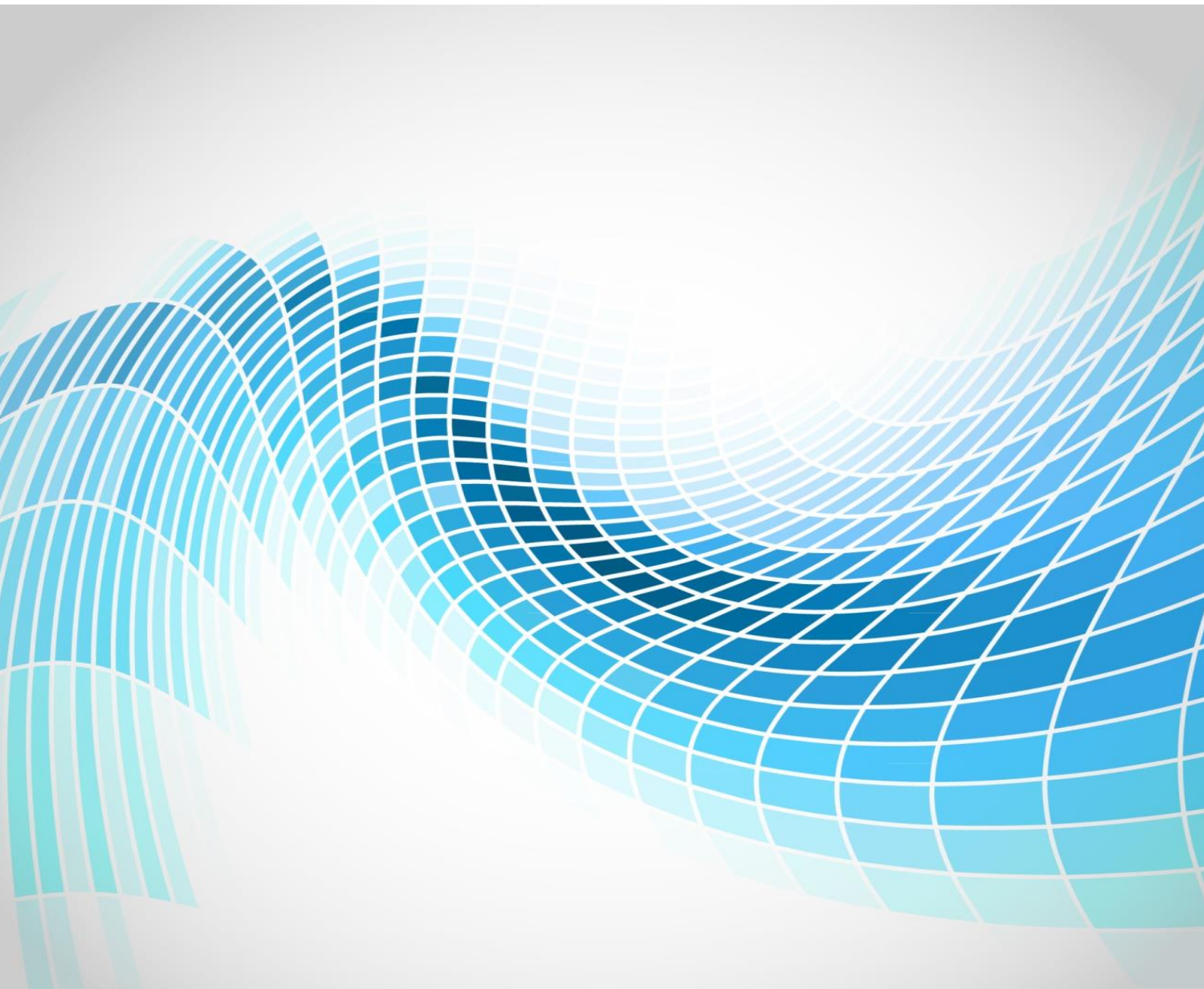


PLANO DE ATIVIDADES

Abril/2016





**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

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

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

e-mail: ii@seg-social.pt

www.seg-social.pt

COORDENAÇÃO

Conselho Diretivo

CONCEÇÃO TÉCNICA

Área de Qualidade e Auditoria

DATA DE EDIÇÃO

Abril 2016

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

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

1	ENQUADRAMENTO	6
1.1	INTRODUÇÃO	6
1.2	MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA	8
1.3	ATRIBUIÇÕES	11
1.4	ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	12
1.5	ESTRUTURA ORGÂNICA	12
1.6	MODELO ORGANIZACIONAL	16
1.7	STAKEHOLDERS E SERVIÇOS	17
2	ESTRATÉGIA E OBJETIVOS	21
2.1	ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL	21
2.2	ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO MTSSS	24
2.3	ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	25
2.4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	27
2.5	QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	30
2.6	OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA	31
3	ATIVIDADES A DESENVOLVER	34
3.1	PRINCIPAIS INICIATIVAS A DESENVOLVER	34
3.2	OUTRAS ATIVIDADES A DESENVOLVER	43
3.3	PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO	46
4	RECURSOS DISPONÍVEIS	48
4.1	RECURSOS HUMANOS	48
4.1.1	POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS	48
4.1.2	COMPETÊNCIAS CHAVE	49
4.1.3	DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS PELAS ÁREAS	50
4.1.4	DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS POR NÍVEL ACADÉMICO	50
4.2	RECURSOS FINANCEIROS	52
4.2.1	ORÇAMENTO GLOBAL 2016	52
4.2.2	DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO POR AGRUPAMENTOS ORÇAMENTAIS	52
	ANEXOS	56
	GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS	56
	CENÁRIO MACROECONÓMICO E SOCIAL	58
	TENDÊNCIAS DE CRESCIMENTO E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	59

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.	60
INICIATIVAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	61
LISTA DE INICIATIVAS POR DEPARTAMENTO	69

Índice de Figuras

FIGURA 1 – ORGANIGRAMA DO MTSSS	8
FIGURA 2 – ORGANIGRAMA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	13
FIGURA 3 – ESTRUTURA MATRICIAL DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	16
FIGURA 4 – STAKEHOLDERS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	17
FIGURA 5 – PRINCIPAIS SERVIÇOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	19
FIGURA 6 – GRANDES LINHAS DA ESTRATÉGIA DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	26
FIGURA 7 – CADEIA DE VALOR DO II,IP.....	32
FIGURA 8 – EVOLUÇÃO DO Nº DE EFETIVOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.....	48
FIGURA 9 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR FUNÇÃO	49
FIGURA 10 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR DEPARTAMENTO/ÁREA.....	50
FIGURA 11 – DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR HABILITAÇÕES LITERÁRIAS	50
FIGURA 12 – CENÁRIO MACROECONÓMICO E SOCIAL	58
FIGURA 13 – TENDÊNCIAS DE CRESCIMENTO E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	59

Índice de Tabelas

TABELA 1- QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	30
TABELA 2- ORÇAMENTO GLOBAL 2016 VS ORÇAMENTO GLOBAL 2015	52
TABELA 3- DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO GLOBAL 2016 VS 2015 POR AGRUPAMENTOS.....	54
TABELA 4- GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS.....	57
TABELA 5- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO INSTITUTO INFORMÁTICA, I.P.	60
TABELA 6- INICIATIVAS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	64
TABELA 7- INICIATIVAS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	65
TABELA 8- INICIATIVAS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	67
TABELA 9- INICIATIVAS PARA OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	68
TABELA 10 - LISTA DE INICIATIVAS POR DEPARTAMENTO.....	71

1 Enquadramento

1.1 Introdução

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

O Instituto de Informática, I.P., na qualidade de responsável pela gestão das TIC no MTSSS, tem tido nessa evolução um papel central.

Esse legado, cada vez mais desafiante, impulsiona o Instituto de Informática, I.P. a encetar um caminho de inovação no desenvolvimento e implementação de novas soluções, que simplifiquem a vida dos cidadãos e agentes económicos e favoreçam a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis, sejam eles humanos, financeiros ou logísticos.

Vivemos hoje um novo paradigma tecnológico, “*3th Platform*”, que coloca novos desafios à Administração Pública. A *IoT (Internet of Things)* terá em breve, um grande impacto em todos os sectores da vida portuguesa e a administração pública não será exceção. Pretendemos por isso, iniciar e marcar o ano de 2016 como o ano de viragem no que à Transformação Digital diz respeito.

Serão dados já este ano, alguns passos que consideramos serem estratégicos na prossecução da efetiva Transformação Digital. Esta nova vaga de avanços tecnológicos combina-se de forma integrada criando a oportunidade para a adoção de modelos inovadores com valor acrescentado para o cidadão. Assim, a implementação de soluções inovadoras, como sejam, soluções de *Big Data*, Proteção de Dados e a aposta nas tecnologias móveis aliadas a uma estreita colaboração entre as áreas de tecnologias de informação e comunicação, de operação e de inovação, serão alguns dos motores de modernização e inovação na melhoria da qualidade dos serviços prestados e na comunicação com os cidadãos e os agentes económicos.

O Plano de Atividades 2016 traça assim as linhas gerais que orientarão as iniciativas, as atividades e os projetos do Instituto de Informática, I.P. ao longo deste ano, e foi elaborado de acordo com o Decreto-lei nº 183/96, de 27 de setembro (que define orientações para a elaboração do plano e relatório anuais) e com o disposto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de

dezembro (que estabelece o SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

A escolha dos objetivos a incluir no QUAR 2016, que resultam de um subconjunto dos objetivos estratégicos e operacionais considerados mais relevantes para a avaliação do desempenho, observou o disposto na Lei quanto à necessidade de considerar os seguintes parâmetros:

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

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

1.2 Missão, visão, valores e política

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

O Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social tem por missão:

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

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

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

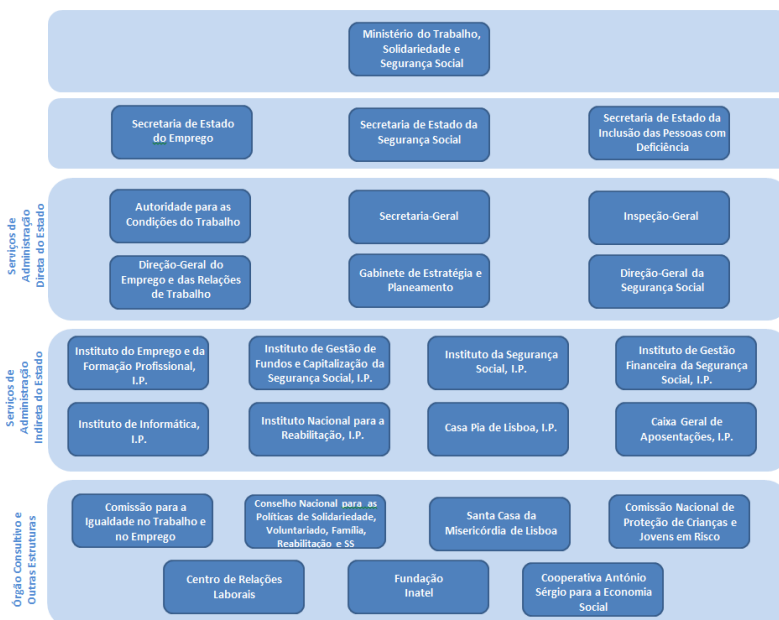


Figura 1 – Organigrama do MTSSS

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

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

A Visão e os Valores do Instituto de Informática, I.P. são:

Visão

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

Valores

INOVAÇÃO

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

CONFIANÇA

Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.

COMPETÊNCIA

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

TRANSPARÊNCIA

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

Política

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 competências organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.

Processos para a Excelência e Inovação

O Instituto de Informática 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 anticorrupção, e os requisitos de conformidade aplicáveis à sua atividade.

1.3 Atribuições

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

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

1.4 Órgãos do Instituto de Informática, I.P.

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

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

O conselho diretivo

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

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

O fiscal único

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

O conselho consultivo

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

1.5 Estrutura orgânica

Conforme os estatutos do Instituto de Informática, I.P., aprovados pela portaria nº 138/2013 de 2 de abril, a organização interna dos serviços do Instituto de Informática, I.P., é constituída pelas seguintes unidades orgânicas nucleares:

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

- Departamento de Gestão de Clientes;
- Departamento de Organização e Gestão de Pessoas.

