INSTITUTO
DE INFORMÁTICA
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

PLANO DE ATIVIDADES
2022

Em Aprovação

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO 9001 Qualidade
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1 Serviços de Tecnologias de Informação
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001 Segurança de Informação

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
Dezembro 2021

Em Aprovação

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

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

SUMÁRIO EXECUTIVO 6

1 O INSTITUTO DE INFORMÁTICA 10
1.1 ENQUADRAMENTO 10
1.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA 12
1.2.1 POLÍTICA 13
1.3 ATRIBUIÇÕES 14
1.4 ÓRGÃOS DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P. 14
1.5 ESTRUTURA ORGÂNICA 16
1.6 MODELO ORGANIZACIONAL 20
1.7 *STAKEHOLDERS* 21
1.8 SERVIÇOS 30

2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS PARA O ANO 2022 34
2.1 METODOLOGIA E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO 34
2.2 ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA GLOBAL 36
2.3 PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA – ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA A SEGURANÇA SOCIAL 40
2.4 PLANO ESTRATÉGICO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2020-2022 43
2.5 PLANO ESTRATÉGICO DE SEGURANÇA 2020-2022 46
2.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO INSTITUTO INFORMÁTICA 49
2.7 OBJETIVOS OPERACIONAIS 54
2.8 OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA 56
2.9 PROJETOS ESTRATÉGICOS POR OBJETIVO OPERACIONAL 61
2.10 INICIATIVAS OPERACIONAIS POR UNIDADE ORGÂNICA 72
2.11 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA 86

3 PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA 88
3.1 ENQUADRAMENTO 88
3.2 CARACTERIZAÇÃO DO INVESTIMENTO 90
3.3 RECURSOS FINANCEIROS 91
3.4 RECURSOS HUMANOS 92
3.5 EXECUÇÃO PREVISTA 93
3.6 PRINCIPAIS PROJETOS EM 2022 95

4 RECURSOS DISPONÍVEIS 101
4.1 RECURSOS HUMANOS 101
4.1.1 POSTOS DE TRABALHO EFETIVOS 102
4.1.2 COMPETÊNCIAS CHAVE 103
4.1.3 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS PELAS ÁREAS 105
4.1.4 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS POR NÍVEL ACADÉMICO 105
4.1.5 PLANO DE FORMAÇÃO 106
4.2 RECURSOS FINANCEIROS 108
4.2.1 ORÇAMENTO GLOBAL 2022 108
4.2.2 DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO POR AGRUPAMENTOS ORÇAMENTAIS 108
4.2.3 CANDIDATURAS A FINANCIAMENTOS 111

Em Aprovação

ANEXOS **113**
1. GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS **114**
2. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO **116**
3. INICIATIVAS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO **123**
4. ARTICULAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PRR E OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS DO II **148**

Em Aprovação

Índice de Figuras

Figura 1 - Organograma do MTSSS, de acordo com Despacho nº892/2020 10
Figura 2 - Missão, visão e valores do Instituto de Informática 12
Figura 3 - Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P. 15
Figura 4 - Organigrama do Instituto Informática, I.P. 16
Figura 5 - Estrutura Matricial do Instituto Informática, I.P. 20
Figura 6 - *Stakeholders* do Instituto Informática, I.P. 21
Figura 7 - Macro Serviços do Instituto Informática, I.P. 30
Figura 8 - Cadeia de Valor do Instituto de Informática, I.P. 59
Figura 9 - Evolução do Nº de Efetivos do Instituto Informática, I.P., por referência a 01 de janeiro 102
Figura 10 - Distribuição por Género dos Efetivos do Instituto Informática, I.P. (previsão por referência a 01 de janeiro de 2022) 103
Figura 11 - Distribuição de Recursos Humanos por Função (previsão por referência a 01 de janeiro de 2022) 104
Figura 12 - Distribuição de Recursos Humanos por Departamento/Área (previsão por referência a 01 de janeiro de 2022) 105
Figura 13 - Distribuição de Recursos Humanos por Habilitações Literárias (previsão por referência a 01 de janeiro de 2022) 106
Figura 14 - Quadro de Avaliação e Responsabilização para 2022 122

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Política do Sistema Integrado de Gestão 13
Tabela 2 - Principais competências dos departamentos do Instituto de Informática, I.P. 17
Tabela 3 - Principais competências das áreas do Instituto de Informática, I.P. 18
Tabela 4 - Principais competências das equipas multidisciplinares do Instituto de Informática, I.P. 19
Tabela 5 – Eixos e Iniciativas Estratégicas do PRR – transição digital na Segurança Social 41
Tabela 6 - Eixos e Iniciativas Estratégicas do PESI 2020-2022 45
Tabela 7 - Correspondência entre os Objetivos Estratégicos e Operacionais e os Parâmetros de Avaliação 55
Tabela 8 - Iniciativas do DAD por Objetivo Estratégico 74
Tabela 9 - Iniciativas do DAGI por Objetivo Estratégico 75
Tabela 10 - Iniciativas do DAS por Objetivo Estratégico 77
Tabela 11 - Iniciativas do DAU por Objetivo Estratégico 78
Tabela 12 - Iniciativas do DGA por Objetivo Estratégico 80
Tabela 13 - Iniciativas do DOGP por Objetivo Estratégico 81
Tabela 14 - Iniciativas do DGC por Objetivo Estratégico 82
Tabela 15 - Iniciativas da AQA por Objetivo Estratégico 83
Tabela 16 - Iniciativas da AACDCS por Objetivo Estratégico 84
Tabela 17 - Iniciativas do EPD por Objetivo Estratégico 85
Tabela 18 - Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa 86
Tabela 19 - Distribuição do investimento previsto no âmbito do PRR 92
Tabela 20 - Execução financeira prevista para 2022 no âmbito do PRR 94
Tabela 21 – Distribuição do Plano de Formação 2022 por Tipologia 107
Tabela 22 - Projeto de Orçamento Global 2022 vs Orçamento Global 2021 108
Tabela 23 - Distribuição da Proposta de Orçamento Global 2022 vs 2021 por agrupamento 111
Tabela 24 - Candidaturas ao Portugal 2020 112
Tabela 25 - Glossário e Acrónimos 115
Tabela 26 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 1 132
Tabela 27 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 2 135
Tabela 28 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 3 146
Tabela 29 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 4 147

Em Aprovação

Sumário Executivo

A evolução do Sistema de Segurança Social tem sido necessariamente acompanhada pelos avanços ao nível das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), quer em termos de sistemas de informação, quer nos processos de negócio, bem como ainda pelo contexto de crise sanitária mundial que temos vivido, com impactos na conceção do sistema, na nossa forma de trabalhar e na própria cultura organizacional.

O Instituto de Informática, I.P. (II), na qualidade de responsável pela gestão das TIC no MTSSS, tem nessa evolução um papel central, como acelerador da eficiência e eficácia dos sistemas e processos no MTSSS, conforme demonstrou nos anos mais recentes, em que foi necessário dar uma resposta rápida aos cidadãos e empresas, tirando sempre o máximo partido de soluções tecnológicas. Mas este mesmo período também nos transformou enquanto organização.

Neste contexto, em sede de Plano Estratégico do Instituto de Informática para o triénio 2022-2024, foi necessário repensar a estratégia delineada no triénio anterior, colocando as tecnologias digitais como o principal motor para alcançar resultados de negócio, de forma ficarmos mais fortes, ágeis, resilientes e seguros, reforçando assim a sustentabilidade organizacional.

O Plano de Atividades para 2022, encontra-se ancorado pelos vários instrumentos estratégicos para a Administração Pública, bem como pelo Plano Estratégico do Instituto de Informática para o triénio 2022-2024, elemento central no desenvolvimento das atividades do Instituto de Informática.

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

Em Aprovação

diferenciadoras que promovam a eficácia do Sistema de Segurança Social e a eficiência da sua gestão.

Perspetiva-se que o ano de 2022 seja um ano de acentuada transformação! A nossa atividade será marcada pela implementação do Plano de Recuperação e Resiliência, através do investimento "Transição Digital na Segurança Social". O objetivo é fomentar serviços públicos que sejam, por defeito, digitais e interoperáveis, centrados no utilizador, inclusivos e acessíveis, abertos e transparentes, fiáveis e seguros, em que os utilizadores sejam chamados a fornecer apenas a informação estritamente necessária e apenas uma vez.

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

Em 2022 a melhoria do relacionamento da Segurança Social com os cidadãos e empresas, assumirá um papel central nas atividades do Instituto, através da disponibilização da integração de soluções em omnicanal, permitindo uma visão 360º e a melhoria da experiência do utilizador.

A inovação assumirá um fator chave na transição digital na Segurança Social. Para 2022 prevê-se a introdução de um conjunto de aceleradores tecnológicos, através da introdução de soluções de Inteligência Artificial, de Automação e soluções de analítica avançada, que permitirão aumentar a eficácia em diversas áreas de atuação da Segurança Social, como o combate à fraude e evasão contributiva, a criação de sistemas inteligentes no âmbito da gestão do risco, assim como na melhoria do relacionamento com os cidadãos e empresas.

Prevê-se ainda em 2022, dar mais um passo com vista ao reforço da eficiência dos serviços TIC, alavancado em quatro pilares, designadamente, infraestrutura digital, sendo reforçada a estratégia de utilização da *cloud* – quer seja pública ou privada, a conectividade e disponibilidade, através da consolidação da utilização soluções de *edge solutions,* o reforço da monitorização e alarmística, essencial quando disponibilizamos serviços online 24x7x365 dias e da automação de um conjunto de atividades relacionadas com administração de sistemas, o ciclo de desenvolvimento e testes.

O atual contexto em que vivemos, caracterizado por ataques informáticos à escala mundial, gera-nos diariamente imensos desafios ao nível da Segurança da Informação, pelo que é essencial a conclusão da operacionalização do Plano Estratégico de Segurança de Informação

Em Aprovação

(2020-2022). Assim, em 2022 vamos consolidar a estratégia prevista no plano, que será potenciada pelo investimento previsto no PRR.

No âmbito da sustentabilidade organizacional, em 2022 iremos concluir a implementação do Sistema de Gestão da Conciliação, de acordo com a NP4552. Prevê-se ainda um conjunto de iniciativas com vista à promoção do bem-estar no local de trabalho, destacando-se a fase seguinte do projeto *Workplace Stategy*. Pretende-se ainda concretizar o processo de equiparação a entidade pública empresarial, no âmbito do desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação.

A gestão de pessoas constitui um elemento chave para o Instituto de Informática, em particular num contexto de níveis de stress elevado e de isolamento profissional, pelo que em 2022 avançaremos com a definição e implementação de um novo modelo de prestação de trabalho, de forma a assegurar a retenção, motivação e satisfação dos das/dos trabalhadoras/res. Em 2022 iremos assim encetar uma nova abordagem em termos de retenção e captação de recursos humanos, assente em princípios e métodos de recrutamento inovadores que sejam possibilitados pela mencionada equiparação do instituto a entidade pública empresarial.

Na elaboração do plano de atividades foram envolvidos todos os departamentos e áreas do Instituto que, conjuntamente com o Conselho Diretivo, identificaram as iniciativas e compromissos a assumir pelo Instituto de Informática, I.P. no ano de 2022, em função dos objetivos estratégicos e operacionais, relevando para o efeito o definido em sede de PESI do MTSSS e do PEII do Instituto de Informática, I.P.

À semelhança dos anos anteriores, também o ano de 2022 será desafiante, mas cabe a todos transformar cada desafio, numa oportunidade para disponibilizar serviços públicos de qualidade, que fazem a diferença na vida de cada cidadão e empresa.

Em Aprovação

1

O INSTITUTO DE INFORMÁTICA

1 O Instituto de Informática

1.1 Enquadramento

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

O 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.

