID): inclui módulo Controlo Participação (SAMA)	30-07-2014	% de Execução	100

Tabela 13 – Iniciativas planeadas para 2014 para o objetivo “Desenvolver novos projetos aplicativos, arquitetura tecnológica, qualidade de dados e informação de gestão, promovendo a melhoria da capacidade de entrega”

\* a meta traduz o planeamento das iniciativas em janeiro de 2013. Ao longo do ano poderá sofrer alterações na data de início, no estado e no âmbito, podendo por esses factos ser reavaliada.

### 7.3.2. Objetivo: Atualizar as soluções aplicacionais existentes

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Sistemas conexos Fundos: SEF	30-06-2014	% de Execução	100
Sistemas conexos Fundos: SID	30-06-2014	% de Execução	100
Sistemas conexos Fundos: SIF	30-06-2014	% de Execução	100
Prestações - alterações decorrentes da LOE 2014	30-12-2014	% de Execução	60
Ação Social (GB e ASIP): Adaptação ao Novo Módulo para Gestão Apoios Sociais	30-12-2014	% de Execução	100
Acordos e Planos Prestacionais (APP)	30-07-2014	% de Execução	100
Adaptação protocolo SEPA: GC / SEF / RPC / SIF	31-03-2014	% de Execução	100
Alteração Datamarts	31-03-2014	% de Execução	100
CO: Automatização maior % Coimas	31-12-2014	% de Execução	100
Complemento Solidário de Idosos - Atualização legislativa	30-11-2014	% de Execução	100
Cooperação continuação trabalhos 1ª fase: implementação de PA	31-12-2014	% de Execução	95
Evolução da infraestrutura de suporte aplicacional do SISS	31-12-2014	Percentagem de módulos aplicacionais SISS a usarem a nova arquitetura de servidores aplicacionais	70
Evolução da plataforma de Bases de Dados do SISS	30-09-2014	% de Execução	100
Framework web	31-12-2014	% de Execução	90
Implementação de nova solução de correio eletrónico	01-12-2014	Taxa de execução face ao nº total de servidores em Produção.	50
Manutenção canais financeiros	31-12-2014	% de Execução	90
Manutenção corretiva e evolutiva dos produtos disponibilizados pelo DGC	31-12-2014	% de resolução dos pedidos dos Clientes	60
Manutenção SIATT - Fase 1 e 2	31-12-2014	Distritos em produção	6
Manutenção soluções aplicacionais transversais (CCM, THAI)	31-12-2014	Nº de Componentes	7
PCIRPC - Alargamento	31-12-2014	% de Execução	90
RSI Prestação: Reformulação e Novo Módulo para Gestão Apoios Sociais	30-12-2014	% de Execução	100
Upgrade produto "SmartDOCS"	31-12-2014	% de Execução	100

Tabela 14 – Iniciativas planeadas para 2014 para o objetivo “Atualizar as soluções aplicacionais existentes”

### 7.3.3. Objetivo: Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Alargar o âmbito e evoluir os serviços abrangidos pelo PCN	31-12-2014	número de novos serviços integrados no PCN.	3
Concluir o PESI 2014-2016	30-06-2014	% de Execução	100
Desenvolver ações de formação no âmbito das novas componentes	31-12-2014	% de Execução	85
Implementar novos mecanismos de segurança e controlo de acesso à informação da SS	31-12-2014	% de utilizadores configurados na ferramenta	100
Incentivo ao Emprego: medida IEFP	30-06-2014	% de Execução	100
SIP: Sistema Informação de Pensões	31-12-2014	% de Execução	70

Tabela 15 – Iniciativas planeadas para 2014 para o objetivo “Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social”