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

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

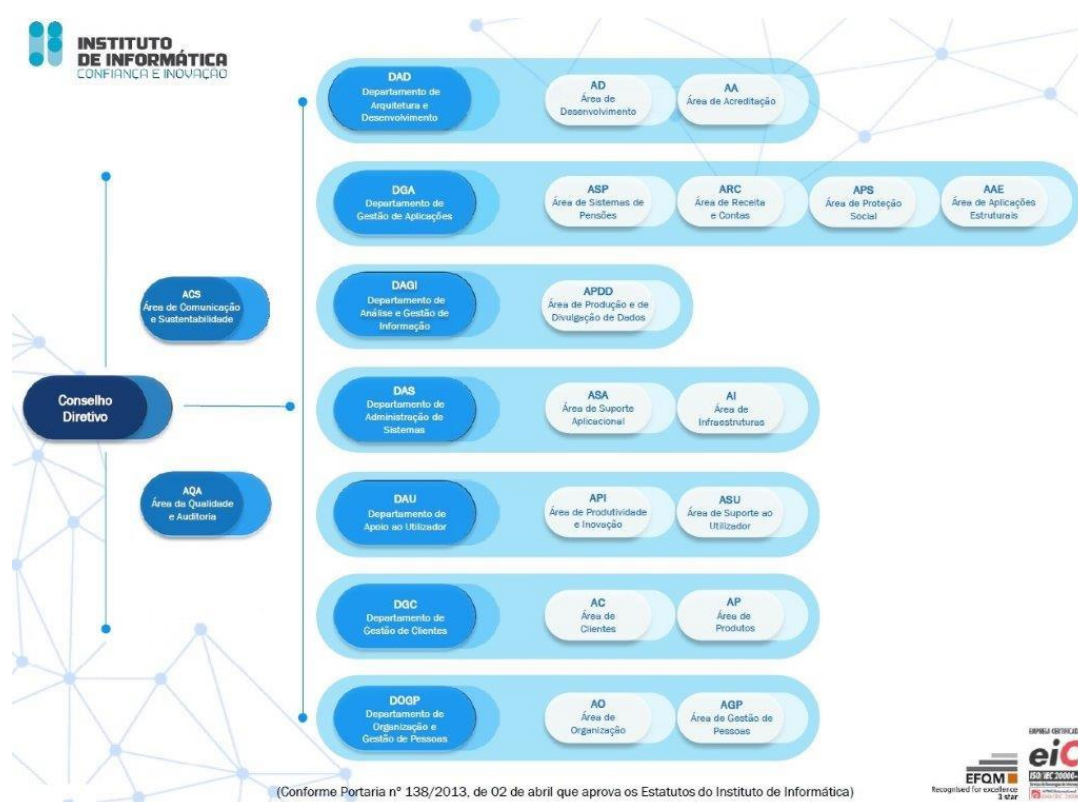


Figura 2 – Organograma do Instituto Informática, I.P.

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

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento

Compete ao Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento, abreviadamente designado por DAD, definir, planear, normalizar, e controlar a arquitetura de sistemas, a estratégia tecnológica, o teste e acreditação de soluções aplicacionais e a visão tecnológica do

planeamento estratégico de sistemas de informação, da gestão da qualidade, da segurança de informação e da gestão de riscos.

Departamento de Gestão de Aplicações

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

Departamento de Análise e Gestão de Informação

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

Departamento de Administração de Sistemas

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

Departamento de Apoio ao Utilizador

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

Departamento de Gestão do Cliente

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

Departamento de Organização e Gestão das Pessoas

Compete ao Departamento de Organização e Gestão de Pessoas, abreviadamente designado por DOGP, assegurar e apoiar o funcionamento interno do II, I.P., nomeadamente nas áreas da gestão de recursos humanos, da gestão administrativa, orçamental e financeira e da gestão de aquisições de bens e serviços e de contratos.

Área de Qualidade e Auditoria

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

Área de Comunicação e Sustentabilidade

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

Paralelamente aos Departamentos e Áreas, e de acordo com o modelo organizacional do Instituto de Informática, I.P., conforme os termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de Abril, existem ainda 2 equipas de natureza multidisciplinar que se propõem alcançar objetivos estratégicos traçados para o triénio 2014-2016, designadamente a Equipa multidisciplinar para a consolidação da infraestrutura distribuída e a Equipa multidisciplinar conta integrada.

Equipa multidisciplinar conta integrada

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

Equipa multidisciplinar para a consolidação da infraestrutura distribuída

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

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

1.6 Modelo organizacional

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

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

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:



Figura 3 – Estrutura Matricial do Instituto Informática, I.P.

1.7 Stakeholders e serviços

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

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



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

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

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

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

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

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

- Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Polícia Segurança Pública;
- Serviços Partilhados da Saúde;
- Banco de Portugal;
- Instituto Nacional de Estatística;
- Tribunais.

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

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

A este nível é de salientar as relações que têm sido estabelecidas com a Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução e a Ordem dos Contabilistas Certificados, e com Grupo de Utilizadores SAP em Portugal, na articulação, definição e operacionalização de algumas

medidas específicas, como o regime dos trabalhadores independentes, o fundo de compensação do trabalho e a medida de incentivo ao emprego.

Desta forma, considerando as principais necessidades dos seus *stakeholders*, o Instituto de Informática, I.P. desenvolve e disponibiliza um conjunto de **serviços**, que poderão ser representados da seguinte forma:

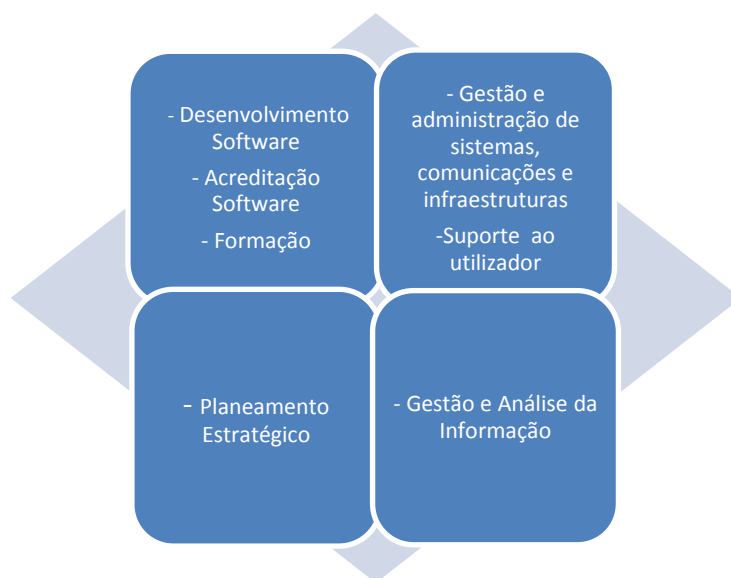


Figura 5 – Principais Serviços do Instituto Informática, I.P.

Os serviços de **desenvolvimento, acreditação de software** e disponibilização de **formação** (presencial ou à distância) estão intimamente relacionados com a disponibilização das soluções de TIC mais adequadas à garantia de suporte e gestão das prestações atribuídas no âmbito do sistema da segurança social, bem como à produção de conteúdos que habilitem as pessoas a interagir com o sistema de forma rápida, autónoma e segura.

A **gestão e administração de sistemas, comunicações e infraestruturas** dão resposta à necessidade de disponibilizar, manter e fazer evoluir os sistemas operativos, de base de dados, a infraestrutura tecnológica e de comunicações necessárias ao suporte de soluções TIC.

Os **serviços de suporte** ao utilizador dão resposta a todos os incidentes, problemas, pedidos de serviço efetuados pelos utilizadores dos serviços a nível nacional.

A **gestão e análise de informação** compreende todas as atividades necessárias para disponibilizar informação relevante para a tomada de decisão, bem como os indicadores

considerados estatisticamente pertinentes na caracterização do sistema e dos beneficiários e contribuintes da segurança social.

O **planeamento estratégico** assegura o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no MTSSS, por forma a dar resposta à estratégia definida pela Tutela, pelas estruturas transversais da administração pública e pelos *stakeholders* do Instituto de Informática, I.P.

2 Estratégia e Objetivos

2.1 Orientação estratégica global

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

Ao nível dos **fatores externos**, há a considerar as orientações estratégicas definidas para a Administração Pública e para o MTSSS, fortemente influenciadas por um lado, pelo contexto socioeconómico do país, (ver no Anexo – Cenário Macroeconómico e social, figura 12), e por outro lado, pelo cenário de desenvolvimento traçado para os próximos anos (ver no Anexo – Tendências de Crescimento e Orientações Estratégicas, figura 13), traduzidas nos documentos [Grandes Opções do Plano 2016-2019](#) e [Programa do XXI Governo Constitucional](#).

Neste sentido, foram identificadas as grandes Linhas de Orientação Estratégica do Governo e para a Administração Pública num horizonte a 3 anos (2016-2019):

- Prosseguir políticas públicas equitativas;
- Inverter a tendência de perda de rendimento das famílias;
- Estimular a criação de emprego;
- Combater a precariedade;
- Modernizar e diversificar a economia;
- Apostar na inovação e internacionalização das empresas;
- Promover a inovação, a investigação e o desenvolvimento das TIC;
- Apostar na qualificação dos trabalhadores;
- Proteger as políticas sociais;
- Simplificar e modernizar os serviços da administração pública;
- Garantir serviços públicos de qualidade.

Também as atividades interministeriais a decorrer no âmbito de vários grupos de trabalho, dos quais o Instituto de Informática, I.P. participa, têm influência na preparação e definição das principais atividades a desenvolver no decorrer do ano de 2016, dado que representam

compromissos assumidos e resposta a orientações estratégicas interministeriais que se traduzem essencialmente:

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

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

- **Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação – GPTIC**
Tem por objetivo definir e implementar um plano global estratégico para a racionalização de custos com as tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública.
- **Agenda Portugal Digital**
Tem por objetivo fomentar o desenvolvimento e a utilização da economia digital, estimulando a criação de serviços e soluções tecnológicas competitivas e orientadas para os mercados internacionais.
- **Rede Interministerial de Modernização Administrativa – RIMA**
Tem por objetivo promover a modernização administrativa e a administração eletrónica, assim como a desburocratização e simplificação administrativas.
- **Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação – RSPTIC**
Tem por objetivo promover uma gestão mais eficiente dos recursos e o reaproveitamento da capacidade instalada nos vários organismos da Administração Pública.

No **contexto interno**, destaca-se a importância de assegurar a continuidade e a consolidação de atividades que concorrem para o desdobramento e operacionalização de 3 grandes orientações estratégicas definidas no [Plano Estratégico de Sistemas de Informação \(PESI\) 2014-2016](#) do MTSSS:

- Implementação da visão 2.0 dos sistemas de informação;
- Evolução da Infraestrutura Tecnológica;
- Melhoria da Eficiência e da Qualidade.

A atividade no âmbito das tecnologias de informação e comunicação no MTSSS, está estrategicamente orientada por este instrumento de gestão, sendo da responsabilidade do Instituto de Informática, I.P. a sua elaboração, considerando todos os contributos dos organismos do ministério.

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

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

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

2.2 Orientações Estratégicas do MTSSS

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

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

Orientações Gerais

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

Orientações Específicas

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

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

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

2.3 Orientações Estratégicas do Instituto Informática, I.P.

Na preparação da sua atividade para o ano de 2016, o Instituto de Informática, I.P. não podia deixar de ter em atenção as linhas anteriormente delineadas, desenhando sobre esse mapa o caminho a percorrer.

Neste sentido, definiu o Instituto de Informática, I.P. 3 grandes linhas orientadoras da sua estratégia, a ser desdobradas em objetivos estratégicos e operacionais.

Na definição destas orientações houve a preocupação de fazer refletir a necessidade de promover uma maior integração entre os vários processos e sistemas, que suportam as políticas e as medidas do sistema da segurança social, reforçando o papel das TIC nesta matéria e tendo sempre subjacente as diversas dimensões da transformação digital, quer ao nível das tecnologias móveis, de soluções de *big data*, *assim como de* análise da informação residente no Sistema de Informação da Segurança Social.

Porque os cidadãos e agentes económicos estão cada vez mais informados e exigentes e utilizam os mais diversos canais de comunicação nas suas interações com os serviços da Segurança Social, será absolutamente estratégica a criação de uma resposta omni-canal.

Por outro lado, atendeu-se à preocupação de maximizar a utilização de soluções tecnológicas existentes, dentro dos organismos do MTSSS, mas também por outros organismos da administração pública, procurando garantir a rentabilização da capacidade existente, e a libertação de recursos para atividades de valor acrescentado, como o combate à fraude e evasão contributiva e prestacional.

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

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

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

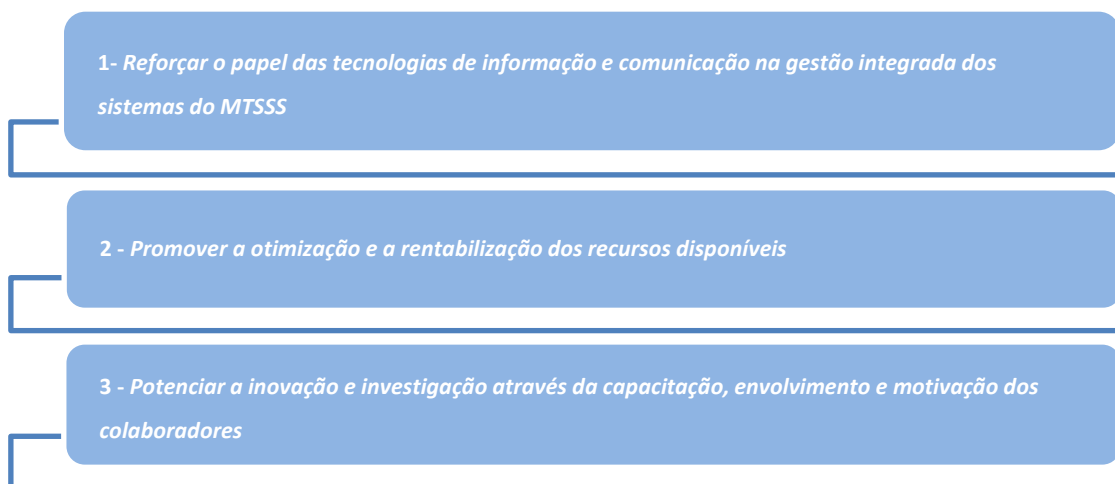


Figura 6 – Grandes Linhas da Estratégia do Instituto Informática, I.P.