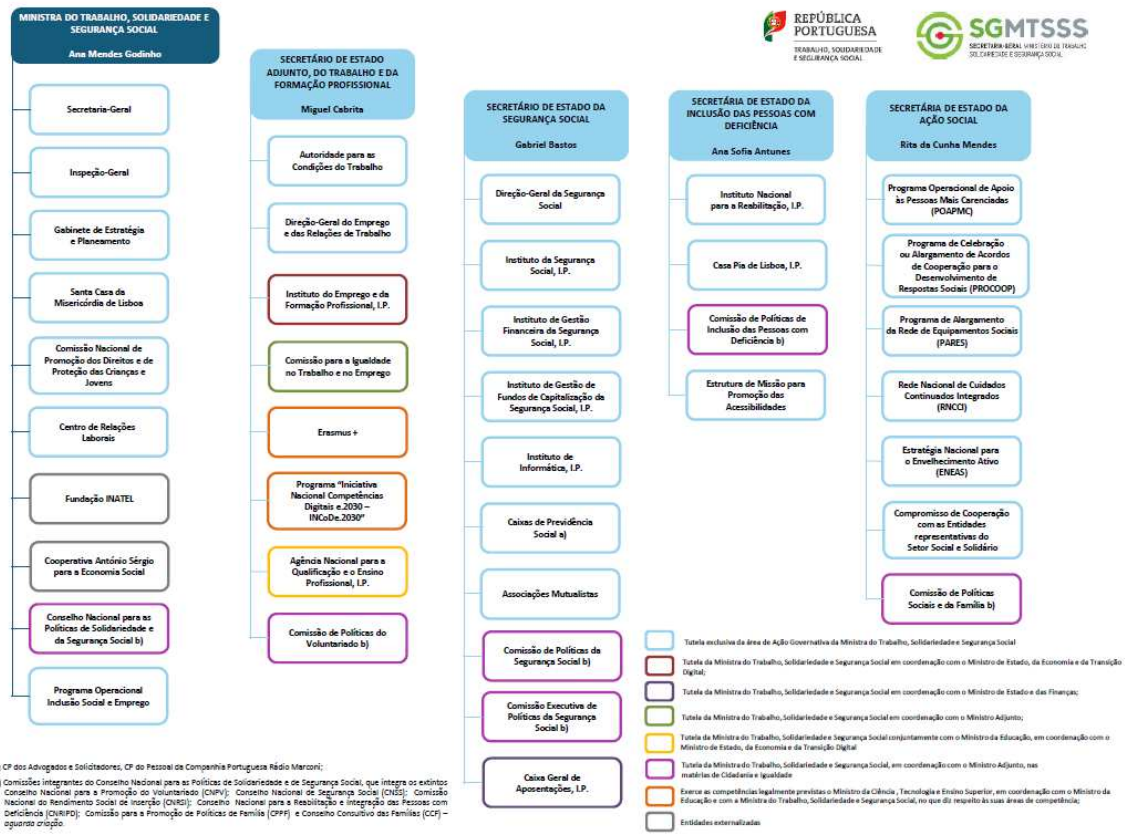

Figura 1 - Organograma do MTSSS, de acordo com Despacho nº892/2020

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

Em Aprovação

1.2 Missão, Visão, Valores e Política

Missão

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

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

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

Visão

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

A Visão do Instituto de Informática é:

"Ser reconhecidos por transformar de forma inovadora e sustentável a relação do Cidadão com a Administração Pública, afirmando a diferenciação e a excelência dos nossos serviços."

Valores

Os valores da organização são os princípios que representam as suas convicções e orientam tanto a sua conduta coletiva como a conduta dos seus colaboradores, tendo um papel preponderante na obtenção dos objetivos a que se propõe.

O Instituto de Informática tem os seguintes Valores:

- Inovação - Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a Administração Pública.
- Confiança- Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.
- Competência- Valorizamos os contributos das pessoas, promovendo a comunicação e o trabalho em equipa. Juntos, conseguimos um trabalho de excelência.
- Transparência- Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.

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

1.2.1 Política

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

Esta Política é suportada em seis princípios:

Princípios	
Partes Interessadas	O Instituto de Informática, I.P. tem como objetivo da sua atividade criar valor para as Partes Interessadas, promovendo uma relação de confiança, através da disponibilização de soluções que correspondam às expetativas, estabelecendo para o efeito as parcerias e os acordos adequados.
Pessoas	O Instituto de Informática, I.P. apoia, de forma contínua, o desenvolvimento das competências das suas pessoas de modo a incrementar a motivação, potenciar a eficácia do trabalho em equipa e promover a inovação, de modo a implementar as estratégias definidas.
Comunicação	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a definir, implementar, rever e melhorar, de forma sistemática, os processos e ações de comunicação com as Partes Interessadas, internas e externas, de modo a garantir a eficácia de uma comunicação integrada.
Melhoria Contínua	O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e competências organizacionais, verificando a conformidade dos processos existentes, monitorizando os resultados chave do seu desempenho, e avaliando o valor das soluções que disponibiliza, introduzindo as melhorias necessárias.
Processos para a Excelência e Inovação	O Instituto de Informática. I.P. compromete-se a prestar um serviço de excelência através da implementação de práticas sustentáveis no âmbito da gestão da qualidade, segurança da informação e continuidade do negócio, gestão de serviços de tecnologias de informação e responsabilidade social. Compromete-se ainda, em implementar e partilhar as boas práticas e os processos de gestão, promovendo a agilidade organizacional e a inovação, com recurso aos melhores referenciais e tecnologias disponíveis.
Requisitos legais	O Instituto de Informática. I.P. compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, regulamentares, estatutários, normativos e de anticorrupção, e os requisitos de conformidade aplicáveis à sua atividade.

Tabela 1 - Política do Sistema Integrado de Gestão

Em Aprovação

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.

Em Aprovação

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

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

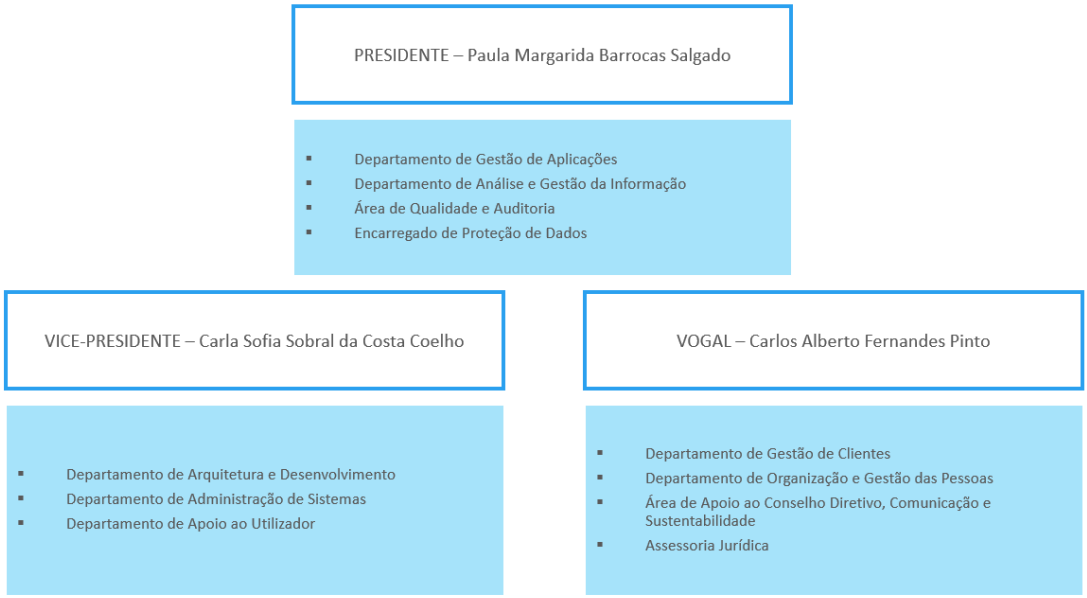

Figura 3 - Atribuição de pelouros nos membros do CD do Instituto de Informática, I.P.

O fiscal único

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

O conselho consultivo

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

1.5 Estrutura Orgânica

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

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

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

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

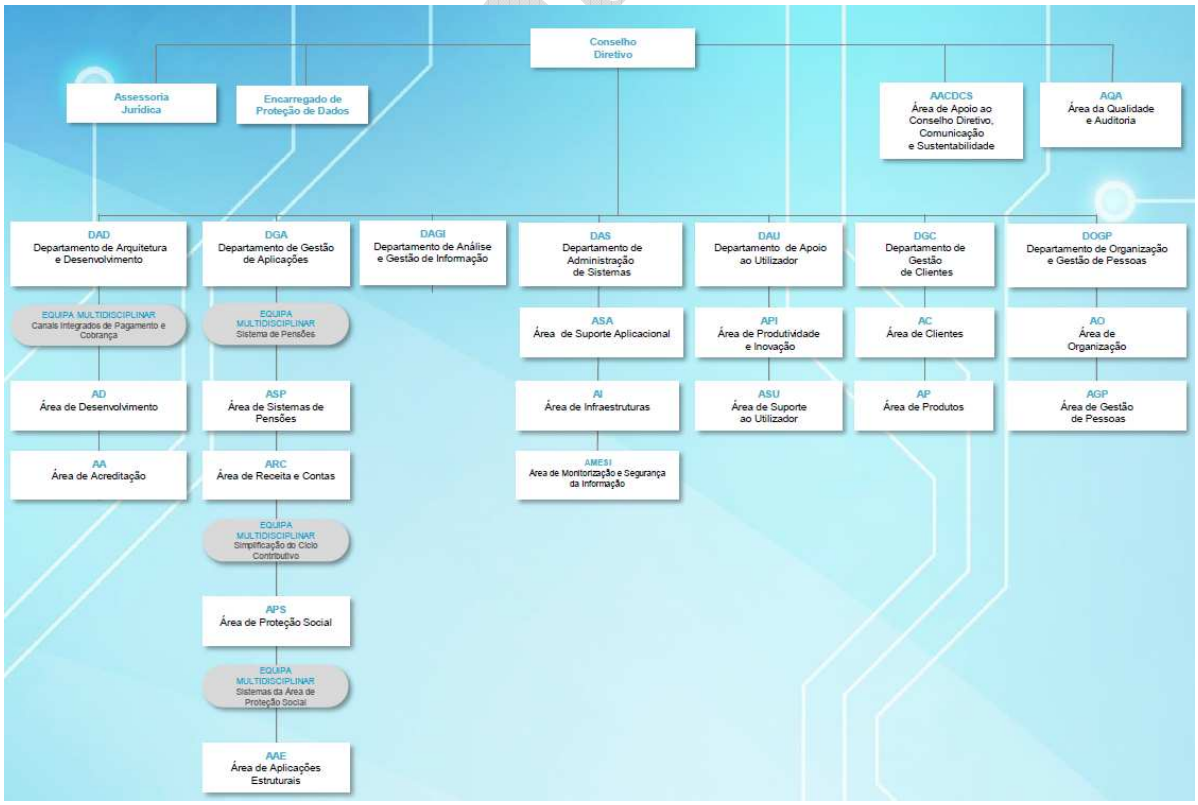

Figura 4 - Organigrama do Instituto Informática, I.P.

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

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

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

Aprovação

E cada uma das 2 áreas tem atribuídas as seguintes competências:

Área	Principais competências
Qualidade e Auditoria	Compete à área de Qualidade e Auditoria, abreviadamente designada por AQA, coordenar a implementação do modelo de planeamento estratégico e operacional, bem como assegurar a eficácia e a melhoria contínua do sistema integrado de gestão no âmbito do desenvolvimento e da política de melhoria contínua do Instituto Informática, I.P.
Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade	Compete à área de Apoio ao Conselho Diretivo, Comunicação e Sustentabilidade, abreviadamente designada por AACDCS, secretariar e apoiar as atividades do Conselho Diretivo e assegurar a gestão estratégica e operacional da comunicação, imagem e sustentabilidade da instituição, considerando os objetivos, a estratégia e as partes interessadas da organização, intervindo designadamente nos domínios da comunicação institucional, comunicação interna, envolvimento organizacional, imagem corporativa, sustentabilidade e responsabilidade social, gestão do conhecimento e inovação organizacional.

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

Paralelamente aos Departamentos e Áreas, e de acordo com o modelo organizacional do Instituto de Informática, I.P., conforme os termos do nº 4 do artigo 1º da portaria 138/2013, de 02 de abril, existem ainda 4 equipas de natureza multidisciplinar, designadamente: a Equipa multidisciplinar para o Sistema de Pensões; a Equipa multidisciplinar SCC (Simplificação do Ciclo Contributivo); a Equipa multidisciplinar CIPAC (Canais Integrados de Pagamento e Cobrança) e a Equipa Multidisciplinar Sistemas da Área de Proteção Social.

Em Aprovação

Equipa Multidisciplinar	Principais competências
Sistema de Pensões	Compete a esta equipa gerir a implementação do novo sistema de informação de pensões. Este sistema dará resposta aos processos de receção, registo e análise de requerimentos de pensões e prestações diferidas, respetivo cálculo e gestão das pensões, bem como, no âmbito da produção de indicadores estatísticos e de gestão, de forma totalmente integrada com o Sistema de Informação da Segurança Social.
Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC)	Compete a esta equipa desenvolver e implementar o(s) projeto(s) associados à "Simplificação do Ciclo Contributivo": Simplificação do processo de enquadramento de um trabalhador por conta de outrem; Criação de modalidades de contribuição distintas; Simplificação do processo declarativo das entidades empregadoras em duas vertentes; Apuramento da obrigação contributiva de cada entidade empregadora a partir das várias fontes de informação; Lançamento em conta corrente da obrigação contributiva mensal para os vários enquadramentos e nas componentes de cotização e contribuição, assim como o reconhecimento a crédito das reduções contributivas; Emissão automática de documentos de pagamento para entidades empregadoras, para pagamento da contribuição mensal, com a discriminação explícita dos vários componentes a pagar e obrigatoriedade de pagamento usando a referência providenciada; Adoção de novas modalidades de pagamento como o débito direto ou o IBAN virtual; Reconhecimento em conta corrente das diversas componentes devidas pelas entidades empregadoras e respetiva contabilização no sistema de informação financeira.
Canais Integrados de Pagamento e Cobrança (CIPAC)	Compete a esta equipa dar resposta aos novos desafios e necessidades de atualização e inovação nos canais de pagamento da Segurança Social, procurando, por um lado, simplificar e agilizar o pagamento das prestações sociais e pensões aos cidadãos, dentro dos prazos definidos, e, por outro, ser mais eficiente e versátil ao nível da cobrança de contribuições e outros valores que lhe são devidos.
Sistemas da Área de Proteção Social	Compete a esta equipa dar resposta a um conjunto de projetos críticos para a atividade da Segurança Social, de forma a minimizar o elevado risco associado a alguns dos projetos da APS e assegurar uma estratégia de progressão sustentada para os projetos da área de proteção social.