### 7.3.4. Objetivo: Racionalizar e rentabilizar as infraestruturas e comunicações

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Alargamento da solução VoIP aos organismos da SS	31-12-2014	% Migração de telefones atuais para tecnologia VoIP	70
Centralização da Função Informática do MSESS	31-12-2014	Número de organismos com integração da função informática	4
Cobertura de WebServices desenvolvidos e disponibilizados por esta nova plataforma	31-12-2014	% de cobertura de webservices	100
Consolidação plataforma servidores aplicativos J2EE	31-12-2014	% de Execução	80
Estação Padrão e Mobilidade - Otimização da Solução segundo as tendências de mercado	31-12-2014	% de Execução	90
Estação Padrão e Mobilidade - Virtualização /Consolidação do Desktop Corporativo	31-12-2014	% de Execução	90
Evolução e consolidação dos sistemas distribuídos.	31-12-2014	% de serviços e equipamentos, evoluídos / consolidados / atualizados.	50
IDM	31-12-2014	% de Execução	90
Implementar rede Wireless no II	31-03-2014	% de Execução	100
PPD (Plano de Preservação Digital) - Fase de conceção	31-12-2014	% de Execução	90
Preparação de CPI para a rede de comunicações da SS	30-11-2014	Conclusão de procedimento de contratação	100
Private Cloud - Expansão do Serviço Private Cloud Drive	31-12-2014	% de Execução	90
Private Cloud - Continuação da Evolução da Solução tendo em conta as tendências e novas necessidades	31-12-2014	% de Execução	90
VOIP - Implementação	31-12-2014	% de telefones configurados no Call Manager Cisco.	90
VOIP - otimizar integrar e desenvolver as comunicações unificadas	31-12-2014	% de Execução	90

Tabela 16 – Iniciativas planeadas para 2014 para o objetivo “Racionalizar e rentabilizar as infraestruturas e comunicações”

### 7.3.5. Objetivo: Centralizar a gestão do relacionamento com o Cliente

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Atualização Dados Internet	31-12-2014	Nº de atualizações	12
Avaliação da satisfação do cliente	31-12-2014	Índice de satisfação resultante da média de respostas ao inquérito de satisfação	33
Avaliação do processo para medição da satisfação do cliente.	31-12-2014	Cumprimento de 90 % das ações previstas no plano, com taxa de adesão superior a 30%	80
Conceção e execução do Plano de Marketing	31-12-2014	Concretização das ações e iniciativas constantes no Plano	75
Definição de SLAs	31-01-2014	% de cumprimento dentro do prazo acordado	85
Monitorização da relação com o cliente	31-12-2014	nº dias úteis por mês	8
Resposta a pedidos de dados	31-12-2014	Nº de pedidos respondidos	1500

Tabela 17 – Iniciativas planeadas para 2014 para o objetivo “Centralizar a gestão do relacionamento com o Cliente”

### 7.3.6. Especificar e conceber novos produtos de TIC

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Elaboração e atualização de catálogo de produtos com custo respetivo	31-12-2014	% de Execução	85
Conceção de produtos	31-12-2014	% de Execução	100
Controlo do imobilizado	31-12-2014	Grau % de eficiência do modelo de controlo estabilizado	50
Serviços de Acreditação Externos - INFARMED	31-12-2014	% de Execução	90

Tabela 18 – Iniciativas planeadas para 2014 para o objetivo “Especificar e conceber novos produtos de TIC”

### 7.3.7. Melhorar a eficiência interna

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Alargamento da cobertura das Acreditações à Plataforma SAP	31-12-2014	% de projetos SAP com acreditação	90
Alinhar os processos de gestão de riscos e de segurança da informação com as normas NP ISO/IEC 270001:2013 e NP ISO 31000:2012	28-03-2014	% de Execução	100
Assegurar a Disponibilidade do SISSE	31-12-2014	% de Execução	990
Consolidar ferramentas integração contínua	31-12-2014	Nº de projetos abrangidos	10
Consolidar wiki	31-12-2014	% de Execução	90
Criação de normativos para melhoria da eficácia interna nos processos geridos pela Área de Gestão de Pessoas	31-12-2014	Nº de documentos elaborados e entregues.	3
Criação de sistema de controlo/reporte de custos	31-12-2014	nº meses	5
Criação do Centro de Controlo de Operações	30-12-2014	Entrada em funcionamento do CCO 30/12/2014	100