Com base nas Grandes Linhas Orientadoras da Estratégia, o Instituto de Informática, I.P. definiu 4 objetivos estratégicos e 13 objetivos operacionais, subjacentes ao seu Plano de Atividades e ao Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2016.

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

Enunciadas que estão as grandes linhas estratégicas, das mais diferentes proveniências, mas que influenciam o caminho que o Instituto de Informática, I.P. se propõem seguir, interessa agora traduzir em objetivos estratégicos essas orientações, para que através do seu desdobramento se chegue aos objetivos operacionais que, sistematizam, enquadram e organizam todas as iniciativas a desenvolver no ano de 2016, quer tenham a configuração de um projeto ou de uma atividade.

Assim os objetivos estratégicos e operacionais do Instituto de Informática, I.P. para o ano de 2016 são:

O.E.1 - Promover soluções TIC que concorram para a simplificação e transparência dos sistemas de informação do MTSSS.

Este objetivo estratégico tem a sua operacionalização suportada por 4 objetivos operacionais, que concentram a sua atenção na capacidade de entregar novas soluções TIC, promovendo a desmaterialização dos processos, o reforço dos processos de interoperabilidade e de qualidade de dados, a disponibilização de informação relevante à tomada de decisão, potenciando o combate à fraude e evasão contributiva e prestacional.

Assim temos como objetivos operacionais para este objetivo estratégico:

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

O.E.2 - Dinamizar modelos de relacionamento que visem a melhoria do serviço prestado ao cidadão e aos agentes económicos.

Este objetivo estratégico é desdobrado em 2 objetivos operacionais, cujo objetivo central é o de apostar no desenvolvimento de soluções de atendimento que simplifiquem, agilizem e promovam a melhoria do relacionamento dos cidadãos e agentes económicos com o sistema de informação da segurança social, apostando no desenvolvimento de soluções de atendimento integrado, preferencialmente não presenciais, garantindo uma maior disponibilidade dos serviços e um mais fácil e comodo acesso.

Deste modo, temos como objetivos operacionais:

- 2.1. Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.
- 2.2. Garantir a interação permanente entre o sistema da segurança social com os agentes económicos e cidadãos utilizando preferencialmente canais de comunicação *online*.

O.E.3 - Promover a sustentabilidade organizacional, tendo subjacente uma atuação socialmente responsável.

A operacionalização deste objetivo estratégico é efetuada por recurso a 4 objetivos operacionais, cujo foco está por um lado, na melhoria dos processos internos, de modo a potenciar os ganhos de eficiência e eficácia do desempenho organizacional, por outro lado, na implementação de medidas de racionalização e utilização otimizada dos recursos disponíveis intra e interministerialmente, e por outro lado, na assunção de uma conduta social e ambientalmente responsável.

Os 4 objetivos operacionais que desdobram este objetivo estratégico são:

- 3.1. Consolidar processos de controlo, medição e avaliação do desempenho organizacional.
- 3.2. Melhorar a capacidade de monitorizar a execução de projetos / iniciativas relevantes.
- 3.3. Garantir uma utilização racional e otimizada dos recursos tecnológicos disponíveis intra e interministerialmente.
- 3.4. Promover iniciativas de sustentabilidade ambiental e social.

O.E.4 - Desenvolver de forma continuada e efetiva o capital humano.

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

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

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

Este objetivo estratégico é desdobrado em 3 objetivos operacionais:

- 4.1. Consolidar o processo de desenvolvimento de competências e dos planos de carreira.
- 4.2. Potenciar o envolvimento das pessoas nos processos de inovação e investigação, procurando encontrar as soluções mais inovadoras ao nível de processos, produtos e serviços.
- 4.3. Promover a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.

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

2.5 Quadro de Avaliação e Responsabilização

Tipologia Objetivo	Objetivo	Indicador		Meta	Tolerância	Valor Crítico
Eficácia (50%)	Cumprir com a entrega de projetos TIC	Ind 1	(Nº de entregas realizadas / Nº de entregas total) *100 Peso 100%	90%	0%	100%
	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados	Ind 2	(Nº de processos interoperabilidade concretizados / Nº total de processos acordados) *100 Peso 60%	80%	5%	90%
		Ind 3	(Nº de processos qualidade dados realizados / Nº total processos qualidade dados planeados) *100 Peso 40%	80%	20%	100%
	Assegurar a disponibilidade dos serviços <i>online</i> ao cidadão e agentes económicos	Ind 4	(Nº horas de disponibilidade da infraestrutura / 24 horas) *100 Peso 60%	99,5%	0%	99,99%
		Ind 5	(Nº horas de disponibilidade da Segurança Social Direta / 24 horas) *100 Peso 40%	99%	0,1%	99,5%
Eficiência (25%)	Reforçar soluções de atendimento integrado	Ind 6	% de execução das soluções de atendimento integrado Peso 100%	90%	0%	100%
	Maximizar a disponibilização de soluções TIC existentes	Ind 7	% de execução das soluções TIC Peso 100%	90%	0%	100%
Qualidade (25%)	Melhorar a monitorização do desempenho organizacional	Ind 8	(Nº de processos com indicadores definidos e monitorizados / Nº total de processos) *100 Peso 45%	80%	0%	100%
		Ind 9	(Nº Iniciativas com reporte de execução mensal / Nº total de iniciativas) *100 Peso 55%	90%	0%	100%
	Implementar medidas de desenvolvimento de competências	Ind 10	(Nº de ações formação realizadas / Nº de ações previstas) *100 Peso 60%	80%	10%	90%
		Ind 11	% de execução do Portfólio de Competências Peso 40%	70%	10%	80%
	Dinamizar iniciativas de inovação	Ind 12	(Nº de iniciativas realizadas / Nº iniciativas previstas) *100 Peso 40%	90%	5%	95%
		Ind 13	(Nº de ideias propostas avaliadas / Nº ideias propostas) *100 Peso 60%	90%	5%	95%

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

2.6 Operacionalização da Estratégia

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

- 1 *Parcerias, Processos e Produtos*
- 2 *Pessoas*
- 3 *Conhecimento*
- 4 *Finanças*

Parcerias, Processos e Produtos

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

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

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

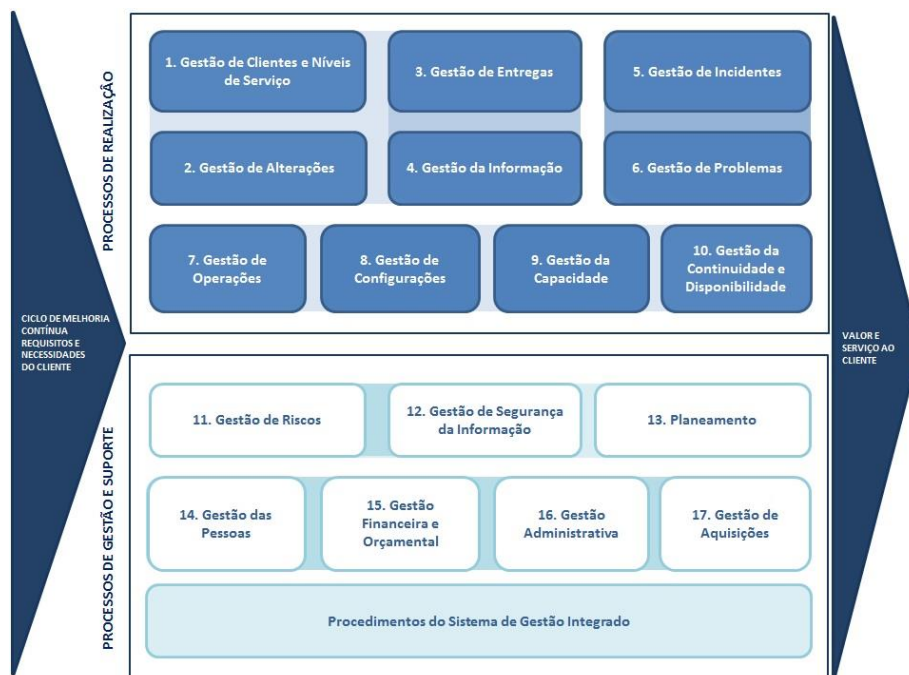


Figura 7 – Cadeia de Valor do II,IP

Pessoas

As capacidades e as competências das pessoas são desenvolvidas por meio da definição e realização do plano de formação anual, a aprovação do respetivo Regulamento e a definição de um Modelo Perfis Competências, considerando para o efeito, as competências chave para a organização e a avaliação de desempenho.

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

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

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

Conhecimento

O conhecimento e a sua partilha é um aspeto central na sociedade de informação. O Instituto de Informática, I.P. aposta no desenvolvimento de canais de comunicação e de partilha de conhecimento, como forma de potenciar a partilha de informação e o *Know-how* das equipas. Para o efeito adotou um conjunto de ferramentas colaborativas e de partilha de conhecimento bem como uma estratégia de comunicação interna que passa pela divulgação semanal das principais atividades/eventos realizados interna e externamente, realização de sessões de informação e esclarecimento temáticas, disponibilização de informação relevante na intranet.

Finanças

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

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

3 Atividades a desenvolver

3.1 Principais Iniciativas a desenvolver

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

Deste modo, identificamos algumas das iniciativas que, quer pela sua complexidade, quer pela sua dimensão, quer pelo seu carácter inovador, o Instituto de Informática, I.P. se propõe realizar no ano de 2016, traduzindo mais um passo na evolução e consolidação do sistema de informação da segurança social e da relação com todos os *stakeholders*.

O realce dado a algumas das iniciativas previstas para ao ano de 2016, não dispensa a consulta atenta da identificação exaustiva e completa de todas as iniciativas que o Instituto de Informática, I.P. se propõe desenvolver (ver Anexo – Iniciativas por Objetivo Estratégico).

Objetivo Operacional 1.1.

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

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

Interessa destacar os processos de **Qualidade de Dados** a desenvolver durante o ano de 2016, que irão envolver a realização de vários processos de análise, validação e correção de dados. Estes processos vão centrar a sua atenção principal nas qualificações de pessoas singulares, pelo cruzamento e validação dos dados em várias dimensões.

Em termos de **Interoperabilidade de Dados**, é de destacar o novo processo de atribuição da **Tarifa social**, por via de serviços de interoperabilidade com o Ministério da Economia, que se prevê que abranja mais de 1 milhão de registos.

É também relevante destacar o processo de Interoperabilidade de Dados a realizar com o Ministério da Saúde no âmbito **da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados**, agilizando e facilitando todo o

processo, desde o momento do requerimento até ao momento da definição da comparticipação da segurança social e integração do utente na Rede.

Ainda neste âmbito serão iniciados testes com vista à troca futura de informação entre a Segurança Social e o Ministério da Educação. Por outro lado, por via do disposto no Orçamento de Estado de 2016, serão operacionalizadas as **medidas de transparência contributiva** com a Autoridade Tributária e Aduaneira.

Pretende-se ainda potenciar a interoperabilidade de dados, entre o Sistema de Informação da Segurança social e os agentes económicos. Assim, no 2º semestre de 2016 prevê-se o desenvolvimento de alguns serviços na **plataforma base**, que permitirão **a ligação direta entre o Sistema de Informação da Segurança Social e os programas de gestão das empresas**. De forma a agilizar e reduzir os custos de contexto associados ao cumprimento das obrigações declarativas das empresas, destaca-se a implementação do **Vínculo Direto** que permitirá comunicação de admissão e cessações de vínculos, assim como o desenvolvimento da **Declaração de Remunerações Direta** que virá possibilitar a entrega direta de declarações de remunerações.

Está ainda previsto o início do estudo e implementação de várias soluções de **interoperabilidade entre a Segurança Social e a Caixa Geral de Aposentações**, financiado pelo SAMA.

Objetivo Operacional 1.2.

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

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

Podem ser novos módulos que vão substituir aplicações muito antigas, ainda não integradas no SISS, como é o caso do projeto **Sistema de Informação de Pensões**, que terá em 2016 uma evolução significativa na sua construção. Ou ainda módulos que virão substituir aplicações já existente no SISS, aplicações que necessitam de ser reformuladas, parcial ou globalmente, com vista a dar resposta aos princípios enunciados, e a uma maior integração e consolidação do sistema de informação da segurança social. Destacam-se a este nível, o projeto **Sistema Gestão Rendimentos**, pelo impacto na simplificação que irá trazer à forma de apuramento de rendimentos para cálculo de prestações sociais, e o projeto Sistema **Gestão Agregados Familiares**, que vai trazer ao SISS uma nova forma de gerir os agregados

familiares, já desde há muito identificada como necessária. Estes dois novos módulos serão disponibilizados pelo canal Web, permitindo interação permanente entre o cidadão e o sistema, tanto no que toca à consulta de informação como à atualização e gestão de dados relevantes.