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

Em Aprovação

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 os Departamentos, Áreas e Equipas, organizados hierarquicamente.

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

Esta estrutura matricial é representada da seguinte forma:

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

Em Análise

1.7 *Stakeholders*

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

Estes *stakeholders* podem ser agrupados em ***stakeholders* internos**, os organismos que se encontram sob superintendência do MTSSS e os outros organismos da Administração Pública, e ***stakeholders* externos**, os cidadãos, as empresas e as redes formais e informais em que o Instituto está representado.

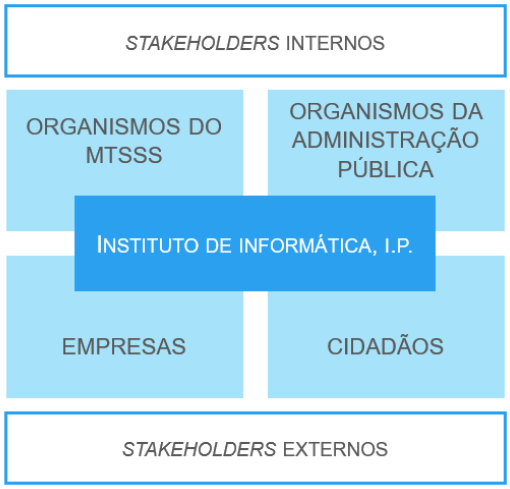

Figura 6 - *Stakeholders* do Instituto Informática, I.P.

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

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

Em Aprovação

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

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

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

- Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA;
- Instituto da Segurança Social da Madeira, I.P. – RAM.
- Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública;
- Administração Central do Sistema de Saúde;
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Autoridade de Gestão do Programa Operacional de Capital Humano;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Centro de Gestão da Rede informática do Governo;
- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público;
- Direção Geral das Autarquias Locais;
- Direção Geral de Energia e Geologia;
- Direção Geral de Estatísticas da Educação e da Ciência;
- Direção Geral do Orçamento;
- Direção Geral do Tribunal de Contas;
- Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais;
- Inspeção Geral das Finanças;
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;

Em Aprovação

- Instituto de Ação Social das Forças Armadas;
- Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P;
- Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P (ADSE) – Instituto Público de Gestão Participada;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.;
- Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P.;
- Instituto do Cinema e do Audiovisual, I.P.;
- Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P.;
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO-ISE);
- Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO-APMC);
- Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde;
- Turismo de Portugal, I.P.;
- Polícia de Segurança Pública;
- Câmara Municipal de Almada;
- IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.

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

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

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

Em Aprovação

promover as capacidades nacionais de cibersegurança, a troca de conhecimento e a partilha de experiências entre as entidades envolvidas.

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

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

Neste contexto, destaca-se a participação do Instituto nos seguintes **Grupos de caráter Interministerial**:

- **Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP – CTIC.** Este grupo de projeto, criado em 2016, assegura a coordenação interministerial das propostas estratégicas para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública. Com a prorrogação do seu mandato, até 2023, fica assegurada a continuidade da coordenação dos trabalhos em curso no âmbito da Estratégia TIC 2020, permitindo aprofundar a transformação digital da Administração Pública e avançar no processo de adoção de soluções de computação em nuvem (*cloud*) pela generalidade dos serviços públicos, de forma estruturada. Pretende-se também que a aquisição e entrega de serviços de TIC à Administração Pública seja mais ágil, simplificando a alocação dos recursos de TIC, e reforçando a cibersegurança e privacidade ao incluir os requisitos de segurança *"by default"* e *"by design"*.

- **Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA)**, por forma a aprofundar a transformação digital da Administração Pública através da conjugação entre a tecnologia e os processos de negócio dos serviços públicos, preparando as mudanças com visão partilhada e de forma coordenada. A RIMA coordena, ao nível político e técnico, a operacionalização da Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023, em articulação com cada área

Em Aprovação

governativa, garantindo o acompanhamento da execução das medidas que a concretizam e a publicação dos resultados, com transparência.

- **Programa e-Residency (identidade digital)**, através do qual se pretende criar um conceito de identidade digital com recurso à Chave Móvel Digital (identidade digital de e-Residência portuguesa - PTER), permitindo que cidadãos, nacionais ou estrangeiros não residentes no País, recorram a serviços públicos portugueses na sua versão online. Esta medida, apresentada no Plano de Ação para a Transição Digital, está contemplada no Programa Simplex 2020;

- ***Foreign Citizen Card***, grupo de trabalho interministerial com a missão de estudar a conceção e implementação do cartão de estrangeiro, para cidadãos estrangeiros presencialmente em Portugal.

Importa também realçar a participação do Instituto, em vários **Grupos de Trabalho Multidisciplinar:**

- **Sistema Nacional Contabilidade-Administração Pública,** enquanto participação da Segurança Social como entidade piloto;

- **Grupo de Trabalho entre Organismos do MTSSS** (Despacho n.º 1300/2016, de 13 de janeiro), que tem por objetivo identificar e propor as medidas e mecanismos necessários para garantir o **registo** no sistema de informação da Segurança Social de todos os **atos interruptivos e suspensivos da prescrição de dívida**, bem como rever as regras e os procedimentos para a contagem dos **prazos de prescrição de dívida**, por forma a assegurar que estão integralmente garantidas todas as condições legais para o reconhecimento da prescrição de dívida;

- **Grupo de Trabalho entre Organismos do MTSSS** (Despacho n.º 1300/2016, de 13 de janeiro), com a missão de efetuar o levantamento de todas as **recomendações** no âmbito da dívida relevada na **conta da segurança social**, formuladas pelo Tribunal de Contas e por outras entidades com competências inspetivas, e elaborar um relatório com o ponto de situação da análise e implementação de cada uma das recomendações

Em Aprovação

e respetivo plano de ação. Este grupo é ainda responsável por acompanhar a implementação das recomendações, de acordo com o plano de ação definido;

- **Grupo de trabalho para o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio** (Despacho n.º 2244/2020, de 17 de fevereiro), para avaliação da operacionalidade e eficácia dos mecanismos de aplicação do sistema, tendo em vista assegurar um contínuo reforço dos mecanismos de proteção aos cidadãos com deficiência;

- **Grupo de Trabalho sobre o Rendimento Social de Inserção**, criado por despacho conjunto dos Gabinetes dos Secretários de Estado Adjunto, do Trabalho e da Formação Profissional, da Segurança Social e da Ação Social, para avaliação e apresentação de proposta de revisão do atual modelo do RSI.

- **Grupo de Trabalho para analisar uma resposta integrada a dar ao tema da dependência**, no âmbito do Sistema de Segurança Social. Criado por despacho conjunto dos Gabinetes do Secretário de Estado da Administração Pública, do Secretário de Estado da Segurança Social e da Secretária de Estado para Pessoas com Deficiência, para análise e apresentação de proposta no âmbito da fusão das prestações de dependência, tendo em vista a criação de uma prestação única por dependência no âmbito do Subsistema de Proteção Familiar, , designadamente o Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa e o Complemento por Dependência.

- **Grupo de trabalho** criado **para a definição da regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal** pós projetos-piloto.

- **Grupo de trabalho criado para a definição da legislação do Estatuto do Artista**, com participação de elementos do Ministério da Cultura, Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (GMTSS, GSESS, DGSS, ISS, IGFSS e II) e Ministério das Finanças.

Na área da **Segurança da Informação** destaca-se a representação do Instituto de Informática nos seguintes Grupos de Trabalho:

Em Aprovação

- **CIBER PERSEU**, participação no exercício de Ciberdefesa "CIBER PERSEU", promovido pelo Exército Português, que tem como objetivo exercitar e avaliar a capacidade de resposta do Exército (e infraestruturas críticas identificados pelo Exército) face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional que possam afetar a sociedade civil e soberania do Estado português;

- **Resiliência Cibernética**, participação no Grupo de Estudos sobre esta temática organizado pelo IDN (Instituto de Defesa Nacional);

- **Grupo de Trabalho** criado no âmbito do **Despacho 9552/2019, de 22 de outubro**, que estabelece o modelo de governação relativo à implementação da política de cibersegurança no âmbito da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. O Instituto de Informática participa em reuniões neste âmbito, com o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS) e com os organismos do MTSSS.

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

- **Rede "PorTodos" -** Rede para a Sustentabilidade do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que pretende ser um meio privilegiado para promover, nos serviços e organismos do Ministério, a adoção de uma cultura para a sustentabilidade, encarada numa perspetiva estratégica e tendente a criar benefícios competitivos e sustentáveis para as organizações. O Instituto integra a Equipa Dinamizadora, que gere a Rede e os Grupos de Trabalho de Indicadores e de Boas Práticas;

- **Rede RSO PT -** A Rede Portuguesa para a Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT) é uma estrutura informal de organizações, públicas, privadas e da economia social, que promove a Responsabilidade Social das Organizações através da troca de experiências e da partilha de conhecimentos entre os seus membros. Desde novembro de 2019 e até novembro de 2021 o Instituto, em conjunto com a Câmara Municipal de Loures, assumiu a Coordenação da Rede. Integra, ainda, a Comissão de Acompanhamento que gere a Rede e coordena o Grupo de Trabalho de Direitos

Em Aprovação

Humanos e Práticas Laborais, que produz documentação e organiza eventos no âmbito desta temática;

- **APPDI - Carta da Diversidade -** A Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão faz a gestão da Carta da Diversidade, que o Instituto subscreveu em 2016. As organizações signatárias desta Carta assumem a Diversidade como um imperativo ético e um princípio orientador da sua atuação interna e externa, fazendo parte dos seus valores e da sua identidade institucional. O Instituto de Informática faz parte do Grupo de Responsabilidade Social que pretende promover a partilha de boas práticas entre os signatários da Carta. O Instituto participa ainda em vários projetos desenvolvidos pela APPDI no âmbito da Diversidade e Inclusão;

- **Grupo de Network do Programa Oeiras Solidária (POS) -** Grupo criado por algumas organizações públicas, privadas e da economia social do concelho de Oeiras, parceiras do POS. Este grupo, além de prestar apoio à equipa do Programa, que o coordena, partilha e divulga boas práticas e serviços e promove campanhas de solidariedade;

- **Aliança ODS Portugal** - Surgiu para dar resposta ao ODS 17 (Parcerias para a Implementação dos Objetivos), aprovado na Agenda 2030 das Nações Unidas, em 2015. A sua missão é sensibilizar, informar, concretizar, monitorizar e avaliar a contribuição das organizações signatárias para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável;

- **Plataforma Para a Integridade** - Criada em articulação com o *UN Global Compact* e as organizações signatárias da *Call to Action* Anticorrupção, compromisso para cumprimento do *ODS16 – Paz, Justiça e Instituições eficazes e promoção do Princípio 10 do Global Compact*, de acordo com o qual "as organizações devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno", contempla vários grupos de trabalho para dar cumprimento aos seus propósitos. O Instituto aderiu ao Grupo Técnico 2 - Recomendação da OCDE sobre Integridade Pública.

- **IGen – Fórum Organizações para a Igualdade** - Fórum criado por várias organizações para reforçar e evidenciar a sua cultura organizacional de responsabilidade social incorporando, nas suas estratégias e nos seus modelos de gestão, os princípios da igualdade entre mulheres e homens no trabalho e no emprego.

Em Aprovação

Em termos de relações internacionais, o Instituto de Informática participa em:

- **Convenção Multilateral Ibero-americana de Segurança Social** (Decreto n.º 15/2010 de 27 de outubro), que estabelece medidas destinadas à aplicação coordenada das legislações dos Estados Ibero-Americanos em matéria de segurança social. A Convenção tem como objetivo o reforço da proteção social contínua e adequada das pessoas que estejam ou tenham estado sujeitas às legislações desses Estados, tendo em vista promover a sua integração nas sociedades de acolhimento. Por meio desta Convenção, é garantido que, em regra, os trabalhadores migrantes e as suas famílias beneficiem da legislação do Estado Parte onde exercem a sua atividade, nas mesmas condições que os nacionais desse Estado, garantindo a igualdade de tratamento e os direitos adquiridos.

- **Intercâmbio Eletrónico de Dados da Segurança Social (EESSI) – Comissão Técnica.** Neste âmbito é efetuado o acompanhamento e implementação do sistema informático, que ajuda 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.

Em Aprovação

1.8 Serviços

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

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

Suporte Técnico

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

Comunicações

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

Infraestrutura e Postos de Trabalho

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

Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações

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

Em Aprovação

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

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

Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de formação, que incluem a conceção e desenvolvimento de cursos de formação e-*learning*, bem como a realização de ações de formação presencial sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. e sobre áreas de conhecimento estratégicas/organizacionais.