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Criar um sistema de custeio de resolução dos Incidentes e Pedidos de Serviço	31-12-2014	% de Execução	80
Definir a abordagem de Benchmarking e implementar o painel de indicadores para a gestão de serviços de TI	2014-0930	% de Execução	100
Estação Padrão e Mobilidade - BYOD (Bring Your Own Device) e MDM (Mobile Device Manager)	31-12-2014	% de Execução	85
Fomentar o registo no Easy Vista dos Pedidos de Serviço	31-12-2014	% crescimento do número de registos de Pedidos de Serviço, face ao registado no ano anterior.	10
Framework de Testes Automatizados	31-12-2014	Nº de plataformas suportadas	1
Garantir a melhoria do atendimento dos CCenters	31-12-2014	% de chamadas atendidas versus as oferecidas.	75
Garantir as condições para a ocupação de postos de trabalho vagos no mapa de pessoal do II, IP	31-12-2014	% dos postos de trabalho abrangidos	80
Garantir o processamento de vencimento com uma taxa de recibos de vencimento sem erros	31-12-2014	Taxa de recibos sem erros sobre total de recibos emitidos.	95
Gestão das reclamações	31-12-2014	‰ (permilagem) de reclamações sobre Incidentes	3
Gestão de arquivo do II	31-12-2014	% de Execução	7
Implementar a monitorização da componente “processos” no Sgi	31-05-2014	% de Execução	100
Implementar o CRM para gerir Clientes	31-12-2014	% de Execução	85
Implementar o Plano de reorganização de funções dos colaboradores das Equipas Locais	31-05-2014	% de Execução	100
Implementar um sistema de gestão de componentes e materiais consumíveis no Easy Vista	30-07-2014	% de Execução	100
maisTester - novas releases	31-12-2014	Nº de novas funcionalidades	3
Melhorar eficiência e qualidade das operações de suporte aplicacional	2014-0930	Percentagem de processamentos batch e deployments	75
Melhoria da eficiência nos processos de aquisições	31-12-2014	% de Execução	75
Melhoria da eficiência nos processos de gestão das pessoas para garantir uma redução do tempo médio de resposta aos respetivos pedidos	31-12-2014	Nº médio de dias consecutivos, desde a data do pedido até à resposta	15
Otimização da performance das cadeias de carregamento datamarts.	31-12-2014	% de Execução	100
Private Cloud - Integração de Entidades e prestação de outros serviços inovadores na Private Cloud do MESS	31-12-2014	% de entidades integradas	85
Processos de Qualidade de Dados	31-12-2014	Nº de processos concretizados	4
Realizar uma Autoavaliação/Assessment no âmbito da governação de SI com a Framework CobIT 5.1 e coordenar uma auditoria ao SISS	30-09-2014	% de Execução	70
Resolução de Incidentes	31-12-2014	% de Execução	85
Simplificar e redefinir os processos e os indicadores da cadeia de valor do II	30-06-2014	% de Execução	100
Testes Não Funcionais - Carga e Segurança	31-12-2014	Nº de projetos abrangidos pela execução de testes não funcionais	3

Tabela 19 – Iniciativas planeadas para 2014 para o objetivo “Melhorar a eficiência interna”

### 7.3.8. Promover a comunicação e envolvimento das pessoas e desenvolvimento das suas competências

Iniciativa	Data Concretização	Métrica	Meta
Conceção e execução do Plano de Comunicação e Envolvimento Organizacional	31-12-2014	% de Execução	80
Conceção e execução do Plano de Responsabilidade Social	31-12-2014	% de Execução	80
Desenvolver o curso de fundamentos de gestão de serviços de TI	31-07-2014	% de Execução	100
Execução do plano de formação do II, IP	31-12-2014	% de Execução	70
Refinar e desenvolver o curso de sensibilização para a segurança da informação para a Administração Pública	30-04-2014	% de Execução	100
SEI - Sessões técnicas internas sobre ferramentas, soluções, produtos, processos e metodologias para as várias equipas de projeto.	31-12-2014	Nº de Sessões	4