Ao longo de 2016 serão iniciadas atividades previstas no Projeto AGORA, financiado pelo SAMA, com vista à **desmaterialização e automatização do processo de Prestações Familiares e de Gestão de Relações Internacionais**.

Objetivo Operacional 1.3.

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

Neste objetivo operacional houve o cuidado de agregar todas as iniciativas que visam trazer alguma integração entre diferentes mecanismos de arrecadação da receita, e cobrança de dívidas, uma vez que a sustentabilidade do sistema depende, em muito de uma eficaz articulação entre estas ferramentas e instrumentos de cobrança. Os projetos, **Módulo Integrado de Penhoras, Sistema de Execuções Fiscais e Módulo de Acordos e Planos Prestacionais** apesar de iniciativas autónomas, são partes de um todo que tem como objetivo principal otimizar, simplificar, facilitar a arrecadação de receita da segurança social. Mais uma vez, como aliás em todos os novos desenvolvimentos do SISS, perfeitamente preparados para disponibilização via canal *Web*.

Encontra-se ainda prevista, **a reformulação do processo de participação de dívida**, de forma a potenciar a sua eficiência e permitir a participação de dívida de entidades contratantes.

Objetivo Operacional 1.4.

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

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

Depois de em 2015, o Instituto de Informática, I.P. ter avançado com uma iniciativa inovadora no campo do *big data* - **Projeto “Signal”**- em 2016 esta iniciativa será alargada à implementação de um processo de *big data analytics* com o propósito de traçar o perfil dos beneficiários de algumas prestações sociais,

e avaliar a possibilidade de integrar esta informação com a **Plataforma de Combate à Fraude e Evasão (COFRE)**.

Ao nível da evasão contributiva, está previsto iniciar-se o estudo relativo à implementação do processo de geração de **“Declaração de Remunerações Oficiosas”**.

Do ponto de vista da prevenção interna da fraude, corrupção e infrações conexas, em 2016 entrará em vigor o **Plano de Transparência e Integridade** para o Instituto de Informática, I.P., que engloba em si um conjunto de códigos e regras de conduta aplicáveis a todas as pessoas/empresas que trabalham e ou se relacionam com a organização, tendo subjacente uma lógica de *compliance* e *accountability*.

Será ainda disponibilizada a nova ferramenta tecnológica **Gestão de Identidades** que dotará o sistema de informação do MTSSS, de uma capacidade até agora inexistente na gestão de utilizadores, perfis, acessos, que trará resultados significativos no cumprimento de critérios de segurança mais rigorosos, em alinhamento com as normas aplicáveis (ISO/IEC 27001).

Objetivo Operacional 2.1.

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

Neste objetivo operacional há a preocupação de incluir iniciativas que resultem numa maior integração e uniformização dos canais de atendimento disponíveis, promovendo a sua disponibilização em soluções *mobile*. O projeto **“Sistema para a Gestão do Atendimento-app (sigãApp)”** é uma iniciativa que tornará o SIGA uma aplicação completamente adaptada às exigências de mobilidade dos dias de hoje. Com esta nova facilidade os cidadãos poderão, através de um dispositivo móvel: obter informação sobre os locais de atendimento mais próximos, obter informação sobre os tempos médios de espera e o nº de pessoas que estão à sua frente, gerar a sua senha de atendimento. Deste modo, cada cidadão gere o seu tempo de forma otimizada e os recursos disponíveis são geridos com maior racionalidade evitando-se as filas de espera e o congestionamento dos serviços.

No 2º semestre de 2016, serão adicionados novos serviços ao **sigã** – App, como por exemplo a possibilidade de marcar uma **visita com marcação prévia**, o que irá contribuir para alargar o número de cidadãos e agentes económicos que utilizam esta solução.

No 2º semestre de 2016, será iniciado o processo de avaliação do **atual modelo de relacionamento com o cidadão e agente económico**, com o objetivo de integrar numa plataforma única todos os serviços e

canais de comunicação, criando a visão 360º do cidadão (dados e interações nos diversos canais).

Este projeto é estratégico para a Segurança social, pois pretende-se que seja disruptivo na forma como o cidadão em geral percebe o seu relacionamento com a Segurança Social.

Objetivo Operacional 2.2.

Garantir a interação permanente entre o sistema da segurança social com os agentes económicos e cidadãos utilizando preferencialmente canais de comunicação *online*.

A principal finalidade das iniciativas agregadas junto a este objetivo operacional é tornar o sistema de informação de segurança social, um sistema acessível, disponível e útil ao cidadão e aos agentes económicos, trazendo consigo uma alteração na forma de relacionamento destes interlocutores com o sistema da segurança social.

A **Gestão de Vínculos no Portal da Segurança Social**, a **Validação do Processo de Entrega de Declarações de Remuneração** e a **Conta Integrada – Posição Atual**, são casos exemplares deste propósito, facilitando de forma significativa a relação entre os agentes económicos e cidadãos com o sistema da segurança social. Esta capacidade traduzir-se-á numa maior transparência e agilização do sistema, e dos processos que suportam a atribuição de prestações e coleta de contribuições, trazendo também uma responsabilização para os agentes económicos e cidadãos, na atempada e completa atualização dos dados relevantes para atribuição de direitos e deveres, no âmbito do sistema de segurança social.

Ainda em 2016, será disponibilizada na nova Segurança Social Direta, a funcionalidade de **Agenda**, que permitirá ao cidadão e agente económico, manter-se atualizado nas suas obrigações declarativas e contributivas, assim como o calendário de pagamentos de prestações sociais.

As iniciativas **Centro de Controlo de Operações** e **Avaliar Implementação da Segurança de Informação**, concorrem para o objetivo comum de melhorar a capacidade interna ao nível do controlo operacional e da segurança da informação. A crescente disponibilização de aplicações e funcionalidades “*on-line*” trás consigo acrescida necessidade de garantia da disponibilidade do sistema e da integridade, disponibilidade, fiabilidade e proteção dos dados, fazendo cumprir desta forma orientações legais e normativas.

Objetivo Operacional 3.1.

Consolidar processos de controlo, medição e avaliação do desempenho organizacional.

O controlo e monitorização do desempenho organizacional é de importância vital para a gestão eficiente do Instituto de Informática, I.P., sendo, portanto, justificável um objetivo operacional que consolide todas as iniciativas que tem esta finalidade comum. De entre as atividades e projetos que concorrem para este objetivo, destaca-se a iniciativa **Modelo de Avaliação da Satisfação dos Parceiros**, que visa dotar o Instituto de Informática, I.P. de uma ferramenta que permita conhecer a avaliação que os parceiros fazem da sua atividade e dos serviços que presta, abrindo espaço à implementação de oportunidades de melhoria.

O projeto **Monitorização do Desempenho Organizacional**, traduzirá uma forma estruturada e mensurável de monitorizar, analisar, avaliar e divulgar os resultados da atividade operacional do Instituto de Informática, I.P., permitindo definir tendências e realizar comparações, com vista à implementação de ações corretivas e ou de melhoria.

Neste âmbito, importa salientar a iniciativa de **Controlo e Melhoria do Processo de Aquisições** que, através da revisão do processo e dos procedimentos de gestão de aquisições, permitirá a monitorização e reporte regular dos tempos críticos dos processos de aquisições.

Por fim, salienta-se o papel da implementação do **Plano de Comunicação de Crise** na definição da estratégia, do conjunto de atividades e de circuitos internos a operacionalizar em situações de crise que possam afetar a ação e reputação do Instituto.

Objetivo Operacional 3.2.

Melhorar a capacidade de monitorizar a execução de projetos / iniciativas relevantes.

As iniciativas integrantes deste objetivo operacional pretendem fazer evoluir e consolidar o modo como é monitorizada a implementação de todas as iniciativas/ projetos de maior relevância e ou criticidade para o cumprimento da missão e da estratégia do Instituto de Informática, I.P.

A este nível destaca-se a iniciativa **Evolução do Sistema de Gestão de Iniciativas**, sistema de registo e controlo das principais iniciativas / projetos, suporte à monitorização e avaliação do desempenho organizacional, do QUAR e o **Desenvolvimento de Aplicação de Controlo e Gestão de Processos de Compras** (criação de uma aplicação de controlo e gestão de processos de compras).

Objetivo Operacional 3.3.

Garantir uma utilização racional e otimizada dos recursos tecnológicos disponíveis intra e interministerialmente.

As iniciativas associadas ao presente objetivo operacional, têm como intenção promover a partilha de soluções, rentabilizado investimento, otimizando a utilização de recursos, aplicando as mais recentes evoluções tecnológicas. Neste âmbito, podemos destacar a implementação e disponibilização de soluções que abrangem globalmente todos os utilizadores do MTSSS como são os casos do **Novo Modelo de Suporte ao Utilizador**, da **Solução Intranet**, do **Portal Self-Service**, que em conjunto e em complementaridade potenciam a implementação de um novo modelo de relacionamento dos utilizadores internos com o sistema de informação da segurança social e com o Instituto de Informática, I.P., desmaterializando e otimizando processos, libertando recursos humanos e tecnológicos para a realização de outras atividades, concorrendo para uma gestão mais racional dos recursos.

Manter-se-á a disponibilidade do Instituto de Informática, I.P., para colaborar em processos com outras áreas governativas, quer no papel de fornecedor de soluções, como é o caso do **sigä** e do **päi**, quer no papel de parceiro, como é disso exemplo a sua participação no projeto **Interligação via PTT**, onde em parceria com todas as áreas governativas e através da RSPTIC, participou na criação de um ponto de troca de tráfego único para toda a administração pública, evitando custos de ligações ponto a ponto, entre diferentes sistemas de informação do perímetro da Administração Pública.

Neste âmbito é ainda de destacar o **projeto MOL** – Monitorização Operacional de *Logs*, que congregará várias fontes de dados, que de forma integrada serão tratados e analisados com vista à otimização das tarefas de diagnóstico e rastreabilidade de incidentes.

Objetivo Operacional 3.4.

Promover iniciativas de sustentabilidade ambiental e social.

A promoção da sustentabilidade é na atualidade uma das principais preocupações das organizações e dos cidadãos, o Instituto de Informática, I.P., tem ao longo dos anos agido ativamente nesse âmbito. Estão previstas para 2016 iniciativas com este objetivo das quais se destacam o **Sistema de Recolha de Materiais de Reciclagem** que tem como finalidade a implementação de circuito geral de reciclagem de diversos materiais, nomeadamente, consumíveis de impressão e cabos inutilizados. Está ainda previsto a avaliação de algumas iniciativas de **Eficiência Energética**, que serão levadas à prática sempre que a análise custo benefício o aconselhar.

Objetivo Operacional 4.1.

Consolidar o processo de desenvolvimento de competências e dos planos de carreira.

Sendo o capital humano um dos principais ativos do Instituto de Informática, I.P., é vital para o futuro, valorizar e capacitar as pessoas que estão ao serviço da organização. É este o principal foco das iniciativas que compõem este objetivo operacional. Assim, a aprovação do **Plano de Formação e do respetivo Regulamento de Formação** – que integrarão abordagens inovadoras ao nível do desenvolvimento de competências - bem como a implementação do projeto de definição de um **Modelo Perfis Competências** trarão melhorias significativas na capacidade de identificar e fazer evoluir as competências chave para a organização, estando na base para a definição de perfis e para a evolução das carreiras profissionais dos colaboradores.

Objetivo Operacional 4.2.

Potenciar o envolvimento das pessoas nos processos de inovação e investigação, procurando encontrar as soluções mais inovadoras ao nível de processos, produtos e serviços.

A inovação deve ser transversal a toda a organização. Veículo do envolvimento das pessoas em projetos onde não exercem a sua atividade principal, para os quais podem trazer contributos relevantes, pela definição de novas abordagens a situações existentes e pela construção de novas soluções. Nesse sentido será lançado um **Programa de Inovação** que irá colocar aos colaboradores do Instituto de Informática, I.P. o desafio de pensarem sobre determinados contextos e proporem ideias inovadoras na implementação de soluções, processos e produtos, acompanhando sempre que possível a evolução tecnológica.

Também a aprovação e implementação do **Regulamento de Escolha dos Colaboradores do Ano e do Projeto do Ano**, assente em critérios de mérito e inovação, alinha estratégica e instrumentalmente com este objetivo.

Ainda neste âmbito, será promovida uma **Conferência anual sobre Contratação Pública nas TIC** que, em estreita ligação com o mundo académico e com reconhecidos especialistas, pretende constituir-se como uma referência no tratamento informado e inovador destas temáticas no seio da Administração Pública.