O macro serviço de formação e recursos pedagógicos e de comunicação inclui ainda a produção de conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir. Neste âmbito são também produzidos e disponibilizados tutoriais, ajudas contextuais, manuais passo a passo e vídeos demonstrativos, seguindo o desenho pedagógico e o guião definido. O serviço de conteúdos para comunicação consiste na criação e produção de conteúdos e suportes de comunicação e na realização de ações de divulgação e promoção.

Gestão de Informação

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

Em Aprovação

2

ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

2 Estratégia e Objetivos para o ano 2022

2.1 Metodologia e Mecanismos de Participação

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

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

Em Aprovação

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

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

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

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

Em Aprovação

2.2 Orientação Estratégica Global

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

Este é um contexto cada vez mais desafiante em função da crise sanitária mundial em que vivemos, com todos os impactos negativos ao nível económico e social, a exigir a implementação de políticas públicas que mitiguem os impactos negativos e potenciem a estabilização e recuperação da economia, da confiança e dos rendimentos das famílias e empresas.

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

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

A digitalização dos serviços permite criar as condições para reformular o atendimento nos serviços públicos e reforçar a implementação de troca de informação entre os vários organismos da Administração Pública, por forma a reduzir redundâncias na prestação de informação, privilegiando a implementação de serviços com recurso a modelos de decisão automática (como sejam, a Inteligência Artificial, *machine* e *deep learning*, entre outras).

O incremento do recurso aos meios digitais nos serviços públicos, impulsionado pelo contexto de pandemia, torna igualmente necessário garantir a confiança e a segurança dos serviços. A

Em Aprovação

segurança e a confiança devem assumir-se como dois princípios basilares e inseparáveis, essenciais no desenvolvimento e prestação de serviços digitais, tanto do ponto de vista da salvaguarda dos dados pessoais bem como da garantia da confidencialidade, integridade, disponibilidade e não repúdio da informação residente nos Sistemas.

Importa também salientar que o acesso à informação deverá ser tangível a todos os cidadãos, independentemente do canal de acesso, garantindo que a sua transmissão é efetuada em linguagem clara e acessível, e garantindo a igualdade no acesso aos serviços, a integração e a inclusão no atendimento.

A transformação digital em curso na Segurança Social, ganhou nos últimos quase 2 anos novos contornos, por via da crise pandémica que veio demonstrar que a tecnologia e o digital desempenham um papel relevante na garantia de direitos dos cidadãos e empresas e na sustentabilidade do Sistema da Segurança Social.

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

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

Na elaboração do Plano de Atividades 2022, foram levados em consideração os principais fatores externos que poderiam condicionar as opções operacionais e estratégicas a tomar, salientando as orientações inscritas nos seguintes instrumentos estratégicos:

- Programa do XXII Governo Constitucional 2019-2023;
- Lei das Grandes Opções 2021-2023;
- Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023;
- Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026;
- Plano de Recuperação e Resiliência - Recuperar Portugal Construindo o Futuro 2021-2026;

Em Aprovação

- Plano de Recuperação e Resiliência – Transição Digital na Segurança Social
- Proposta de Lei de Orçamento de Estado 2022 (não aprovada).

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

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

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

- Apostar na transição digital da Administração Pública;
- Investir na simplificação administrativa;
- Reformular o atendimento dos serviços públicos, o redesenho de serviços digitais mais utilizados e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal;
- Implementar serviços eletrónicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade, integração e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência;
- Promover a inovação na gestão pública;
- Promover a integração e a inclusão no atendimento;
- Mobilizar e capacitar os trabalhadores;
- Reforçar a promoção da eficiência energética na AP;
- Promover modos mais ágeis e flexíveis de desempenho do trabalho em funções públicas;
- Fortalecer a gestão do desempenho para melhorar a qualidade dos serviços públicos;

Em Aprovação

- Reforçar a governação global das tecnologias;
- Gerir o ecossistema de dados com segurança e transparência;
- Reforçar o quadro geral de Segurança Cibersegurança na base da confiança para a adoção dos serviços eletrónicos.

Em Aprovação

2.3 Plano de Recuperação e Resiliência – orientações estratégicas para a Segurança Social

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

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

- **EIXO 1 - Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social,** na área das prestações, contribuições, fiscalização, cooperação, gestão da informação e canais de pagamento, o que implica uma mudança em três dimensões, designadamente legal, de reengenharia de processos e tecnológica;

- **EIXO 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º)** que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de interação do cidadão e da empresa com a segurança social, com recurso a tecnologias emergentes, em articulação com o que está previsto no eixo anterior;

- **EIXO 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21),** viabilizando o recurso a modos mais adaptativos de trabalho, como o teletrabalho, intervindo nos equipamentos e soluções de produtividade e comunicação;

- **EIXO 4 Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções *Cloud*** que garantam maior performance, disponibilidade

Em Aprovação

do sistema e maior adequação e atualização tecnológica de todos os componentes da arquitetura;

- **EIXO 5 - Reengenharia de processos e qualificação dos profissionais** para os adaptar às transformações preconizadas.

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

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

Tabela 5 – Eixos e Iniciativas Estratégicas do PRR – transição digital na Segurança Social

Em Aprovação

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

Com a sua concretização, visa-se a obter:

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

Em Aprovação

2.4 Plano Estratégico dos Sistemas de Informação 2020-2022

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

Este instrumento de gestão, cuja orientação estratégica é revista a cada triénio, permite orientar estrategicamente a atividade a desenvolver no âmbito das tecnologias de informação e comunicação do MTSSS, assegurando o planeamento e controlo da atividade relacionada com as TIC no Ministério, por forma a dar resposta às orientações estratégicas definidas pela Tutela, pelas estruturas transversais da Administração Pública e por todas as partes interessadas, no âmbito do Sistema da Segurança Social.

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

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

O PESI 2020-2022 teve na sua base um conjunto de linhas de orientação estratégica para as TIC, emanadas por um conjunto de documentos estratégicos definidos para a Administração Pública, no âmbito das TIC e da modernização administrativa (Estratégica TIC 2020; PGETIC - Plano Global Estratégico para a Racionalização e Redução de Custos com as Tecnologias de Informação e de Comunicação; Simplex; Agenda Portugal Digital). Foram igualmente considerados e analisados um conjunto de normativos legais, enquanto linhas de orientação no âmbito da Segurança do ciberespaço, das infraestruturas, da informação e da proteção de dados pessoais, e que são aplicáveis aos organismos da Administração Pública e à área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

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

Em Aprovação

- **Eixo I – Integração e Interoperabilidade**, visa promover a centralização dos ativos tecnológicos dos organismos do MTSSS, com vista à melhoria da sua gestão, assegurando a sua continuidade e disponibilidade, bem como, promover a interoperabilidade entre as várias entidades da Administração Pública, parceiros e empresas para simplificação das interações, através da disponibilização de serviços automatizados;

- **Eixo II – Inovação e Competitividade**, visa promover a inovação do MTSSS ao nível processual e tecnológico, procurando transformar os serviços prestados e garantir a sua continuidade, assim como potenciar a disponibilização de serviços inovadores aos cidadãos, empresas e outros organismos;

- **Eixo III – Otimização de Recursos**, visa promover uma gestão mais eficiente dos recursos do MTSSS no contexto das TIC, pela integração de recursos tecnológicos e adoção de novas práticas. Adicionalmente visa o desenvolvimento e alocação dos recursos humanos, no âmbito das competências TIC, alinhado com as necessidades do MTSSS e com as necessidades pessoais e profissionais das pessoas.

- **Eixo IV – Segurança da Informação e Proteção de Dados,** visa promover a definição e implementação de políticas, estratégias e modelos de governação, que garantam o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização do MTSSS, garantindo o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e a implementação das melhores práticas no âmbito da segurança da informação e proteção de dados.

A cada um dos eixos descritos, foram associadas Iniciativas estratégicas, que procuram identificar as estratégias a prosseguir, perfazendo um total de 17 iniciativas estratégicas. Cada Iniciativa estratégica, desdobrou-se, ainda, em iniciativas operacionais.

Em Aprovação

Eixo I Integração e interoperabilidade	Eixo II Inovação e competitividade	Eixo III Otimização de recursos	Eixo IV Segurança da Informação e Proteção de Dados
IE 1.1 Consolidar o modelo de governação e estratégia das TIC **IE 1.2** Desenvolver serviços de interoperabilidade com a AP **IE 1.3** Desenvolver serviços de interoperabilidade entre os organismos do MTSSS e as empresas **IE 1.4** Desenvolver soluções para a consolidação e partilha de informação no MTSSS	**IE 2.1** Simplificar os serviços eletrónicos e aproximar o MTSSS aos cidadãos e empresas **IE 2.2** Consolidar a arquitetura aplicacional garantindo a sua atualização tecnológica **IE 2.3** Garantir a atualização tecnológica da arquitetura técnica e da infraestrutura **IE 2.4** Disponibilizar soluções de mobilidade **IE 2.5** Promover a inovação	**IE 3.1** Reforçar a capacidade de controlo interno e a eficiência da operação **IE 3.2** Partilhar recursos e soluções tecnológicas **IE 3.3** Racionalizar comunicações de voz e dados no MTSSS **IE 3.4** Adotar soluções *Cloud* **IE 3.5** Capacitar RH TIC	**IE 4.1** Estruturação e capacitação da Segurança no II, I.P. **IE 4.2** Resposta às ameaças e combate ao cibercrime **IE 4.3** Liderança e Cooperação pela Segurança e Proteção de Dados no MTSSS

Tabela 6 - Eixos e Iniciativas Estratégicas do PESI 2020-2022

O período de vigência do PESI terminará em 2022, tendo sido identificado em sede de Plano Atividades quais as iniciativas que serão concluídas e implementadas neste ano, procurando harmonizar com as exigências do PRR - transição digital na Segurança Social.

Em Aprovação

2.5 Plano Estratégico de Segurança 2020-2022

Decorrendo do definido no PESI 2020-2022, e em particular no alinhamento com o Eixo IV - Segurança da Informação e Proteção de Dados**,** procedeu o Instituto de Informática à elaboração do **Plano Estratégico de Segurança 2020-2022 (PES)**.

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

A elaboração do PES 2020-2022 teve na sua base um conjunto de linhas de orientação estratégica para as TIC no âmbito da segurança da informação, em particular:

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

Neste sentido, cabe ao Instituto de Informática o cumprimento de todos os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis à sua atividade, nomeadamente ao nível de: desenvolvimento seguro (desde a conceção dos sistemas de informação até à sua transição, disponibilização e manutenção); controlo e gestão de acessos aos serviços e sistemas; proteção dos dados contra modificações, perda, furto ou divulgação não autorizada, a redundância, disponibilidade e resiliência dos sistemas, etc.

O Plano Estratégico para Segurança de Informação permitirá ao Instituto de Informática:

Em Aprovação

- Alinhar os investimentos em Tecnologias de Informação e Comunicação com os objetivos estratégicos do Instituto em matéria da Segurança da Informação dos seus serviços e sistemas;
- Desenvolver as políticas e Arquitetura de Segurança da Informação de acordo com as boas práticas de cibersegurança e as principais tendências de mercado no setor das TIC;
- Potenciar a boa gestão dos recursos humanos e materiais;
- Identificar o portefólio futuro de aplicações/ferramentas e das iniciativas/projetos a desenvolver;
- Promover o envolvimento e compromisso das principais partes interessadas.

Neste sentido, e proveniente da análise e diagnóstico ao contexto interno e externo do Instituto de Informática e da reflexão estratégica efetuada sobre os principais referenciais legais, regulamentares e normativos aplicáveis foram identificadas 4 Iniciativas Estratégicas (IE), que irão nortear toda a ação do Instituto de Informática ao nível da Segurança da Informação e Proteção dos Dados no triénio 2020-2022:

- **IE Estruturação e capacitação da Segurança**, visa robustecer o Instituto de Informática ao nível da Segurança da Informação para que este possa assegurar a construção, gestão e operação de sistemas informáticos, numa lógica de serviços comuns partilhados e assegurar a articulação com os organismos do MTSSS, promovendo a cooperação com o CNCS e o alinhamento com a ENSC.

- **IE Estruturação e capacitação da Proteção de Dados,** visa robustecer o Instituto de Informática ao nível da Proteção de Dados, garantindo a aplicação do conceito de "*privacy by default*" desde a fase de conceção dos seus serviços e sistemas, e abarcando todo o ciclo de vida dos serviços disponibilizados.

- **IE Resposta às ameaças e combate ao cibercrime**, visa reforçar a capacitação do Instituto de Informática ao nível da deteção, reação e prevenção de ciberataques; definir e implementar mecanismos de comunicação com as principais partes interessadas, relativamente a eventos de cibersegurança e proteção de dados pessoais.

- **IE Liderança e Cooperação pela Segurança e Proteção de Dados no MTSSS,** visa alavancar a articulação intrainstitucional e interinstitucional, com vista a garantir a

Em Aprovação

cibersegurança das redes e dos sistemas de informação das entidades da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

O período de vigência do PES terminará em 2022, pelo que, em sede de Plano Atividades foram identificadas as iniciativas que serão concluídas e implementadas neste ano, procurando harmonizar com exigências do PRR - transição digital na Segurança Social.