Tabela 20 – Iniciativas planeadas para 2014 para o objetivo “Promover a comunicação e envolvimento das pessoas e desenvolvimento das suas competências”

# ANEXOS



## ANEXO 1 – Definições (Glossário e Acrónimos)

Termo ou Acrónimo	Descrição
ACT	Autoridade para as Condições de Trabalho
AFC	Avaliação da Formação pelos Colaboradores
AMA, I.P.	Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público
AP	Administração Pública
APQ	Associação Portuguesa para a Qualidade
ARe	Área de Recursos e-learning
ASGB	Ação Social – Gestão de Beneficiários
AT-SS	Autoridade Tributária – Segurança Social
BPA	Business Process Analysis
BPM	Business Process Model
BSC	Balanced Scorecard
CCSI	Conselho Coordenador de Segurança da Informação
CNP	Centro Nacional de Pensões
COOP	COOP – Módulos: Gestão centralizada de vagas e Circuito dos Acordos de Cooperação
CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
CRC	Código de Regime Contributivo
DES	Desemprego
DGAEP	Direção-Geral da Administração e do Emprego Público
DGITA	Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGSS	Direção Geral da Segurança Social
DPN	Desmaterialização dos Processos de Negócio
ECM	Enterprise Content Management
EFQM	European Foundation for Quality Management
EN	European Norm - Norma Europeia
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.
FTE	Full Time Equivalent - Contratação Externa de Serviços
GC	Gestão de Contribuições
GIL	Gestão de Ilícitos
GPTIC	Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
HW	Hardware
IDM	Gestão de Identidades
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGFCSS	Instituto de Gestão de Fundos e Capitalização da Segurança Social
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
IGMSS	Inspeção-geral do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
II, I.P.	Instituto de Informática, Instituto Público
INE	Instituto Nacional de Estatística
INR	Instituto Nacional de Reabilitação
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
ISO	International Standardisation Organisation - Organização Internacional para a Normalização
ISS	Instituto da Segurança Social, I.P.
IST	Instituto Superior Técnico
ITPT	Impedimentos Temporários para o Trabalho
LVCR	Lei de Regimes de Vinculação, Carreiras e Remunerações
MB	Multibanco
MP	Mapa de Pessoal
MSSS	Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
NP	Norma Portuguesa
OCIP	Orçamentos e Contas de IPSS
OE	Orçamento de Estado

Termo ou Acrónimo	Descrição
OEM	Original Equipment Manufacturer (Fabricante Original do Equipamento)
PA	Plano de Atividades
PAEF	Plano de Assistência Económica e Financeira
PC	Personal Computer
PCN	Plano de Continuidade de Negócio
PEI	Plano de Emergência Interno
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	Prestações Familiares
PFAF	Plano de Frequência de Ações de Formação
PIN	Personal Identification Number
PRA	Portefólio Reflexivo de Aprendizagens
PREMAC	Plano de Redução e Melhoria da Administração Central
Protocolo AT	Protocolo Autoridade Tributária
PSISS	Políticas de Segurança da Informação da Segurança Social
PSISS-D	Políticas de Segurança da Informação da Segurança Social - Detalhado
PT	Posto de Trabalho
PTN	Postos de Trabalho Necessários
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCTFP	Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas
REF	Retorno da Eficácia da Formação
RH	Recursos Humanos
RSI	Rendimento Social de Inserção
RSI_Inserção	Rendimento Social de Inserção
SAP	Systems, Applications, and Products in Data Processing
SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio
SATA	Serial Advanced Technology Attachment
SEF	Sistema de execuções fiscais
SEPA	Single Euro Payments Area
SESS	Sistema Estatístico da Segurança Social
SGMSSS	Secretaria-Geral do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
SGRS	Subsistema de Gestão da Responsabilidade Social
SGSI-SS	Sistema de Gestão de Segurança da Informação da Segurança Social
SHST	Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SI-ATT	Sistema de Informação da Assessoria Técnica a Tribunais
SICC-SIF	Interface SICC-SIF
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIF	Sistema de Informação Financeira
SIGA	Sistema de Apoio à Gestão dos Atendimentos
SIP	Sistema de Informação de Pensões
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SLA	Service Level Agreement - Acordo Nível de Serviço
SOA	Service-oriented architecture (Arquitetura Orientada a Serviços)
SSD	Segurança Social Direta
SVI	Sistema de Verificação de Incapacidades
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TI's	Trabalhadores Independentes
TU	Tesouraria Única
UPS	Uninterruptible Power Supply
VDI	Virtual desktop infrastructure
VMP	Visita por marcação prévia
VoIP	Voice over IP