Objetivo Operacional 4.3.

Promover a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.

Provada que está a relação entre a rentabilidade e produtividade dos colaboradores e, portanto, da organização onde estes trabalham, com a capacidade de conciliação entre a vida familiar e pessoal com a vida profissional, está o Instituto de Informática, I.P. apostado em promover esta prática.

Neste sentido, concorre para este objetivo operacional a iniciativa **Formalização das Políticas e Práticas de Conciliação entre a Vida Profissional e a Vida Pessoal e Familiar**, que procurará sobretudo trazer uma maior clareza e sistematização de todas as medidas já existentes e adotadas pelo Instituto de Informática, I.P..

Por outro lado, o Instituto de Informática I.P. continuará a apostar na **Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos Colaboradores**, em particular direcionadas às crianças, por forma a reforçar a existência de respostas de acolhimento em períodos não letivos.

3.2 Outras Atividades a desenvolver

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

Os processos de realização reúnem as atividades de identificação, especificação, desenvolvimento, acreditação, disponibilização, manutenção e evolução de serviços TIC.

Os processos de gestão e suporte, reúnem as atividades referentes ao planeamento estratégico e operacional, à gestão dos recursos humanos, materiais e de logística, à gestão do risco e de segurança de informação.

Estes 17 processos cobrem toda a atividade realizada pelo Instituto de Informática, I.P. na garantia da disponibilização dos serviços e da criação de valor a todos os *stakeholders*.

Deste modo, e com base na cadeia de valor do Instituto de Informática, I.P. identificamos um conjunto de atividades necessárias desenvolver de forma permanente, que não se assumem como projetos ou iniciativas de maior relevo, mas sem as quais não seria possível cumprir com a missão do Instituto de Informática.

Nas diversas áreas de atuação do Instituto, são de destacar as seguintes atividades, vitais para a manutenção e apoio de todas as iniciativas realizadas anualmente:

Gestão de informação

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

Administração de Sistemas

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

Apoio ao Utilizador

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

Gestão aplicacional

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

Arquitetura e desenvolvimento

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

Organização e Gestão de Pessoas

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

Gestão de Clientes

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

Qualidade e Auditoria

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

Comunicação e Sustentabilidade

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

Segurança dos Sistemas de Informação

Sendo a **Cybersegurança** um tema central ao nível dos sistemas de informação, estão previstas realizar diversas ações de formação e o reforço da participação do Instituto em exercícios de *Cybersegurança*, em parceria com entidades e organismos nacionais e internacionais especializados nesta matéria.

Ao longo de 2016 será ainda dada continuidade ao processo de racionalização de recursos tecnológicos, através da implementação de uma solução de gestão de parque de impressão.

Dar-se-á também início à renovação do parque informático, recorrendo sempre que possível a soluções inovadoras, que promovam a racionalização de custos, privilegiando o desempenho e eficiência energética e o ciclo de vida dos equipamentos.

Conforme definido no PESI 2014-2016, será dada continuidade aos processos de consolidação de servidores aplicativos, estando previsto para 2016 a migração das aplicações ainda não migradas para servidor aplicativo *weblogic*.

3.3 Participação em grupos de trabalho

No ano de 2016 o Instituto de Informática, I.P. integra vários grupos de trabalho multidisciplinar, destacando-se as seguintes participações:

- ✓ **Prestação única para a deficiência**, que tem por objetivo a implementação de uma prestação única para a deficiência;
- ✓ **Sistema Nacional Contabilidade-Administração Pública**, enquanto participação da Segurança Social como entidade piloto;

Intercâmbio Eletrónico de dados da Segurança Social (EESSI), acompanhamento da conceção e implementação do sistema informático, que ajudará os organismos de segurança social de toda a UE a proceder à troca de informações de forma mais rápida e segura, como estabelecido nos regulamentos da UE em matéria de coordenação da segurança social.

- ✓ **Convénio Multilateral Ibero-americano**, que tem como objetivo proteger os direitos de milhões de trabalhadores migrantes, suas famílias e funcionários de multinacionais na área de benefícios económicos, através da coordenação da legislação nacional em matéria de pensões, como uma garantia de segurança económica, velhice, invalidez ou morte, protegida ao abrigo dos regimes dos diferentes Estados Ibero-americanos para a segurança social.
- ✓ **CYBER PERSEU 2016**, participação no exercício de Ciberdefesa “CIBER PERSEU 2016”, promovido pelo Exército Português, que tem como objetivo exercitar e avaliar a capacidade de resposta do Exército (e infraestruturas críticas identificados pelo Exército) face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional que possam afetar a sociedade civil e soberania do Estado português.
- ✓ **MN CD E&T**, participação no programa da NATO *MultiNational CyberDefence Education & Training* que permite apoiar a criação de Mestrados da NATO em Portugal no âmbito de competências de ciberdefesa.

- ✓ **Segurança da Informação**, participação em grupo de trabalho do MTSSS para promoção de cultura de segurança da informação no ministério.

4 Recursos Disponíveis

O Instituto de Informática, I.P. dispõe de um conjunto de recursos, humanos e financeiros, para a prossecução da sua missão e objetivos no ano de 2016.

4.1 Recursos Humanos

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

4.1.1 Postos de trabalho efetivos

A 1 de Janeiro de 2016, o Instituto de Informática, I.P. conta com um número de efetivos de 297 colaboradores, que ocupam 297 postos de trabalho, dos 326 previstos no mapa de pessoal, encontrando-se por preencher 29 postos de trabalho.

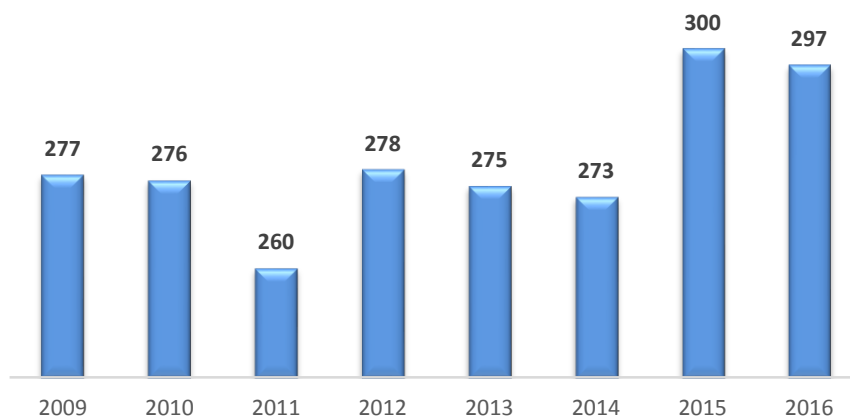


Figura 8 – Evolução do Nº de Efetivos do Instituto Informática, I.P.

O ano de 2015 registou o maior número de postos de trabalho efetivo ocupados, fato devido à entrada de 47 trabalhadores, resultado da conclusão dos concursos externo e interno realizados para a carreira de especialista de informática, concursos para os cargos de direção intermédia, da concretização de situações de mobilidade interna e do regresso de trabalhadores que se encontravam noutros organismos da administração pública ou em

licença sem remuneração, consolidando assim a estratégia do reforço das competências chave do Instituto de Informática, I.P.

4.1.2 Competências chave

O Instituto de Informática, I.P. identifica como principais competências chave aquelas que diretamente decorrem das disciplinas de programação, análise e administração de sistemas, gestão de projeto, e acreditação de soluções.

Neste sentido, verifica-se que em janeiro de 2016 as funções com maior peso (47%) na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são as funções de suporte técnico, programador, administrador de sistemas e analista de sistemas.

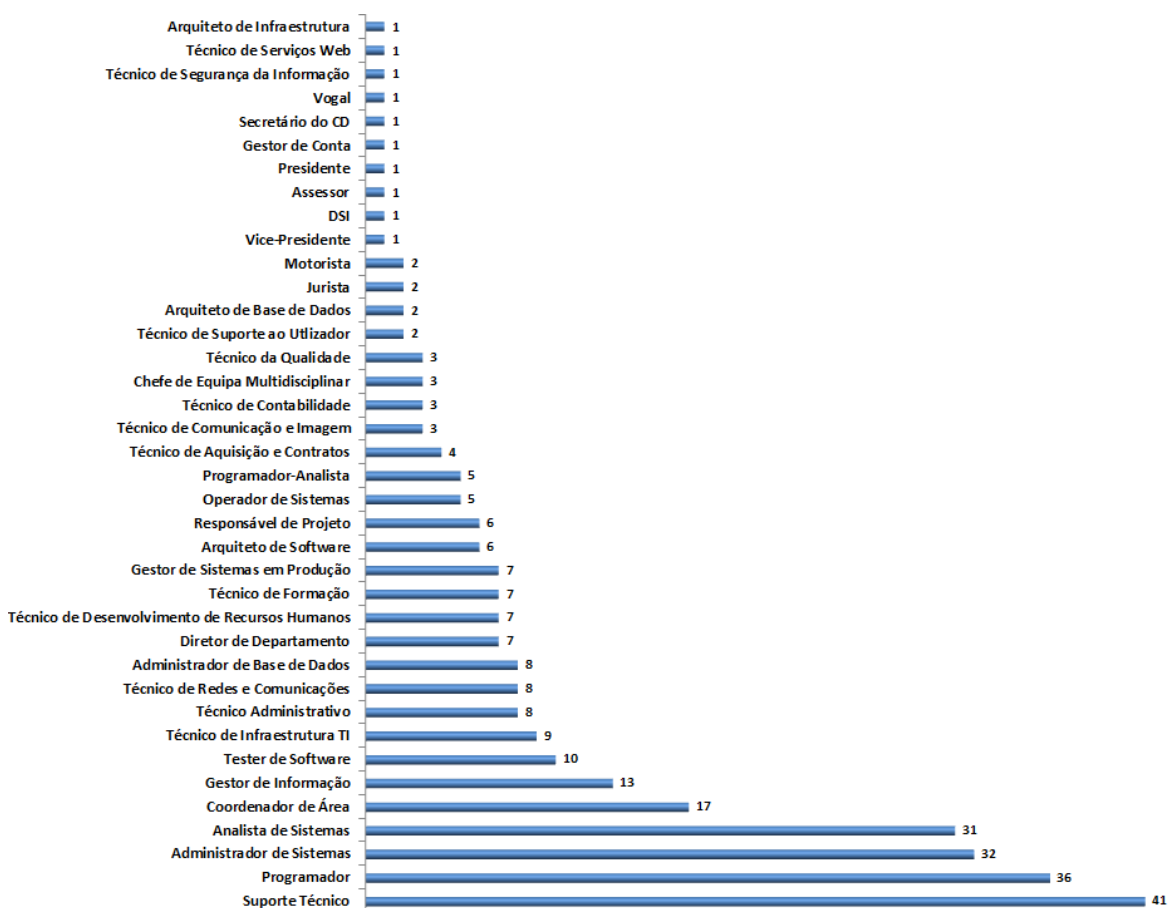


Figura 9 – Distribuição de Recursos Humanos por Função

4.1.3 Distribuição dos recursos humanos pelas áreas

A maior parte dos recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. (77%) encontram-se afetos aos departamentos de Arquitetura e Desenvolvimento, Administração de Sistemas, Apoio ao Utilizador e Gestão de Aplicações. Estes são os departamentos que centram a sua atividade no desenvolvimento e fornecimento dos principais serviços do Instituto.