Em Aprovação

2.6 Objetivos Estratégicos do Instituto Informática

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

O Plano Estratégico procura harmonizar a reflexão sobre o diagnóstico estratégico, a expressão de vontade da organização e acima de tudo o espírito colaborativo que resulta da participação organizacional, promovida pela auscultação às principais partes interessadas do Instituto de Informática, promovendo a análise das principais forças/fraquezas e ameaças/oportunidades e dos principais riscos que se impõem relevantes na definição da estratégia para o Instituto de Informática.

Na sua elaboração apostou-se numa abordagem metodológica de desdobramento e refinamento do Posicionamento Estratégico, de onde se estabeleceram os objetivos estratégicos e as estratégias a prosseguir (identificadas como Iniciativas Estratégicas), tendo sempre subjacente uma linha de ação tendente à melhoria do desempenho organizacional.

Considerando as linhas globais orientadoras da estratégia estabelecida pelo Governo, as linhas de orientação estratégica para a Administração Pública e para a área governativa MTSSS, bem como, a influência dos contextos externo e interno, foi definido o Posicionamento Estratégico do Instituto de Informática para o triénio 2022-2024.

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

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

A transformação digital na Segurança Social implica necessariamente a reorganização da conceção do Sistema da Segurança Social e a Modernização do seu Sistema de Informação, na área das prestações, contribuições, fiscalização, cooperação, gestão da informação e canais de pagamento.

Neste contexto, e enquanto organismo cuja principal atribuição se traduz no desenvolvimento de soluções tecnológicas, importa ao Instituto de Informática adaptar os seus processos tendo

Em Aprovação

em vista a disponibilização de serviços digitais de "nova geração", mais simples e integrados, que respondam às reais necessidades e expetativas dos cidadãos e empresas. Estes serviços devem ser pensados e desenvolvidos tendo por base os eventos de vida dos cidadãos e das empresas, e devem fazer uso da informação residente nos sistemas da Administração Pública, utilizando para o efeito os processos de interoperabilidade de dados.

Pretende-se, assim, disponibilizar mais e mais eficientes serviços públicos, diminuindo a necessidade de cidadãos e empresas fornecerem a mesma informação mais do que uma vez. Pretende-se também que o grande volume de dados residente nos sistemas possa ser trabalhado de modo a dar suporte à tomada de decisões.

Este processo, que envolve uma mudança em três dimensões, designadamente legal, de reengenharia de processos e tecnológica, coloca a tecnologia ao serviço dos cidadãos e empresas, transformando o modo como estes se relacionam com os serviços da área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, contribuindo simultaneamente para um aumento da transparência e da eficiência, potenciando a simplificação e a modernização.

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

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

Neste âmbito, o Instituto de Informática aposta no desenvolvimento de soluções de relacionamento e na modernização dos canais de atendimento, com a finalidade de garantir que se facilita, aos cidadãos e empresas, o esclarecimento de questões e dúvidas sobre obrigações, deveres, diretos e garantias, assim como do estado dos seus processos, utilizando a inovação como veículo para a disponibilização de mais e melhores soluções e serviços e privilegiando-se

Em Aprovação

a implementação de soluções tecnológicas inteligentes (Inteligência Artificial, *Robotic Process Automation*; PML e *Machine Learnig*, entre outras).

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

As rápidas mudanças que têm vindo a ocorrer em diversos domínios da sociedade (político, cultural, ambiental, tecnológico, legal), em que se assiste a um uso generalizado da internet, onde tudo e todos estamos ligados, a consequente troca e produção massiva de dados, e o aumento exponencial da capacidade de armazenamento e processamento da informação, associados às questões legais que se impõem relacionadas com a proteção dos dados e segurança da informação, trazem às organizações grandes desafios ao nível da sua capacidade de adaptação, resiliência e sustentabilidade, com impacto nas formas e métodos de trabalho, e na relação com o ecossistema.

Para dar resposta a estes desafios, indo ao encontro das políticas públicas, o Instituto de Informática entende como prioridade a adoção de medidas que promovam a utilização racional dos seus recursos (humanos e materiais), a aposta na otimização de recursos comuns, bem como privilegiar uma atuação socialmente responsável, no que respeita à proteção do meio ambiente e ao equilíbrio entre a vida pessoal, profissional e familiar.

Neste contexto, pretende-se modernizar e adaptar os espaços de trabalho, viabilizando o recurso a modos mais adaptativos de trabalho, adequando-os às novas realidades/modalidades.

Paralelamente, a implementação de soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseadas em soluções *Cloud* que garantam maior performance, disponibilidade do sistema e maior adequação e atualização tecnológica de todos os componentes da arquitetura, constitui-se como um desafio. A este nível salienta-se também a implementação de soluções de segurança e *compliance* que permitam garantir a salvaguarda de dados pessoais e de negócio, a disponibilidade, confidencialidade, integridade e não repúdio dos dados e da informação, em conformidade com a legislação aplicável (nomeadamente, o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança e o Regulamento Geral de Proteção de Dados).

Neste âmbito, o modelo de partilha e funcionamento das TIC sob gestão do Instituto deverá ainda garantir que a disponibilidade e a segurança dos ativos tecnológicos sejam asseguradas

Em Aprovação

em contextos de normalidade ou em contextos adversos, para que em qualquer dos casos se verifique a continuidade dos processos críticos geridos pelo MTSSS.

Visando a melhoria da utilização dos recursos existentes, é necessário também refletir sobre os processos internos, privilegiando-se a sua desmaterialização e automatização sempre que possível, permitindo libertar os recursos humanos para atividades de valor acrescentado e utilizando a tecnologia para aumentar a resiliência dos sistemas e serviços.

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

A digitalização representa mais do que uma mudança tecnológica pela qual as organizações estão a passar: representa igualmente uma mudança na forma como se utilizam dados e informações, e também mudança de processos.

Neste contexto, o Instituto de informática depara-se com um duplo desafio: a reengenharia de processos e a qualificação dos profissionais para os adaptar às transformações preconizadas.

Para a gestão da mudança, impõe-se como necessária uma alteração significativa no *mindset* dos colaboradores, tornando-se essencial o reforço das suas competências ao nível das ferramentas, tecnologias, arquiteturas e metodologias emergentes que suportam o desenvolvimento de serviços digitais.

Para os colaboradores, a complexidade técnica para desenvolver, gerir e articular diferentes infraestruturas e arquiteturas implica uma assinalável capacidade técnica, de adaptação e resiliência que lhes permita não só acompanharem o que já está implementado, mas também perspetivarem os desenvolvimentos esperados e o impacto que estes terão para a organização onde se inserem.

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

Em Aprovação

Neste âmbito, o Instituto de Informática perspetiva dar especial enfoque à análise das competências atuais dos seus colaboradores e às que entende virem a ser necessárias num futuro próximo, privilegiando a promoção de um desenvolvimento técnico e pessoal assente não só em formações seletivas como também no enquadramento de uma avaliação de desempenho adequada a cada perfil e aos objetivos esperados de cada colaborador no âmbito da execução da estratégia definida para o Instituto.

Paralelamente, este esforço terá de ser complementado com políticas adequadas de retenção de talentos, assentes num adequado envolvimento organizacional.

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

Em Aprovação

2.7 Objetivos Operacionais

Enunciados que estão os objetivos estratégicos e as estratégias a prosseguir pelo Instituto de Informática, I.P., importa agora realizar o seu desdobramento em objetivos operacionais que, sistematizam, enquadram e organizam as iniciativas a desenvolver no ano de 2022, quer tenham a configuração de um projeto/iniciativa ou de uma atividade.

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

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

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Parâmetros de Avaliação
O.E.1 - Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.	**O.O.1** – Reforçar a oferta de serviços digitais da Segurança Social. **O.O.2** – Reforçar os processos de interoperabilidade de dados. **O.O.3** – Assegurar a disponibilidade dos serviços. **O.O.4** – Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.	**Eficácia**
O.E.2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.	**O.O.5 –** Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social	**Eficiência**
O.E.3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.	**O.O.6 –** Consolidar a Arquitetura Técnica. **O.O.7 –** Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação. **O.O.8** – Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade **OB9.** Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG **O.O.10** – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores. **O.O.11** – Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.	**Qualidade**
O.E.4 - Capacitar o capital humano para a transição	**O.O.12** – Promover o desenvolvimento de competências.	

Em Aprovação

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Parâmetros de Avaliação
digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.		

Tabela 7 - Correspondência entre os Objetivos Estratégicos e Operacionais e os Parâmetros de Avaliação

Pelo exposto, os objetivos, indicadores e metas a incluir no QUAR 2022 (em anexo), assumem-se como os mais relevantes para a prossecução da estratégia e dos desafios a que o Instituto de Informática, I.P. se propõe dar resposta durante o ano, consubstanciando uma aposta forte na modernização e simplificação administrativa, através do desenvolvimento e da utilização de serviços e soluções tecnológicas inovadoras, alinhados com princípios de racionalização de recursos, sustentabilidade organizacional e do desenvolvimento de competências dos recursos humanos.

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

Em Aprovação

2.8 Operacionalização da Estratégia

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

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

Liderança

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

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

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

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

Pessoas

As capacidades e as competências das pessoas são desenvolvidas por meio da definição e realização do plano de formação anual, estando em consolidação a implementação de um modelo de gestão assente numa matriz de perfis, funções e competências, considerando para o efeito as competências-chave para a organização, e a avaliação de desempenho. É também promovida a participação das pessoas em seminários, conferências, 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

Em Aprovação

modo a facilitar a conciliação entre vida pessoal, familiar e profissional. Neste âmbito encontra-se a ser implementado um Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal de acordo com a NP 4552.

Estratégia

O Programa de Governo, as orientações da Tutela, as tendências das TIC, o contexto económico, social, legal e ambiental, assim como as principais necessidades identificadas pelos parceiros do Instituto de Informática, I.P., a par da Missão e Visão são um importante *input* para a definição e revisão da estratégia e dos objetivos estratégicos do Instituto.

O Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), com vista a reforçar e acelerar o processo de transição digital da Administração Pública, constitui um elemento de referência para a definição da estratégia e também dos objetivos estratégicos do Instituto, prevendo até 2026 a implementação de um conjunto de reformas e de investimentos.

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

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

A visão estratégica do Instituto encontra-se a ser refinada para o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), tendo em vista o alinhamento com a transição digital, traduzindo esta uma alteração de paradigma ao nível do relacionamento com os cidadãos e empresas, e utilizador institucional, assente na evolução conceptual dos processos e da tecnologia.

Parcerias e Recursos

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

Em Aprovação

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

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

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

Processos, Produtos e Serviços

Enquanto prestador de serviços, o Instituto de Informática, I.P. concebe, gere e melhora os seus processos no âmbito do Sistema Integrado de Gestão (SIG).

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

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

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

Em Aprovação

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

Em Aprovação

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

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

Para além dos processos ligados às macro atividades, existe ainda um processo de Gestão do Risco que atua transversalmente a toda a cadeia de valor.

O processo de Gestão do Risco tem como objetivo geral o alinhamento das práticas de gestão do risco com a política do risco aprovada, e afiançar a existência de uma metodologia de gestão do risco comum a todos os processos e atividades do Instituto, garantindo que os riscos são identificados, avaliados e tratados em todos processos, serviços, projetos no âmbito do SIG.

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

Desde o ano de 2008 que o Instituto de Informática, I.P. tem definida a sua Cadeia de Valor, e

implementado um processo de melhoria contínua, na observância da metodologia PDCA (Planear-Realizar-Verificar-Agir).

Com a **Política de melhoria contínua** o Instituto de Informática, I.P. compromete-se a melhorar continuamente o Sistema Integrado de Gestão, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação e Serviços de TI), bem como os produtos e serviços que disponibiliza, através da implementação e da avaliação da eficácia das ações corretivas, preventivas e de melhoria, decorrentes da realização sistemática de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias, e avaliação da satisfação dos parceiros, da gestão de reclamações e da gestão de sugestões de melhoria, feitas pelos colaboradores.

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

Os produtos e serviços desenvolvidos pelo Instituto resultam do cumprimento da sua missão e respetivas atribuições. O Instituto disponibiliza um Catálogo de Serviços com a descrição de cada serviço, as características e as condições necessárias de acesso aos serviços, sendo que o portefólio de aplicações e soluções decorre da estreita e permanente relação com a Tutela e com os principais parceiros.

Em Aprovação

2.9 Projetos Estratégicos por Objetivo Operacional

No ano de 2022, estão previstos um conjunto de iniciativas operacionais de cariz estratégico, que importa enquadrar nos respetivos objetivos operacionais do QUAR.

Em simultâneo será necessário continuar a operacionalizar as diversas medidas da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, previstas no âmbito da crise epidemiológica do COVID 19, bem como continuar os trabalhos já iniciados no âmbito do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) – Transição Digital na Segurança Social.