## ANEXO 2 – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2014

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014							(última atualização: 15-11-2013)		
Serviço: Instituto de Informática, I.P.									
Missão: definir e propôr as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MSESS.									
Objectivos estratégicos (OE):									
OE 1 Entregar soluções TIC conforme requisitos acordados com os clientes									
OE 2 Melhorar o relacionamento com o Cliente									
OE 3 Gerir processos de negócio ágeis e eficazes									
OE 4 Desenvolver de forma continuada as competências do capital humano									
		2013			2014				
		META	Tolerância	Valor Crítico	META	Tolerância	Valor Crítico		
<b>EFICÁCIA (50%)</b>									
<b>OB 1</b>		<b>Ponderação de 60%</b>							
Promover a melhoria da capacidade de entrega de projectos	Ind 1	Capacidade de Entrega de Projectos Contratados = Numero de Projectos Entregues / Numero de projectos Contratados no Sistema de Informação da Segurança Social e do Emprego		80%	0	90%	80%	0%	90%
	Peso	100%							
<b>OB 2</b>		<b>Ponderação de 40%</b>							
Maximizar a satisfação dos pedidos de Manutenção Evolutiva e Correctiva	Ind 2	Numero de pedidos entregues / Numero de pedidos contratados		80%	0	90%	80%	0%	90%
	Peso	100%							
<b>EFICIÊNCIA (30%)</b>									
<b>OB 3</b>		<b>Ponderação de 30%</b>							
Melhorar a eficiência dos processos da Cadeia de Valor	Ind 3	% de resolução de Incidentes graves em menos de 24Horas (Dia seguinte)		85%	0	90%	85%	0%	90%
	Peso	35%							
	Ind 4	% de reclamações sobre Incidentes = nº reclamações abertas / nº total incidentes		5%	0	2%	3 ‰	0,25 ‰	2 ‰
Peso	35%								
	Ind 5	Alargamento e optimização da solução VOIP = nº instalações / nº instalações planeadas		-	-	-	85%	0%	100%
	Peso	30%							
<b>OB 4</b>		<b>Ponderação de 35%</b>							
Melhorar o nível de satisfação do cliente	Ind 6	Nível médio atingido com a satisfação do cliente		3,5	0	4	3,5	0,2	4
	Peso	100%							
<b>OB 5</b>		<b>Ponderação de 35%</b>							
Manter o nível de disponibilidade do SISSE	Ind 7	nº horas de disponibilidade / 24 horas		99%	0	99,9%	99%	0%	99,9%
	Peso	100%							
<b>QUALIDADE (20%)</b>									
<b>OB 6</b>		<b>Ponderação de 25%</b>							
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	Ind 8	nº de processos concretizados		4	0	6	4	0	5
	Peso	100%							
<b>OB 7</b>		<b>Ponderação de 25%</b>							
Implementar o Plano de Responsabilidade Social	Ind 9	% de execução do Plano de Responsabilidade Social		75%	0	85%	75%	0%	85%
	Peso	100%							
<b>OB 8</b>		<b>Ponderação de 50%</b>							
Implementar medidas de desenvolvimento das competências	Ind 10	% de realização do Plano de Formação		70%	0	80%	70%	0%	80%
	Peso	100%							

# CONFIANÇA E INOVAÇÃO



**INSTITUTO  
DE INFORMÁTICA**  
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

Instituto de Informática,  
Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark  
2740-120 Porto Salvo  
Tel. +(351) 214 230 000



EFQM  
Recognised for excellence  
4 star