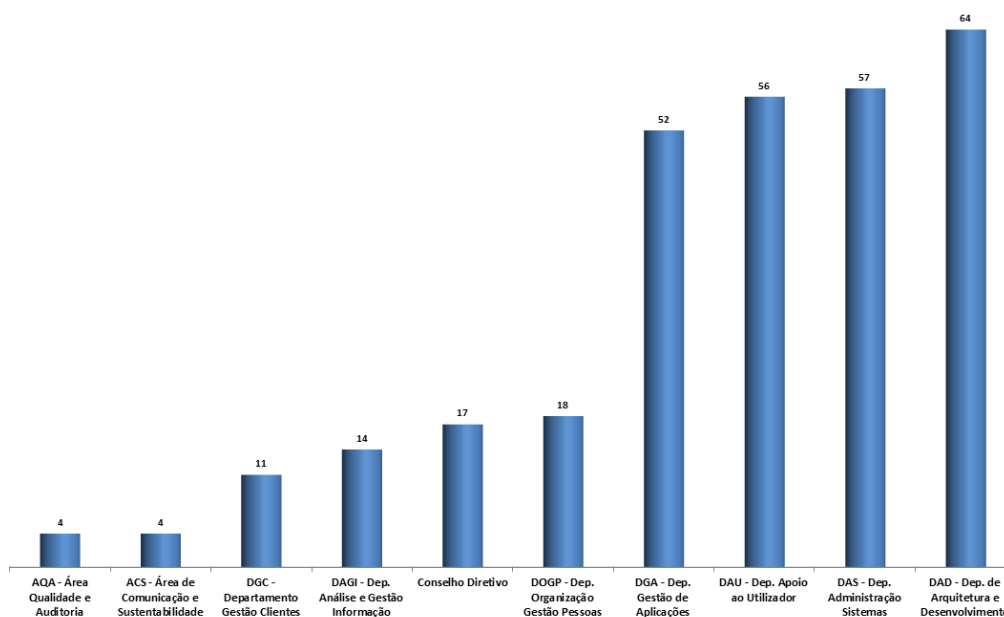


Figura 10 – Distribuição de Recursos Humanos por Departamento/Área

4.1.4 Distribuição dos recursos humanos por nível académico

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

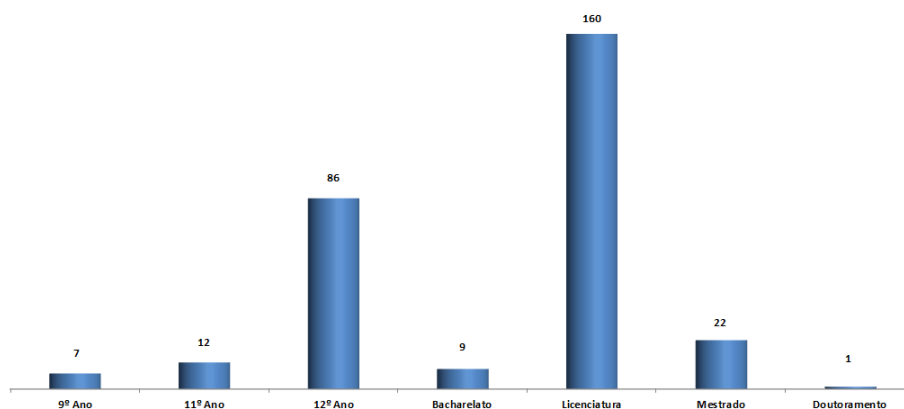


Figura 11 – Distribuição de Recursos Humanos por Habilitações Literárias

A este nível destaca-se que os recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são incentivados a participar em várias ações de formação profissional de natureza interna e externa, sendo que no ano de 2015, o plano de formação anual teve uma percentagem de execução de 89%, abrangendo 229 participantes.

4.2 Recursos Financeiros

O Orçamento Corrigido de 2016, perfaz o montante global de € **40.001.328,00€**, representando um acréscimo de 8,10% face a 2015.

4.2.1 Orçamento Global 2016

Designação	2015	2016	Varição 2016 face 2015
Despesas Correntes	20.187.933,00 €	22.001.328,00 €	8,98%
Despesas de Capital	16.816.962,00 €	18.000.000,00 €	7,03%
Total	37.004.895,00 €	40.001.328,00 €	8,10%

Tabela 2- Orçamento Global 2016 vs Orçamento Global 2015

4.2.2 Distribuição do orçamento por agrupamentos orçamentais

Despesas de Administração

À semelhança de anos anteriores, o orçamento de despesas de administração para 2016 visa responder a critérios rigorosos da gestão dos recursos para o desenvolvimento da sua atividade, no que diz respeito às áreas de negócio, tendo em vista a satisfação das necessidades dos *stakeholders* e, por outro lado, ao cumprimento do nível de restrições

Despesas com Pessoal

No que diz respeito às despesas com pessoal verifica-se um aumento de 11.508.182,00 € em 2015, para 12.097.976,00 € em 2016, com objetivo de acomodar as reversões das reduções remuneratórias e o aumento do número de trabalhadores no exercício efetivo de funções, fruto da estratégia de Gestão Previsional de Recursos Humanos seguida.

Aquisição de Bens e Serviços Correntes

No que se refere às despesas de aquisição de bens e serviços, o Instituto de Informática, I.P. dispõe de um orçamento corrigido de 9.899.978,00€.

O acréscimo em cerca de 14% que se verifica neste agrupamento orçamental de despesa, face ao orçamento de 2015, diz respeito, essencialmente, à assunção de compromissos de natureza permanente, reflexo da atividade do Instituto de Informática, I.P. considerando o alargamento de competências do Instituto, a gestão e disponibilização de um número acrescido de

aplicações, sistemas, infraestruturas e serviços TI e o aumento do grau de integração e/ou comunicação de informação com parceiros e entidades externas.

Importa destacar a natureza de algumas das despesas integradas nos serviços permanentes, com impacto não só na atividade do Instituto de Informática, I.P., mas também nos restantes organismos do MTSSS, que garantem a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, parceiros e agentes económicos, designadamente:

- Locação de Edifícios – estão previstos nesta rubrica as despesas para honrar os compromissos com o IGFCSS relativas ao aluguer do edifício sede do II, I.P., assim como despesas originadas pela acomodação dos sistemas informáticos do centro de dados principal e do centro de dados alternativo;
- Comunicações – engloba as despesas com a rede de comunicações da segurança social, correio geral, serviços móveis e as despesas de emissões de cartas PIN *Mailer* e do Cartão Europeu de Seguro de Doença;
- Assistência Técnica – contempla os serviços de suporte à rede de servidores, impressoras e computadores da Rede Nacional de 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 dos centros de dados principal e alternativo;
- Outros Trabalhos Especializados – abrange 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.

Despesas de Capital

O montante aprovado em despesas de capital para 2016, engloba, na sua maioria, investimentos de *hardware* e *software* destinados ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) em consonância com a missão, visão e valores do Instituto de Informática, I.P.

A rubrica de equipamento informático absorve uma dotação orçamental de 3.800.000,00€, apresentando um acréscimo de 137,26% face aos valores apresentados no orçamento corrigido do ano transato.

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

A dotação orçamental corrigida das despesas de investimento em *software* informático atinge o valor de 14.185.000,00€, apresentando uma diminuição na ordem dos 5,64%, face ao orçamento corrigido de 2015.

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

Em termos comparativos, o quadro seguinte apresenta os orçamentos corrigidos, respetivamente de 2015 e 2016, discriminados por agrupamentos e subagrupamentos orçamentais de despesas de Administração e de Capital.

Grupo	Designação	2015	2016	Varição 2016 face 2015
D.01	Despesas com pessoal	11.508.182,00 €	12.097.976,00 €	5,12%
	Remun.cert.e perman.	9.063.076,00 €	9.767.067,00 €	7,77%
	Abon.var.ou event.	84.970,00 €	80.665,00 €	-5,07%
	Segurança Social	2.360.136,00 €	2.250.244,00 €	-4,66%
D.02	Aquisição de bens e serviços	8.664.239,00 €	9.899.978,00 €	14,26%
	Aquisição de bens	48.632,00 €	40.192,00 €	-17,35%
	Aquisição serviços	8.615.607,00 €	9.859.786,00 €	14,44%
D.03	Juros e outros encargos	3.667,00 €	1.374,00 €	-62,53%
D.06	Outras despesas correntes	5.671,00 €	2.000,00 €	-64,73%
D.07	Aquisições de Bens de Capital	16.723.140,00 €	18.000.000,00 €	7,64%
	Equipamento de Informática	1.601.627,00 €	3.800.000,00 €	137,26%
	<i>Software</i> Informático	15.032.426,00 €	14.185.000,00 €	-5,64%
	Equipamento Administrativo	89.087,00 €	15.000,00 €	-83,16%

Tabela 3- Distribuição do Orçamento Global 2016 vs 2015 por Agrupamentos

Em suma, 75% do orçamento global reparte-se entre as rubricas Aquisição de Bens de Capital (45%) e Despesas com Pessoal (30%), sendo que ao nível da aquisição de bens de capital, 78,81% do orçamento está reservado ao subagrupamento *Software Informática*.