Deste modo, identificamos alguns dos projetos que, quer pela sua complexidade, quer pela sua dimensão, quer pelo seu carácter inovador, quer pela sua premência no apoio às famílias e às empresas, o Instituto de Informática, I.P. se propõe realizar no ano de 2022, traduzindo mais um passo na evolução e consolidação do Sistema de Informação da Segurança Social e da relação com todos os *stakeholders*.

O destaque dado a algumas das iniciativas previstas para ao ano de 2022, 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).

Em Aprovação

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

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

Neste contexto, o ano de 2022 será marcado pela disponibilização de mais um conjunto de serviços públicos digitais na Segurança Social Direta, que são transformadores no relacionamento entre a Segurança Social e os cidadãos e empresas, nas mais diversas áreas de atuação.

Na área das **prestações sociais**, será dada continuidade à estratégia de reforço dos serviços digitais na SSD, designadamente através da concretização da 1ª fase dos projetos:

- Atribuição oficiosa de Parentalidade;

- Atribuição oficiosa de assistência à família;
- Atribuição oficiosa do Abono de Família;
- Desemprego (Desmaterialização).

Neste âmbito está também prevista a implementação de alterações decorrentes da **regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal,** assim como o início dos trabalhos com vista à simplificação e desmaterialização do **Rendimento Social de Inserção** e do **Complemento Solidário para Idosos.**

Ao nível das **pensões**, será dada continuidade à operacionalização do novo SIP, destacando-se a disponibilização da gestão do pedido de Pensões Sociais na Segurança Social Direta.

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

Porque a **carreira contributiva** é a base da atribuição de pensões e prestações sociais, estão previstas várias iniciativas que visam melhorar ou criar novas funcionalidades na Segurança Social Direta, como por exemplo para o tratamento de sobreposições.

Ao nível das **obrigações declarativas e contributivas** será dada continuidade à estratégia de simplificação e desmaterialização de processos, assumindo especial destaque o projeto de **Evolução da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores** e o projeto de **Evolução do Regime Trabalhadores Independentes**, prevendo-se a implementação de novos serviços digitais.

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

- **Gestão de Fundos de Compensação:** implementar o novo módulo de cobrança coerciva e reformular as funcionalidades de gestão de contratos no âmbito do canal único.
- **Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores**: implementar na SSD a capacidade de cobrança coerciva para a caixa de previdência dos advogados e solicitadores (CPAS) com o retorno de informação associado.

Em Aprovação

A operacionalização do regime de proteção social prevista no novo **Estatuto dos Artistas**, assumirá também em 2022 um papel central na atividade do Instituto, através da criação de novas componentes para a sua gestão, destacando-se as seguintes:

- Novo sistema para gestão de Recibos e Faturas;
- Novo módulo de Apuramento da Obrigação Contributiva de Trabalhadores Independentes;
- Novo subsistema para gestão do subsídio por Suspensão da Atividade Artística;
- Criação de novo Fundo.

Ainda no ano de 2022, está ainda prevista a implementação de um conjunto de **novos serviços digitais na área da Promoção e proteção de Crianças e Jovens.**

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

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

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

Com o Ministério da Justiça, estão previstos realizar vários processos de troca de informação, como por exemplo, a **comunicação de processos no âmbito do apoio judiciário** e a **troca de informação ao nível da identificação** para obtenção de informação para a correta atribuição e gestão de prestações sociais, potenciando assim a eficiência nos serviços da Segurança Social.

Com o Ministério Administração Interna prevê-se a troca de informação ao nível da **Autorização de Residência** e **Estatuto do Refugiado**.

Em Aprovação

Também com o Ministério da Saúde se perspetivam vários processos de interoperabilidade, ao nível dos **Certificados Multiusos, Certificação Médica do Tempo de Gravidez, CIT, RNCCI e CSI** (Benefícios Adicionais de Saúde), contribuindo para a simplificação administrativa.

No âmbito da cobrança coerciva de dívida, prevê-se a criação de condições para implementar na SSD a capacidade de **cobrança coerciva para a Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores**, através da integração e comunicação eletrónica entre a Segurança Social e a Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores.

Ao nível das **convenções internacionais de Segurança Social**, prevê-se a troca de informação com um país da EU, no contexto das pensões internacionais.

No decorrer do ano de 2022, estão ainda previstos ocorrer vários processos de troca de informação com o **Ministério das Finanças**, com o **Ministério da Cultura** no âmbito da operacionalização do Estatuto dos Profissionais da Cultura.

No âmbito da troca de informação com as empresas através da **Plataforma de Serviços de Interoperabilidade,** perspetiva-se implementar novos serviços de interoperabilidade entre a Segurança Social e as Empresas, no sentido de facilitar a gestão de vínculos, nomeadamente a comunicação de cessações, admissões, modalidade de contrato e períodos de rendimento.

Em Aprovação

O.O.3 – Assegurar a Disponibilidade dos Serviços

No contexto da crise sanitária atual, verificou-se um aumento exponencial da procura dos canais digitais da Segurança Social, tendo a SSD ultrapassado os mais de 100 milhões de acessos por ano.

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

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

disponibilidade dos sistemas. Neste contexto prevê-se dar continuidade à estratégia de **evolução dos sistemas de monitorização e alarmística**

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

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

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

Não estando ainda definidas as medidas para inclusão em simplex no ano de 2022, será dada continuidade às medidas ainda não concluídas, por motivos externos ao Instituto de Informática.

Neste contexto, o desafio para 2022 assenta no desenvolvimento das seguintes medidas:

- **Segurança Social e Fundos 3 em 1.** Esta iniciativa tem como objetivo implementar a comunicação única à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.

  AJUDIC – Apoio Judiciário (desmaterialização). Esta iniciativa tem por finalidade a desmaterialização do requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e garantir o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com o Ministério da Justiça e com o Ministério das Finanças.

- **PPSS - Pré-Pago na Segurança Social**. Esta iniciativa tem por finalidade criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.

Em Aprovação

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

Este objetivo operacional visa o desenvolvimento e implementação de um conjunto de iniciativas que contribuem para a implementação de um sistema de gestão de relacionamento da Segurança Social, tendo em vista melhorar significativamente a relação entre o Cidadão, as Empresas e a Segurança Social, através da integração digital dos canais de atendimento. Pretende-se centralizar numa única plataforma a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, disponibilizando uma visão omnicanal, garantindo adicionalmente a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todos os serviços da Segurança Social.

Neste âmbito, o foco de ação centra-se em iniciativas de **Integração e harmonização dos portais Informativo e Transacional da Segurança Social,** tendo em vista a consolidação e revisão das regras de usabilidade, assim como da sua arquitetura de informação.

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

No decorrer do ano de 2022 prevê-se ainda implementar um conjunto de iniciativas que visam promover a atualização e evolução dos canais de iteração com Cidadãos e Empresas, como sejam o Centro de Contacto da Segurança Social e a implementação de agentes de atendimento virtuais.

Por fim, salienta-se a iniciativa operacional **Gestão do Relacionamento - Visão 360º**. Esta iniciativa prevê a implementação de um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio e de relacionamento, com a finalidade de centralizar, numa única ferramenta, a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas.

O.O.6 – Consolidar a Arquitetura Técnica

Este objetivo operacional contempla um conjunto de iniciativas que visam a implementação de medidas de simplificação, automação e atualização tecnológica, com a finalidade de combater

Em Aprovação

a obsolescência tecnológica, reduzir o nº de padrões tecnológicos, garantir maior agilidade e eficiência nos processos e procedimentos internos, reforçar o controlo e a segurança da informação, de forma a potenciar a rápida resposta às mudanças tecnológicas e às necessidades de cidadãos e empresas.

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

- Adoção de serviços Cloud na infraestrutura que suporta as Base de Dados do SI da Segurança Social;
- Migração do servidor aplicacional JAVA;
- Migração e consolidação para a nova AD;
- Migração dos utilizadores de correio eletrónico para Office365;
- Implementação de nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019);
- Consolidação das arquiteturas de VMware;
- Automação de tarefas e procedimentos das equipas do Departamento de Administração de Sistemas.

Em Aprovação

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

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

Neste âmbito, em 2022, pretende-se prosseguir com a estratégia de **evolução dos sistemas de monitorização e alarmística** (com especial enfoque na monitorização aplicacional), por forma a garantir maior disponibilidade dos sistemas.

Pretende-se igualmente concluir a **implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC** e implementar uma **solução unificada de auditoria**, com a finalidade de reforçar os mecanismos de segurança dos sistemas e dos dados.

Ao nível das iniciativas de monitorização, prevê-se ainda a concretização das iniciativas **solução centralizada e analítica de *logs*** e, tendo em vista a proteção contra potenciais ataques e uma rastreabilidade mais forte, a implementação de uma **solução de proteção da AD**.

No âmbito da segurança da informação e proteção de dados, e com a finalidade de garantir o cumprimento dos requisitos técnicos e de segurança, dando resposta à legislação em vigor, pretende-se ainda realizar as seguintes iniciativas:

- Reforço da Segurança ao nível da Base de Dados e do Processo de Desenvolvimento;
- Implementação de uma Arquitetura de Segurança;
- Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso e implementação de Solução para Gestão dos Acessos Privilegiados à infraestrutura.

- **Implementar soluções para cumprimento do RGPD:**
    - Solução de Gestão da Proteção de Dados Pessoais;
    - Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais; Evolução e adequação do GUS.

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

Em Aprovação

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

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

Neste sentido prevê-se implementar soluções de produtividade, colaboração e segurança no posto de trabalho, através da disponibilização de novas ferramentas e soluções aos

colaboradores do MTSSS, a materializar através da concretização de iniciativas como a implementação de **Soluções de mobilidade** e **Operacionalização do *Microsoft 365* no MTSSS**.

Neste âmbito destaca-se também a continuidade do projeto ***Edge Computing*, estando previsto** concluir em 2022 a última fase do projeto de otimização e consolidação de *edge services*.

É ainda objetivo do Instituto de Informática, I.P., continuar a apostar na **robotização de processos**, visando a simplificação e a eficiência de processos que possam ser automatizados, libertando recursos para tarefas e atividades mais complexas, bem como continuar a exploração ferramentas de ***process mining***, dando sequência ao processo de automação e simplificação de processos administrativos de negócio.

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

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

Na sequência da certificação do Sistema Integrado de Gestão, ocorrida em 2020, no âmbito de três normas internacionais de referência (ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1), importa proceder à sua consolidação e dar continuidade à monitorização dos 20 processos que compõem a cadeia de valor, de forma a avaliar os seus resultados e identificar ações de melhoria.

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

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

Em Aprovação

Neste contexto, em 2022 assumirá particular relevância a **Implementação do Sistema de Gestão de Conciliação**, de acordo com a NP4552.

Ainda neste âmbito prevê-**se a dinamização de iniciativas no âmbito da Responsabilidade e Sustentabilidade Social**, perspetivando-se também sensibilizar os trabalhadores do Instituto de Informática em matéria de Diversidade e Inclusão, através da realização de ações de **formação**.

Em 2022 será ainda dada continuidade à implementação da iniciativa ***Workplace Strategy,*** tendo presente as necessidades num contexto de trabalho num sistema híbrido***,*** abarcando outros espaços do Instituto de Informática, de forma a melhorar as condições do espaço de trabalho.

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

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

Para o ano de 2022 estão previstas diversas iniciativas que visam reforçar a proximidade com os nossos parceiros, tirando partido das soluções de produtividade disponíveis.

É de destacar o lançamento **da revista eletrónica para parceiros (revista IInova)**, prevendo-se a sua consolidação e o estabelecimento de parcerias para colaboração regular.

Será ainda dada continuidade à estratégia de reforço do acompanhamento mais próximo dos parceiros, através da **definição de um modelo de comunicação externa**.

Neste âmbito, prevê-se, ainda **operacionalizar um sistema de comunicação de serviços do II,** perspetivando-se a criação e implementação de um sistema de comunicação, com os respetivos suportes, meios e instrumentos, para divulgação oportuna, integrada e consistente dos serviços e soluções disponibilizadas pelo Instituto de Informática.

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

O capital humano é um dos principais ativos do Instituto de Informática, I.P.. O paradigma do trabalho está a mudar muito rapidamente, pelo que é essencial apostar na renovação das

Em Aprovação

competências das equipas, apostar na motivação das mesmas e garantir o melhor acompanhamento em situação de trabalho remoto.

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

Neste âmbito destaca-se a iniciativa de **Revisão do regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.**.

Salienta-se também a consolidação do **Programa de Gestão por Competências,** tendo em vista a implementação de uma ferramenta de suporte à gestão por competências, permitindo o alinhamento entre funções, recrutamento, seleção, formação, avaliação e gestão de carreiras.