Anexos

Glossário e Acrónimos

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

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

Tabela 4- Glossário e Acrónimos

Cenário Macroeconómico e Social

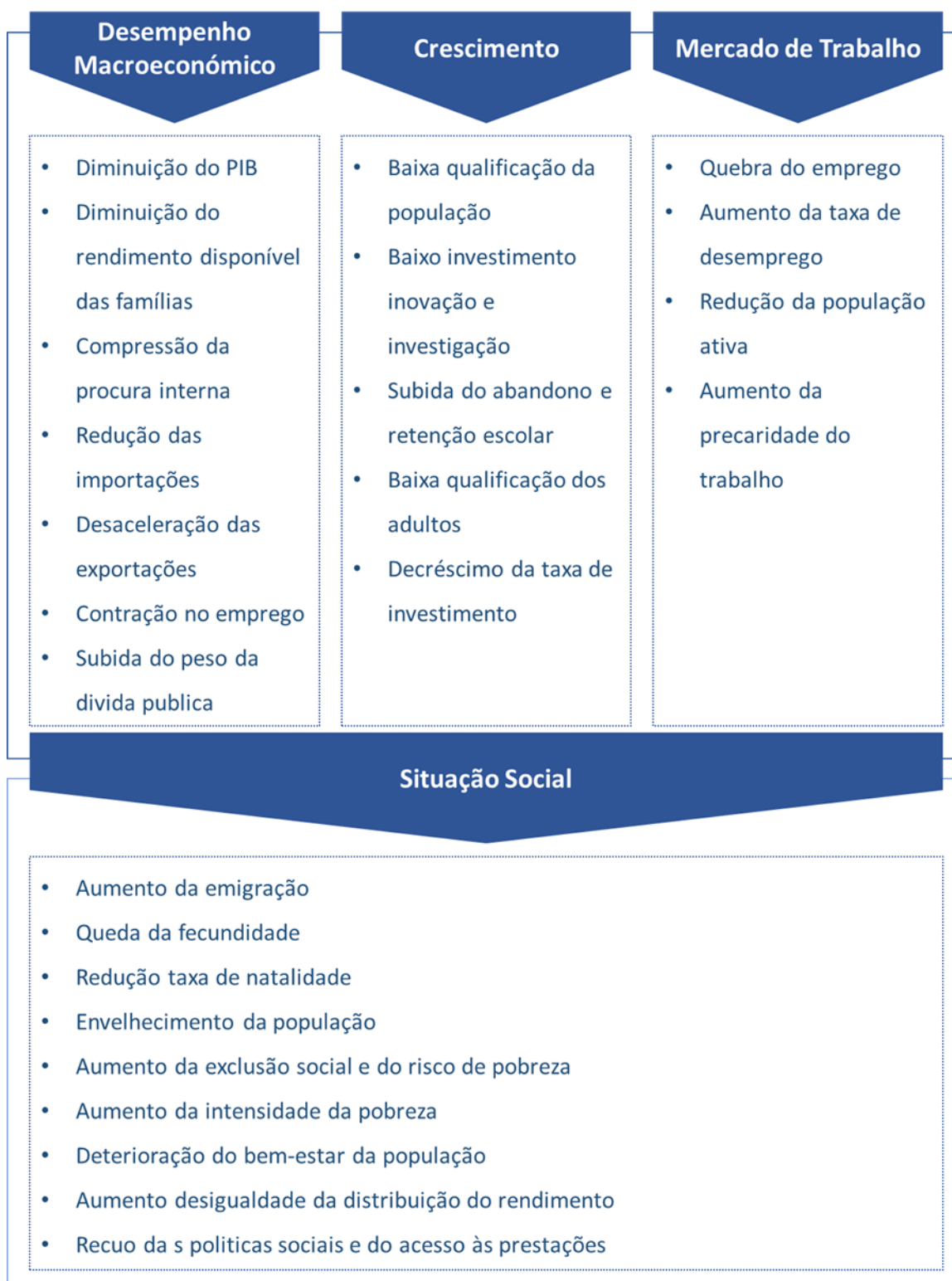


Figura 12 – Cenário Macroeconómico e Social

Tendências de Crescimento e Orientações Estratégicas

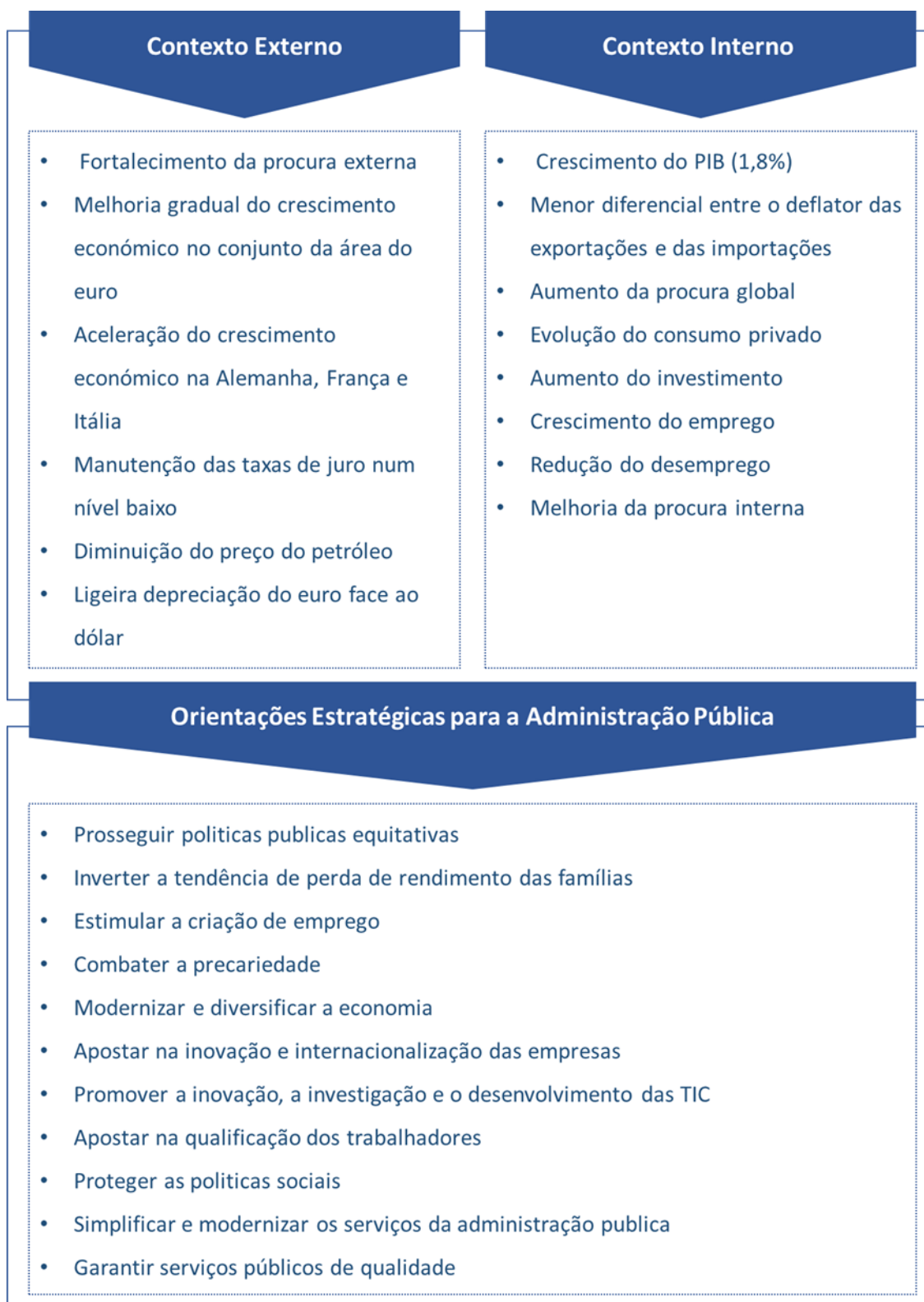


Figura 13 – Tendências de Crescimento e Orientações Estratégicas

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

Objetivos	Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4
Estratégicos	1. Promover soluções TIC que concorram para a simplificação e transparência dos sistemas de informação do MTSSS	2. Dinamizar modelos de relacionamento que visem a melhoria do serviço prestado ao cidadão e aos agentes económicos.	3. Promover a sustentabilidade organizacional, tendo subjacente uma atuação socialmente responsável.	4. Desenvolver de forma continuada e efetiva o capital humano.
Operacionais	<p>1.1 Potenciar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.</p> <p>1.2 Promover a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.</p> <p>1.3 Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.</p> <p>1.4 Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.</p>	<p>2.1 Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.</p> <p>2.2 Garantir a interação permanente entre o sistema da segurança social com os agentes económicos e cidadãos utilizando preferencialmente canais de comunicações <i>online</i>.</p>	<p>3.1 Consolidar processos de controlo, medição e avaliação do desempenho organizacional.</p> <p>3.2 Melhorar a capacidade de monitorizar a execução de projetos/iniciativas relevantes.</p> <p>3.3 Garantir uma utilização racional e otimizada dos recursos tecnológicos disponíveis intra e interministerialmente.</p> <p>3.4 Promover iniciativas de sustentabilidade ambiental e social.</p>	<p>4.1 Consolidar o processo de desenvolvimento de competências e dos planos de carreira.</p> <p>4.2 Potenciar o envolvimento das pessoas nos processos de inovação e investigação, procurando encontrar as soluções mais inovadoras ao nível de processos, produtos e serviços.</p> <p>4.3 Promover a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.</p>

Tabela 5- Objetivos Estratégicos e Operacionais do Instituto Informática, I.P.

Iniciativas por Objetivo Estratégico

Objetivo Estratégico 1 – Promover soluções TIC que concorram para a simplificação e transparência dos sistemas de informação do MTSSS.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
1.1. Potenciar a interoperabilidade de dados e o controlo periódico de dados, com vista a melhorar a qualidade da informação residente nos sistemas de informação.	Qualidade Dados	Desenvolvimento de processos de enriquecimento de dados do sistema de informação da segurança social.
	Recuperação e Disponibilização da Informação Micrográfica nos Centros Distritais	Enriquecimento do subsistema de Gestão de Remunerações, com vista ao correto apuramento da carreira contributiva
	Interoperabilidade Dados – Administração Pública	Desenvolvimento de processos de interoperabilidade de dados entre organismos da administração pública, nomeadamente, entre a segurança social e a saúde, no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, entre a SS e o Ministério da Economia, ao nível da Tarifa Social e com o PO ISE (FEAC).
	Vínculo Direto	Implementação de serviço, na plataforma base, que permite às Entidades Empregadoras gerir os vínculos dos seus trabalhadores (admissão regime geral e consulta de vínculos) por comunicação direta entre os seus <i>softwares de gestão</i> e o SISS.
	Declaração Remunerações Direta	Implementação de serviço, na Plataforma Base, que permite às Entidades Empregadoras a entrega das suas Declarações de Remunerações (entrega, consulta e substituição de DR) por comunicação direta entre os seus <i>softwares de gestão</i> e o SISS.
1.2. Promover a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos, tornando clara e acessível a informação do sistema.	Sistema Informação das Pensões	Continuidade do desenvolvimento do novo Sistema de Pensões, previsto disponibilizar em 2018, integra: desenvolvimento de raiz nova solução, alocação da infraestrutura adequada, migração de dados, novos processos de interoperabilidade e novos processos de análise de informação. Disponibilização via canal <i>Web</i> .
	Datamart SAPA	Desenvolvimento de um datamart com vista à disponibilização de um conjunto de indicadores de apoio à decisão no âmbito do subsistema SAPA, cujo principal parceiro é o Instituto Nacional de Reabilitação.
	Desmaterialização e Automatização do Processo de Prestações Familiares	Definição da macro estrutura de requisitos relativos à desmaterialização e automatização do processo de Prestações familiares.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
	Integração Sistema Conta Corrente e Sistema de Informação Financeira	Integração entre sistemas para contabilização das prestações em tesouraria única (utilizar uma única conta para pagamento das prestações). Prevê-se a finalização da 1ª fase no início do ano 2017.
	Evolução Tecnológica do Canal SPMC	Início da implementação do novo Canal de Pagamento Multibanco Especial direcionado aos Trabalhadores Independentes, Produtores Agrícolas e Serviço Doméstico. Este canal permite aos trabalhadores nos regimes indicados pagar as suas contribuições à Segurança Social no ATM. Esta implementação, articulada com uma alteração de infraestrutura da própria SIBS, permitirá o diálogo online entre os ATM e a infraestrutura tecnológica da Segurança Social.
	Gestão Apoios Sociais	Início da implementação de um novo sistema para Gestão de Apoios Sociais, para resposta ao Rendimento Social de Inserção.
	Sistema Gestão Rendimentos	Sistema de suporte ao registo e gestão dos rendimentos das pessoas singulares, reforçando no futuro a interoperabilidade com outros organismos. Contempla a atualização de dados pelo cidadão via canal Web.
	Sistema Gestão Agregados Familiares	Sistema estrutural de registo e gestão da composição de agregados familiares e relações familiares. Contempla a atualização de dados pelo cidadão via canal web.
	Módulo de Gestão de Modalidades de Contratos de Trabalho	Implementação de módulo base, a utilizar por vários subsistemas. Necessita de definição da aplicação do conceito na Segurança Social.
	Centralização de Impressão Massiva de Outputs	Solução integrada de envio massivo de comunicações, em formato PDF, e gestão e arquivo da informação.
	Atualização Anual de Regras de Prestações Sociais e Contribuições	Atualizações decorrentes de alterações legislativas específicas e das previstas no Orçamento de Estado para 2016.
	Redes Locais de Intervenção Social	Disponibilização de relatórios no Ação Social Interface Parceiros (ASIP).
	Plataforma de Candidaturas – Financiamento de ONG's	Consolidação da plataforma.
	Gestão de Relações Internacionais – 1ª fase	Conceção do sistema para suportar a gestão das relações internacionais, abrangendo o módulo de determinação da legislação aplicável.
	SIATT – Sistema de Informação Assessoria Técnica a Tribunais	Desmaterialização do processo de negócio de assessoria técnica a tribunais – fases 2 e 3.
Gestão Documental	Iniciar a implementação do processo de evolução da atual solução de gestão	

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
		documental.
1.3. Integrar os mecanismos de cobrança de dívida e arrecadação de receita por forma de contribuir para a sustentabilidade do sistema.	Módulo Integrado de Penhoras	1ª Fase do módulo integrado de penhoras, que possibilita a realização de penhoras bancárias, a ser disponibilizado no início de 2017, acessível às partes interessadas.
	Sistema de Execuções Fiscais - WEB	Sistema que pretende flexibilizar e reforçar os mecanismos de cobrança de dívida através da implementação da 1ª fase de uma Secção de Processo <i>on-line</i> .
	Módulo de Acordos e Planos Prestacionais	Iniciar a primeira fase de implementação deste módulo. Pretende-se transpor para cidadão toda a informação subjacente a um acordo ou plano prestacional permitindo-lhe a gestão do mesmo. Módulo a ser disponibilizado via canal Web.
	Reformulação do Processo de Participação de Dívida	Reformulação do tema de participação de dívida, de forma a aumentar a eficiência do processo e incluir a participação de dívida de entidades contratantes.
	Processo de Geração de Declaração de Remunerações Oficiosas	Iniciar o levantamento de requisitos com vista à criação de DR's oficiosas para colmatar situações de evasão contributiva e subdeclaração.
	Processo de Recuperação de Verbas no Fundo de Garantia de Alimentos a Menores	Adaptação de SICC e SIF, de forma a permitir a recuperação de valores pagos pela Segurança Social, no âmbito do FGADM.
	Núcleo de Informação e Monitorização	Plataforma de extração e disponibilização de informação para suporte à decisão, ao IGFSSS, no âmbito da arrecadação de receita.
1.4. Reforçar os mecanismos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, recorrendo a soluções inovadoras de tratamento e análise massiva de dados.	Projeto <i>Signal</i>	Projeto que pretende definir e implementar a infraestrutura de suporte para realização de processos <i>big data analytics</i> , bem como identificar a informação a correlacionar e avaliar a melhor solução de integração com a plataforma de combate à fraude.
	PT Cofre	Apoio à manutenção da plataforma tecnológica de apoio ao combate à fraude.
	Plano de Transparência e Integridade	Plano que estabelece um conjunto de princípios e regras de conduta a ser observados por todos os colaboradores e por todas as entidades com quem o Instituto de Informática I.P. se relaciona, com vista a garantir o cumprimento de princípios de natureza ética e deontológica.
	Gestão de Identidades	Implementação de um sistema transversal de gestão de utilizadores, perfis e acessos ao sistema de informação da segurança social.

Tabela 6- Iniciativas para Objetivo Estratégico 1

Objetivo Estratégico 2 – Dinamizar modelos de relacionamento que visem a melhoria do serviço prestado ao cidadão e aos agentes económicos.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
2.1. Implementar soluções de atendimento integrado (online, telefónico e presencial), recorrendo sempre que possível a soluções de mobilidade.	Sistema para a Gestão Atendimento - sigãApp	Sistema que permite ao cidadão tirar uma senha de atendimento através de um dispositivo móvel.
	Integração Sistema Informação para a Gestão Atendimento e Sistema Visita Marcação Prévia	Sistema integrado que permite a gestão do atendimento por marcação ou do atendimento espontâneo, feito através de senhas físicas ou por dispositivo móvel.
	Sistema de Gestão de Relacionamento – Visão 360º	Estudar a solução tecnológica para criação de Sistema de Gestão de Relacionamento com os cidadãos e agentes económicos, com uma visão 360º.
2.2. Garantir a interação permanente entre o sistema da segurança social com os agentes económicos e cidadãos utilizando preferencialmente canais de comunicações <i>online</i> .	Gestão de Vínculos no Portal da Segurança Social	Implementação progressiva de funcionalidades na PTSS que permitam às Entidades Empregadoras gerir vínculos dos seus trabalhadores (admissão e cessação de vínculos).
	Portal Informativo Centro Relações Laborais	Implementar e disponibilizar a 1ª fase do Portal Informativo.
	Centro de Controlo de Operações	Implementar Centro de Controlo de Operações do Instituto de Informática.
	Processo de Rejeição de Declarações de Remuneração	Implementação de uma nova funcionalidade na PTSS que possibilita a validação <i>on-line</i> das declarações de remuneração entregues. Em caso de erro, indica de imediato a causa do erro e a forma de efetuar a correção.
	Conta Integrada – Posição Atual	Implementação de um sistema que permite a apresentação dos valores que contribuem para a situação global do Cidadão e Empresa.
	Disponibilidade 24x7	Reformular os processos e procedimentos para a manutenção planeada da infraestrutura, assegurando a disponibilidade 24x7 dos serviços <i>online</i> para os cidadãos e agentes económicos.
	Monitorização da Infraestrutura	Monitorizar a disponibilidade da infraestrutura do sistema de informação da segurança social, assim como a disponibilidade dos serviços da segurança social direta.
	Implementação SIEM	Evolução de soluções de segurança pela instalação e <i>upgrade</i> de soluções

		de segurança (AVDBF, DBFirewall, SIEM).
	Avaliar Implementação da Segurança de Informação	Avaliar o grau de implementação das políticas, processos e procedimentos de segurança de informação.
	Agenda	Criação de agenda com as obrigações contributivas e datas de pagamento de prestações na SSD.

Tabela 7- Iniciativas para Objetivo Estratégico 2

Objetivo Estratégico 3 – Promover a sustentabilidade organizacional, tendo subjacente uma atuação socialmente responsável.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
3.1. Consolidar processos de controlo, medição e avaliação do desempenho organizacional.	Monitorização do Desempenho Organizacional	Definição e implementação de um Sistema de Monitorização do Desempenho Organizacional.
	Revisão Indicadores Processos	Monitorização do desempenho dos processos da cadeia de valor.
	Ações Melhoria Continua	Realizar auditorias e avaliações internas no âmbito do Sistema de Gestão Integrado, de acordo com os principais referenciais normativos.
	Modelo de Avaliação da Satisfação dos Parceiros	Implementar um modelo de avaliação da satisfação dos parceiros, com vista à identificação de oportunidades de melhoria dos serviços prestados.
	Definição Processo Gestão de Marcas	Definição e implementação do processo de gestão de marcas dos produtos desenvolvidos pelo Instituto de Informática.
	Monitorização da Relação com os Parceiros	Recolha, análise e avaliação de indicadores sobre as solicitações e pedidos de serviço realizados pelos dos parceiros.
	Revisão Catálogo Serviços	Revisão do Catálogo de Serviços em vigor, estabelecendo a distinção entre os serviços a disponibilizar aos parceiros e cidadãos e os serviços técnicos.
	Monitorização dos Níveis de Serviço	Reavaliar os níveis de serviço a considerar para os vários serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática, e proceder à sua monitorização e reporte.
	Plano de Comunicação de Crise	Definição de estratégia de comunicação em situação de crise com identificação do conjunto de atividades e circuitos que são essenciais e indispensáveis para a ativação de processos internos capazes de atempadamente reagir a situações imprevistas.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
	Controlo e Melhoria do Processo de Aquisições	Revisão do Processo e dos Procedimentos de Gestão de Aquisições. Monitorização e reporte regular dos tempos críticos dos processos de aquisições (tempos médios de condução dos procedimentos de contratação; divulgação, reporte e submissão de contratos no portal base, Espap e TC; relatórios trimestrais de avaliação de fornecedores; satisfação com o serviço prestado pelos fornecedores).
3.2. Melhorar a capacidade de monitorizar a execução de projetos/iniciativas relevantes.	Evolução do Sistema de Gestão de Iniciativas	Consolidar o registo e monitorização das iniciativas.
	<i>Dashboard Organizacional</i>	Elaborar <i>dashboards</i> como forma de reporte do desempenho organizacional.
	Monitorização das Iniciativas	Monitorização da evolução das iniciativas registadas no Sistema Gestão Iniciativas.
	Desenvolvimento de Aplicação de Controlo e Gestão de Processos de Compras	Criação de uma aplicação de controlo e gestão de processos de compras
	Processo de <i>Analytics</i> - Integração de Dados	Cubos de informação, implementados sobre processos de <i>analytics</i> , com a disponibilização de informação de suporte à decisão, numa base de <i>self-service</i> .
3.3. Garantir uma utilização racional e otimizada dos recursos tecnológicos disponíveis intra e interministerialmente.	Evolução do Sistema de Comunicações	Evolução do sistema integrado de comunicações: videoconferência, <i>instant messaging</i> , informação de presença, mobilidade, <i>fax over ip</i> .
	Interoperabilidade Administração Pública - PPT	Interligação via PPT com os vários organismos da administração pública com os quais existe interoperabilidade.
	Solução <i>Intranet</i>	Nova solução intranet para o MTSSS, com funcionalidades de <i>private cloud (share e drive)</i> .
	Portal <i>Self-Service</i>	Nova plataforma de apoio ao utilizador, assente numa lógica de <i>self-service</i> .
	Evolução da Solução de Correio Eletrónico	Evolução da solução de correio eletrónico através da migração de Exchange 2003 para a versão de 2013
	Novo Modelo de Suporte ao Utilizador	Implementação de um novo modelo de suporte ao utilizador, tendo em conta as boas práticas atuais do sector.
	päi na Administração Pública	Desenvolver e disponibilizar o Programa de Acolhimento e Integração (päi), através de um curso <i>e-learning</i> , com vista à sua potencial implementação e utilização na Administração Pública.
	MOL – Monitorização Operacional de <i>Logs</i>	Integração de dados de diversas fontes para otimizar o processo de diagnóstico de incidentes.
	<i>Framework</i> de Automação de Testes	Implementação de plataforma para geração de <i>scripts</i> de testes de forma

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
		automática.
	Automatização de <i>Deployments</i>	Redefinição do processo e procedimentos associados à realização de deployments com vista à sua automatização.
3.4. Promover iniciativas de sustentabilidade ambiental e social.	Iniciativas de Eficiência Energética	Estudo de impacto financeiro da substituição das lâmpadas existentes por lâmpadas led, e implementação faseada.
	Sistema de Recolha de Materiais de Reciclagem	Implementação de circuito geral de reciclagem (cabos + tonners + pilhas + plástico + rolhas + papel e cartão).
	Implementação do programa “Menos lixo mais futuro”	Projeto de sensibilização sobre reciclagem desenvolvido em parceria com a Valorsul.
	Promover a Sensibilização para as Questões da Igualdade	Realização de ações formativas em colaboração com outras entidades

Tabela 8- Iniciativas para Objetivo Estratégico 3

Objetivo Estratégico 4 – Desenvolver de forma continuada e efetiva o capital humano.

Objetivo Operacional	Nome Iniciativa	Breve Descrição
4.1. Consolidar o processo de desenvolvimento de competências e dos planos de carreira.	Modelo Perfis Competências	Desenvolvimento de um modelo de gestão por competências.
	Regulamento de Formação	Elaboração e implementação de um Regulamento de Formação que integre abordagens inovadoras ao nível do desenvolvimento de competências.
	Plano de Formação Anual	Definir, implementar e monitorizar a execução do plano de formação anual.
4.2. Potenciar o envolvimento das pessoas nos processos de inovação e investigação, procurando encontrar as soluções mais inovadoras ao nível de processos, produtos e serviços.	Programa de Inovação	Dinamizar o processo de inovação.
	Reformulação da Comunicação Interna	Reestruturação editorial e de <i>layout</i> da intranet e da <i>webletter</i> interna e externa.
	Prémios Mérito e Inovação - Colaboradores do Ano e do Projeto do Ano	Aprovação e implementação do Regulamento de Escolha dos Colaboradores do ano e do Projeto do ano, tendo por base critérios de mérito e inovação.
	Conferência Contratação Pública nas TIC	Realização de uma Conferência anual sobre Contratação Pública nas TIC que, em estreita ligação com o mundo académico e com reconhecidos especialistas, se constitua como uma referência no tratamento informado e inovador destas temáticas seio da Administração Pública
4.3. Promover a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.	Formalização das Políticas e Práticas de Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Definição e divulgação das políticas, procedimentos e medidas adotadas pelo Instituto de Informática, no âmbito da conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.
	Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos Colaboradores	Realização de atividades com as crianças a cargo dos colaboradores, por forma a criar respostas de acolhimento em períodos não letivos.
	Gestão dos Benefícios da Política de Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Gestão integrada, monitorização e avaliação dos benefícios regulamentados no âmbito da política de promoção da conciliação entre a vida pessoal e familiar e a profissional.

Tabela 9- Iniciativas para Objetivo Estratégico 4

Lista de Iniciativas por Departamento

Nome da Iniciativa	Departamento / Área
Dinamização de Iniciativas Direcionadas aos Familiares dos Colaboradores	ACS
Implementação do Programa “Menos lixo mais futuro”	ACS
Iniciativas de Eficiência Energética	ACS
Plano de Comunicação de Crise	ACS
Prémios Mérito e Inovação – Colaboradores do ano e Projeto do ano	ACS
Promover a Sensibilização para as Questões da Igualdade	ACS
Reformulação da Comunicação Interna	ACS
Sistema de Recolha Materiais Reciclagem	ACS
Ações de Melhoria Continua	AQA
Avaliar a Implementação da Segurança de Informação	AQA
Evolução do Sistema de Gestão de Iniciativas	AQA
Monitorização das Iniciativas	AQA
Monitorização do Desempenho Organizacional	AQA
Revisão Indicadores Processos	AQA
Plano de Transparência e Integridade	CD
Sistema Gestão Relacionamento – Visão 360º	CD
Recuperação e Disponibilização da Informação Micrográfica nos Centros Distritais	CD
Conferência Contratação Publica nas TIC	CD
Centralização de Impressão Massiva de Outputs	DAD
<i>Framework</i> de Automação de Testes	DAD
Gestão Identidades	DAD
Interoperabilidade de Dados – Administração Publica	DAD
Portal Informativo Centro de Relações Laborais	DAD
SIATT	DAD
Dashboard Organizacional	DAGI
Datamart SAPA	DAGI
Núcleo de Informação e Monitorização	DAGI
Processo de <i>Analytics</i> – Integração Dados	DAGI
Projeto <i>Signal</i>	DAGI
PT Cofre	DAGI
Qualidade Dados	DAGI
Automatização <i>Deployments</i>	DAS
Centro de Controlo de Operações	DAS
Disponibilidade 24x7	DAS
Evolução da Solução de Correio Eletrónico	DAS
Implementação SIEM	DAS
Interoperabilidade Administração Publica- PPT	DAS
MOL - Monitorização Operacional de <i>Logs</i>	DAS
Monitorização da Infraestrutura	DAS
Evolução do Sistema de Comunicações	DAU
Novo Modelo de Suporte ao Utilizador	DAU

Nome da Iniciativa	Departamento / Área
Portal <i>Self-Service</i>	DAU
Programa de Inovação	DAU
Solução <i>Intranet</i>	DAU
Agenda	DGA
Atualização Anual de Regras de Prestações Sociais e Contribuições	DGA
Conta Integrada – Posição Atual	DGA
Declaração Remunerações Direta	DGA
Desmaterialização e Automatização do Processo de Prestações Familiares	DGA
Evolução tecnológica do Canal SPMC	DGA
Gestão Apoios Sociais	DGA
Gestão de Relações Internacionais – 1ª fase	DGA
Gestão de Vínculos no Portal da Segurança Social Direta	DGA
Integração Sistema Conta Corrente e Sistema de Informação Financeira	DGA
Módulo de Acordos e Planos Prestacionais	DGA
Módulo de Gestão de Modalidades de Contratos de Trabalho	DGA
Módulo Integrado de Penhoras	DGA
Plataforma de Candidaturas – Financiamento de ONG's	DGA
Processo de Geração de Declaração de Remunerações Oficiosa	DGA
Processo de Recuperação de Verbas no Fundo de Garantia de Alimentos a Menores	DGA
Processo de Rejeição de Declarações de Remuneração	DGA
Redes Locais de Intervenção Social	DGA
Reformulação do Processo de Participação de Dívida	DGA
Sistema de Execuções Fiscais - <i>WEB</i>	DGA
Sistema Gestão Agregados Familiares	DGA
Sistema Gestão Rendimentos	DGA
Sistema Informação das Pensões	DGA
Definição Processo Gestão de Marcas	DGC
Gestão Documental	DGC
Integração Sistema Informação para a Gestão Atendimento e Sistema Visita Marcação Prévia	DGC
Modelo de Avaliação da Satisfação dos Parceiros	DGC
Monitorização da Relação com os Parceiros	DGC
Monitorização dos Níveis de Serviço	DGC
pai na Administração Pública	DGC
Revisão Catálogo Serviços	DGC
Sistema para a Gestão Atendimento - <i>sigäApp</i>	DGC
Vinculo Direto	DGC
Controlo e Melhoria do Processo de Aquisições	DOGP
Desenvolvimento de Aplicação de Controlo e Gestão de Processos de Compras	DOGP
Formalização das Políticas e Práticas de Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	DOGP
Gestão dos Benefícios da Política de Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar.	DOGP
Modelo Perfis Competências	DOGP
Plano de Formação Anual	DOGP

Nome da Iniciativa	Departamento / Área
Regulamento da Formação	DOGP

Tabela 10 - Lista de Iniciativas por Departamento



INSTITUTO DE INFORMÁTICA