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

Em Aprovação

2.10 Iniciativas Operacionais por Unidade Orgânica

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

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

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

Em Aprovação

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD)

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

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

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 50 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **1 – Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema,** ao objetivo estratégico **2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos**,

e ao objetivo estratégico **3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
IO 2.1.12 – Segurança Social e Fundos 3 em 1	•			
IO 2.2.11 – Gestão de Fundos de Compensação	•			
IO 2.1.21 – AJUDIC – Apoio Judiciário (desmaterialização)	•			
IO 2.1.11 – PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	•			
IO 1.2.7 - Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo TC	•			
IO 1.2.8 - Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo PP	•			
IO 1.3.2 - Plataforma de Serviços de Interoperabilidade - Novos Serviços	•			
Gestão do ciclo de desenvolvimento de projetos	•			
Projeto Fábrica Digital	•			
Implementação de soluções e de outras evoluções previstas no âmbito das Frameworks@II	•			
Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando com FraM	•			
Framework de Monitorização Aplicacional (FMA)	•			
IO 3.1.11 – Metodologia de Desenvolvimento	•			
IO 3.1.9 – Automação (Componente BD)	•			
Processo Gestão de Entregas: simplificação, desmaterialização e agilidade	•			
Iniciativas no âmbito dos Testes Não Funcionais	•			
Iniciativas no âmbito dos Testes Automatizados	•			
Iniciativas no âmbito da Equipa de Gestão de Ambientes	•			
IO 1.2.16 – Troca de informação com a Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores	•			
IO 1.2.10 – Troca de informação com a área da Justiça no âmbito do Apoio Judiciário	•			
IO 2.1.26 – Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	•			
IO 1.2.11 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área das Finanças	•			
IO 1.2.1 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Saúde	•			
Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Cultura	•			
IO 1.2.13 Interoperabilidade – Troca de informação com a CGA	•			
Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho: Evoluções técnicas e funcionais	•			
IO 1.2.3 –Troca de informação com a área da Justiça ao nível da identificação	•			
IO 3.2.19 – App Segurança Social + Próxima: serviços previstos no âmbito do projeto CPP		•		
IO 2.1.20 – Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN		•		
Manhãs de Usabilidade		•		
Design System Mobile		•		
PTSS: Funcionalidades de Negócio Transversais		•		
PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade		•		
IO 2.1.22 - Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade.		•		
IO 3.2.12 – Usabilidade e Design		•		
IO 2.1.10 – Gestão do Relacionamento - Visão 360º		•		
IO 3.2.4 – SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento		•		
Portais Informativos		•		

Em Aprovação

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
IO 3.2.19 – App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços.		•		
IO 1.2.9 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Administração Interna		•		
Novo Canal de Pagamento MBWay		•		
IO 3.2.13 – GUS - Gestão Própria de Utilizadores			•	
GUS - RGPD			•	
IO 2.3.5 – Evolução do Servidor Aplicacional			•	
Segurança ao nível da Base de Dados			•	
IO 4.2.2 – Segurança no Processo de Desenvolvimento - (PES - IO 4.1.14)			•	
IO 4.1.4 – Implementação de uma Arquitetura de Segurança			•	
IO 4.1.2 – Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso – (PES - IO 4.1.6)			•	
IO 3.1.12 – Solução Unificada de Auditoria			•	
IO 2.3.6 – Solução de Arquivo Digital			•	

Tabela 8 - Iniciativas do DAD por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

Departamento de Análise e Gestão de informação - DAGI

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

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

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 9 iniciativas operacionais, que contribuem para a prossecução do objetivo estratégico **1 – Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema,** do objetivo estratégico **2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos**, e do objetivo estratégico **3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, e que se descrevem na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
IO 1.2.17 - Troca de Informações Pensões Internacionais	•			
IO 3.2.9 Plataforma analítica/*machine learning*	•			
DM - Estatuto do Artista	•			
Reformulação estatísticas anuais portal informativo		•		
Incorporação de *dashboards* em portais		•		
Integração SESS			•	
Qualidade de Dados			•	
Alterações *Datamarts*			•	
IO 3.2.8 - *Dashboard* Gestão ISS - fase 2			•	

Tabela 9 - Iniciativas do DAGI por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

Departamento de Administração de Sistemas - DAS

Na sua atividade corrente compete ao DAS assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

- Manutenção evolutiva e corretiva dos sistemas, infraestrutura e comunicações;
- Monitorização dos sistemas, serviços, aplicações, infraestrutura e comunicações;
- Manutenção e gestão do *Datacenter* principal e alternativo;
- Proteção de dados e segurança da informação.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 56 iniciativas operacionais, todas elas concorrentes para a concretização do objetivo estratégico **1 – Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema**, do objetivo estratégico **2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos**, do objetivo estratégico **3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional** e para a concretização do objetivo estratégico **4 – Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno**, e que se descrevem na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments MW- Aplicacional)	•			
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments Base de Dados)	•			
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments .NET)	•			
Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico (PCN)	•			
IO 3.1.15 – Alargamento PCN	•			
Evolução dos *switches* de distribuição do Taguspark.	•			
IO 3.1.9 - Solução IPAM (gestão de atribuição de IP's)	•			
Evolução dos *switches* a nível nacional (centros distritais)	•			
Renovação de balanceadores (A10) em Lisboa	•			
Evolução da arquitetura dos *switch core* (CPD Lisboa)	•			
Migração acessos internet para CPD Lisboa	•			
Criar uma árvore de decisão para informação armazenada em *Cloud* ou *On-prem*	•			
Evolução sistema de *backups* para suportar a nova realidade - *Backup SaaS Office 365 (*serviço *Cloud)*	•			
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS - (PES - IO 4.1.4)			•	
Monitorização do Sistema de Gestão da Segurança - (PES - IO 4.1.2)			•	
IO 4.2.1 - Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1)			•	
IO 3.1.2 - Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística (Melhorias monitorização aplicacional)			•	
IO 2.3.3 - Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia			•	
IO 3.1.12 - Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura BigData			•	

Em Aprovação

Iniciativas	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Exercícios de Cibersegurança			•	
IO 3.1.10 - Solução Centralizada e Analítica de *Logs*			•	
IO 4.1.4 - Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática - (PES - IO 4.1.13)			•	
Criação de Processo de Gestão de *Patching* - (PES - IO 4.1.10)			•	
Criação de Processo de Gestão de Vulnerabilidades - (PES - IO 4.1.12)			•	
IO 2.3.4 - Identificar e definir estratégia de integração de sistemas *legacy*			•	
Atualização da *Active Directory* - (PES - IO 4.1.7)			•	
IO 4.1.1. Capacidade de Gestão de Inventário e Cadastro Aplicacional - (PES IO – 4.1.5)			•	
IO 3.4.1 - Migração das Base Dados para nova Infraestrutura *Exadata*			•	
Upgrade das restantes bases de dados Oracle para versão 19c.			•	
Implementar soluções para cumprimento do RGPD - (PES - IO 4.2.4)			•	
Implementação da nova solução aplicacional BIG Data			•	
IO 2.3.2 - Atualização da solução de correio eletrónico			•	
Migração de utilizadores de correio eletrónico para Office365			•	
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019)			•	
IO 3.1.3 - Implementação de *Network Access Control* na rede do MTSSS - (PES - IO 4.1.9).			•	
Avaliar soluções de CDN (DNS Externo disponibilizado por *provider Cloud*)			•	
IO 3.3.2 – Criar ligações VoIP Interministeriais			•	
Renovação tecnológica de equipamentos GPS/NTP			•	
Implementar uma solução de proteção da AD			•	
Realizar um levantamento (as is) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (to be)			•	
IO 4.1.3 - Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)			•	
Migração dos Serviços DNS			•	
Normalização das configurações de Segurança (*baselines*) – PES – IO 4.1.3)			•	
Avaliação e implementação de SDN em ambientes *Microsoft*			•	
Consolidação das arquiteturas de VMware			•	
IO 3.4.1 - Adoção de serviços Cloud sobre infraestrutura local nos CPDs do Instituto de Informática para suporte de Base de Dados			•	
IO 3.3.5 – Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados			•	
IO 3.1.6 – Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura			•	
Implementação de solução de orquestração de *kubernetes*			•	
Normalização das configurações de Segurança (*baselines*) - Sistemas Unix - (PES - IO 4.1.3)			•	
IO 3.3.5 – Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados			•	
IO 3.3.3 – Implementar IPv6 nos sites públicos do MTSSS			•	
IO 3.1.5 – Automação de tarefas e procedimentos das equipas do DAS			•	
Solução de Gestão da Proteção de Dados Pessoais - (PES IO 4.2.1)			•	
Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais – (PES IO 4.2.2.)			•	
IO 4.3.1 - Capacitação na área da Segurança de Informação - (PES - IO 4.4.2)				•

Tabela 10 - Iniciativas do DAS por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

Departamento de Apoio ao Utilizador – DAU

Na sua atividade corrente compete ao DAU assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

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

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 17 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **1 – Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema**, ao objetivo estratégico **2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos**, e ao objetivo estratégico **3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
Content Cloud	•			
Soluções de atendimento		•		
IO 2.1.17 – Solução de *Chat Bot* com Inteligência Artificial		•		
IO 3.2.2 – Solução ITSM			•	
IO 3.3.1 – Comunicações Unificadas			•	
IO 2.4.1 - Soluções de mobilidade			•	
IO 2.5.1 - Programa de Inovação			•	
IO 3.1.7 – Robotização de processos de produtividade			•	
IO 3.1.8 – *Process Mining* - Melhoria dos processos de negócio			•	
IO 3.1.13 – Estação Padrão			•	
IO 3.2.1 – Solução para Digitalização de Documentos			•	
IO 3.2.6 – Atualização do parque informático			•	
Migração e consolidação para a nova AD			•	
Edge Computing			•	
IO 3.1.4 Gestão e controlo de Acessos infraestrutura - PAM - Solução de *Priviledge Access Management*			•	
IO 4.1.2 Gestão de acessos (PES – IO 4.1.6)			•	
Operacionalização do Microsoft 365 no MTSSS			•	

Tabela 11 - Iniciativas do DAU por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

Departamento de Gestão de Aplicações – DGA

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

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

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 37 iniciativas operacionais, todas concorrentes para a concretização do objetivo estratégico **1 – Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema**, do objetivo estratégico **2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos**, e para a concretização do objetivo estratégico **3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, enumerando-se na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	O.E. 1	O.E. 2	O.E. 3	O.E. 4
IO 2.2.12 Novo sistema para Ação Social - 1ª prioridade	•			
IO 2.2.6 Finalização do módulo de apuramento de pagamentos em Cooperação	•			
IO 2.1.13 Regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal	•			
Atribuição oficiosa de Parentalidade - 1.ª fase (refª PRR)	•			
Atribuição oficiosa de assistência à família - 1.ª fase (refª PRR)	•			
IO 2.2.2 Novo processo de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens- 1.ª fase	•			
Tratamento do Pré-Natal em Proteção à Família	•			
Atribuição oficiosa do Abono de Família - 1.ª fase (refª PRR)	•			
Novo Subsídio por Suspensão de Atividade Artística (refª PRR)	•			
Novo sistema para Complemento Solidário Idosos - 1.ª prioridade (refª PRR)	•			
IO 2.1.7 Novo sistema para Rendimento Social Inserção - 1.ª prioridade (refª PRR)	•			
IO 2.1.6 Novo Sistema Desemprego - 2.ª prioridade (refª PRR)	•			
Atualização anual de pensões de janeiro de 2023	•			
Atualização Extraordinária 2022	•			
Atualização do Simulador de Pensões	•			
IO 2.2.9 Novo SIP: Novo pedido de Pensões Sociais (refª PRR)	•			
Processo de correção e recálculo de Atualizações Extraordinárias suspensas	•			
IO 2.1.8 Evolução da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores	•			
IO 2.1.9 Evolução do Regime Trabalhadores Independentes	•			
Alterações necessárias em Qualificação para o novo Estatuto do Artista	•			
IO 2.1.14 Evolução da Carreira Contributiva Integrada	•			
Tratamento de sobreposições na Gestão de Remunerações	•			
Nova implementação para Tratamento Remunerações	•			

Em Aprovação

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
IO 2.1.5 Evolução no Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)	•			
IO 2.1.34 Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª prioridade (refª PRR)	•			
Novo Regime Público de Capitalização (refª PRR)	•			
Nova Consulta de Recebimentos na Conta Integrada (refª PRR)	•			
IO 2.1.26 –Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	•			
Alterações em Gestão de Contribuições para novo Estatuto do Artista (refª PRR)	•			
Novo módulo de em Apuramento da Obrigação Contributiva de Trabalhadores Independentes para novo Estatuto do Artista (refª PRR)	•			
Nova sistema de Recibos e Faturas Eletrónicas para novo Estatuto do Artista (refª PRR)	•			
Novo módulo de gestão de Rendas	•			
Implementação do conceito de retenção na fonte para suportar sistema Cooperação	•			
Implementação na Conta Integrada da centralização de créditos da Referência Multibanco	•			
Melhoria da qualidade de dados de suporte às pensões de Sobrevivência		•		
Implementação nova Declaração Mensal de Remunerações no Fundo de Garantia Social - 1.ª fase		•		
Migração da atual Componente de Integração Transacional (DTI) para *Clearpath E-Portal*			•	

Tabela 12 - Iniciativas do DGA por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

Departamento de Organização e Gestão de Pessoas – DOGP

Na sua atividade corrente compete ao DOGP assegurar as tarefas e atividades com vista a garantir:

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

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 9 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, e ao objetivo estratégico **4 – Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno**, descrevendo-se na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
Gestão de assiduidade e controlo de acessos			•	
Acompanhamento dos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II			•	
Workplace Strategy			•	
Preparação, acompanhamento e controle dos processos de contratação pública de aquisições de bens e serviços e empreitadas do II			•	
Preparação, acompanhamento e controlo dos processos de contratação pública no âmbito dos investimentos do PRR			•	
Sistema de Gestão da Conciliação - Operacionalização do sistema			•	
Nova ferramenta aplicacional para gestão e monitorização dos instrumentos contratuais			•	
Rever o regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.				•
IO 3.5.2 – Programa de Gestão por Competências				•

Tabela 13 - Iniciativas do DOGP por Objetivo Estratégico

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

Em Aprovação

Departamento de Gestão de Clientes - DGC

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

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

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 7 iniciativas operacionais, que concorrem para a concretização do objetivo estratégico **3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, e para o objetivo estratégico **4 – Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
Criação de um curso *e-learning* sobre os serviços do II			•	
Operacionalizar um sistema de comunicação de serviços do II			•	
Consolidar a revista IInova			•	
Gestão de protocolos - revisão da informação disponibilizada sobre protocolos			•	
Definir um modelo de comunicação externa			•	
IO 1.4.2 - Plataforma de Gestão Documental			•	
Nova plataforma de formação a distância, para disponibilização da oferta formativa de *e-learning*				•

Tabela 14 - Iniciativas do DGC por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

Área de Qualidade e Auditoria – AQA

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

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

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 6 iniciativas operacionais, tendentes à prossecução do objetivo estratégico **3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
Implementar Programa Auditorias			•	
Implementar processo de monitorização dos controlos de segurança			•	
Implementação Sistema Gestão Conciliação NP 4552			•	
Revisão Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS 2023-2025			•	
IO 3.1.14 Gestão de projetos			•	
Assegurar a monitorização física do PRR			•	

Tabela 15 - Iniciativas da AQA por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

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

Na sua atividade corrente a AACDCS tem por função assegurar, para além do secretariado e apoio ao Conselho Diretivo, as tarefas e atividades com vista a garantir:

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

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 5 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
Dinamização de iniciativas no âmbito da Responsabilidade e Sustentabilidade Social			•	
Realizar Formação em Diversidade e Inclusão			•	
Atualização Gráfica de Suportes de Comunicação físicos			•	
Criar iniciativa de reconhecimento para os trabalhadores aquando da sua saída por reforma			•	
Sistema de Gestão da Conciliação			•	

Tabela 16 - Iniciativas da AACDCS por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

Encarregado de Proteção de Dados - EPD

o Regulamento (UE) n.º 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (RGPD) prevê, na alínea a) do n.º 1 do artigo 37.º, que os organismos públicos, responsáveis pelo tratamento de dados pessoais ou subcontratantes, designem um encarregado da proteção de dados.

O Encarregado da Proteção de Dados (EPD) é a pessoa responsável dentro da organização por:

- Informar, aconselhar e orientar o Conselho Diretivo, bem como os seus trabalhadores e trabalhadoras, a respeito das obrigações constantes do RGPD, assim como das outras disposições de proteção de dados em vigor na EU;
- Constituir o ponto de contacto da organização com a autoridade de controlo nacional.

No que especificamente diz respeito ao ano de 2022, estão previstas implementar 3 iniciativas operacionais, associadas ao objetivo estratégico **2 – Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos**, de acordo com o apresentado na tabela abaixo:

	Objetivos Estratégicos			
Iniciativas	**O.E. 1**	**O.E. 2**	**O.E. 3**	**O.E. 4**
Modelo de operacionalização do RAT (Registo das Atividades de Tratamento de Dados Pessoais)		•		
Operacionalizar medidas de adequação ao RGPD		•		
IO 2.3.7 Preservação digital/expurgo em função do período de retenção da informação		•		

Tabela 17 - Iniciativas do EPD por Objetivo Estratégico

Em Aprovação

2.11 Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

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

Na presente data ainda não existe Programa Simplex para o ano de 2022, pelo que tendo em vista o alinhamento com o ciclo de gestão, será dada continuidade neste ano às medidas simplex de programas anteriores, que ainda não foram implementadas, por motivos não imputáveis ao Instituto de Informática.

Neste contexto, o Instituto de Informática, I.P., no seu Plano de Atividades de 2022, considerou 3 iniciativas, preconizadas pela estratégia de modernização da Administração Pública, de acordo com a distribuição que a seguir se apresenta:

Medida	Descrição	Simplex
1. Apoio Judiciário Eletrónico	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-lei n.º 120/2018, de 27/12.	●
2. PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários	●
3. Segurança Social e Fundos 3 em 1	Criar uma plataforma única de comunicação à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.	●

Tabela 18 - Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa

Em Aprovação

3

PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

3 Plano de Recuperação e Resiliência

3.1 Enquadramento

O atual sistema de segurança social, que paga por ano, no seu todo, mais de 50 milhões de pensões e prestações mensais e processa mais de sete milhões de declarações de remunerações por ano, num total de despesa anual de mais de 26 mil milhões de euros em 2019, assenta num modelo de relacionamento da Segurança Social com os cidadãos e empresas que já conta com alguns anos, por vezes pouco flexível e de elevada complexidade, o que gera por vezes ineficiências na gestão do sistema. A pandemia causada pelo vírus SARS-Cov-2, ao interpelar todo o país para uma resposta multifacetada, veio também colocar sob pressão todo o sistema da Segurança Social. Carece por isso, de reorganização ao nível da conceção do sistema de Segurança Social e do sistema de informação em que assenta, possibilitando flexibilidade e rapidez de reação. Reconhecendo-se o peso da Segurança Social no conjunto da Administração Pública, reconhece-se igualmente que os seguintes aspetos constituem obstáculos à maior eficácia e eficiência da sua atuação:

- Prestações sociais complexas e poucos transparentes para os cidadãos, o que gera um sistema de informação com elevada complexidade, com tempos de deferimento desajustados, o que gera pressão nos vários canais de atendimento;
- A gestão das prestações sociais é muito burocrática, suportada em muitos meios de prova e sem deferimentos automáticos e notificações eletrónicas, carecendo da necessária reengenharia de processos;
- Sistema de Gestão de Remunerações assente num modelo declarativo, de elevada complexidade, gerando por vezes a declaração incorreta de remunerações por parte das entidades empregadoras;
- Existência de comunicações obrigatórias manuais ao nível das obrigações declarativas pelas empresas, que por vezes gera atrasos no apuramento de contribuições e na atribuição de prestações sociais;
- Processos manuais morosos e consumidores de trabalho manual que culminam em tempos de resposta desadequados;
- Parque informático pensado para o trabalho presencial e consequentemente desajustado das novas formas de trabalho, pelo que importa adaptar às atuais tendências de modelo de trabalho;

Em Aprovação

- Dificuldades no acesso a informação ou obtenção de informação divergente nos diversos canais de relacionamento entre a Segurança Social e os cidadãos/empresas, gerando reclamações;
- Dificuldades na obtenção de informação necessária à definição e avaliação de políticas públicas na área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, devido a dispersão de informação por diversos organismos;
- Fiscalização assente em processos não estruturados de análise sistemática de risco;
- Inexistência de visão integrada do sistema de Cooperação, o que gera por vezes ineficiências na sua gestão.

Neste contexto, é essencial reforçar o quadro regulamentar e as soluções digitais para os serviços públicos, beneficiando tanto os cidadãos como as empresas. O objetivo é fomentar serviços públicos que sejam, por defeito, digitais e interoperáveis, centrados no utilizador, inclusivos e acessíveis, abertos e transparentes, fiáveis e seguros, em que os utilizadores forneçam informação apenas uma vez. No que respeita especificamente à interoperabilidade da Segurança Social com a Administração Pública, tem sido realizado um trabalho no sentido de fomentar a mesma, de que são exemplos as interligações entre o seu sistema de informação e os dos setores do trabalho, das finanças, justiça, educação, saúde, planeamento, agricultura, cultura, etc. Contudo, e perante o já anunciado objetivo de disponibilização de serviços eletrónicos multicanal mais próximos das necessidades dos cidadãos e empresas, e de uma forma mais ágil, esta componente do investimento vai criar as condições necessárias para uma maior disponibilidade, normalização, reutilização, partilha e segurança de informação entre organismos e entidades da Administração Pública.

Assim, visa-se garantir:

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

Em Aprovação

3.2 Caracterização do Investimento

Os investimentos previstos incluem iniciativas em 5 eixos estratégicos:

1) Eixo 1 - Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social, na área das prestações, contribuições, fiscalização, cooperação, gestão da informação e canais de pagamento, o que implica uma mudança em três dimensões, designadamente legal, de reengenharia de processos e tecnológica. Neste eixo, pretende-se intervir na:

i. modernização ao nível da arquitetura, acessibilidade, usabilidade, segurança e disponibilidade da Plataforma Segurança Social Direta;
ii. simplificação, desmaterialização e automatização de processos inerentes às prestações sociais (e.g. diferimentos automáticos, desmaterialização e simplificação de fluxos de informação);
iii. automatização de processos do ciclo contributivo para as empresas;
iv. simplificação de procedimentos declarativos por trabalhadores independentes, por via da interoperabilidade com a Autoridade Tributária;
v. modernização dos canais de pagamento e recebimento tirando partido das novas soluções do mercado, como por exemplo o canal de pagamento (MBWay);
vi. definição de modelo integrado de fiscalização com vista ao combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, tirando partido de tecnologias emergentes (e.g. *machine learning,* inteligência artificial);
vii. modernizar o sistema de informação de suporte à gestão e pagamento às IPSS, de forma a reforçar o controlo interno destes processos e minimizar o risco de pagamentos indevidos;
viii. integração dos sistemas de informação da Segurança Social e do Trabalho por via de processos de interoperabilidade, de forma a melhorar a análise de dados como ferramenta essencial para direcionar as políticas do futuro nestas áreas e em sede de fiscalização, tirando partido de tecnologias emergentes (e.g. *machine learning*, inteligência artificial);

Em Aprovação

2) Eixo 2 - Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento (Visão 360º) que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de interação do cidadão e da empresa com a Segurança Social, com recurso a tecnologias emergentes, alinhado com o que está previsto no investimento 1 da Componente 19;

3) Eixo 3 - Reformular e adaptar o posto de trabalho (Posto de trabalho 21), viabilizando o recurso a modos mais adaptativos de trabalho, como o teletrabalho, intervindo nos equipamentos e soluções de produtividade e comunicação;

4) Eixo 4 - Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud que garantam maior performance, disponibilidade do sistema e maior adequação e atualização tecnológica de todos os componentes da arquitetura;

5) Eixo 5 - Reengenharia de processos e qualificação dos profissionais para os adaptar às transformações preconizadas, em particular nos eixos 1 a 3, nomeadamente: i) a contratação de serviços de revisão de processos, usando abordagens de *service design* centradas nos utilizadores finais; ii) a contratação de serviços de identificação e definição de requisitos de processos de qualidade de dados e de definição de processos de migração; iii) redesenho de procedimentos e formas de trabalhar potenciados pela nova arquitetura de posto de trabalho do futuro e; iv) formação no conjunto de novos processos e ferramentas de trabalho e nos novos instrumentos de relacionamento omnicanal integrados.

3.3 Recursos Financeiros

O Instituto de Informática, I.P., é responsável pela concretização dos Eixos 1 a 4, cujo investimento tem um custo estimado de **181.589.884 EUR**, os quais se dividem pelos eixos de ação anteriormente mencionados, que resultam no detalhe apresentado de seguida, e para os quais foram ainda definidos sub-investimentos por eixo.

Em síntese, o investimento previsto apresenta a seguinte distribuição plurianual:

Em Aprovação

Eixo / Sub-investimentos		2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total
Eixo 1	**Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social**	**11.132.797**	**26.659.227**	**26.959.220**	**24.789.169**	**19.489.169**	**6.520.214**	**115.549.796**
1.1.1	PTSS Nova Geração	4.200.000	6.900.000	6.700.000	6.530.000	5.330.000	2.000.000	**31.660.000**
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	309.739	2.636.169	2.636.169	2.636.169	2.636.169	499.999	**11.354.414**
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	0	3.000.000	3.500.000	3.000.000	1.000.000	0	**10.500.000**
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	2.000.000	4.600.000	4.600.000	4.100.000	2.000.000	500.000	**17.800.000**
1.1.5	Cooperação na PTSS	300.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	**5.300.000**
1.1.6	Novos Serviços Digitais	3.523.058	6.523.058	6.523.051	5.523.000	5.523.000	520.215	**28.135.382**
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	800.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	**10.800.000**
Eixo 2	**Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento**	**3.667.387**	**2.681.417**	**2.612.408**	**2.181.752**	**4.067.852**	**1.339.551**	**16.550.367**
1.2.1	Soluções de Relacionamento	1.324.577	1.102.825	983.816	470.660	1.579.260	398.459	**5.859.597**
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	1.792.810	928.592	1.078.592	1.211.092	1.688.592	791.092	**7.490.770**
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	550.000	650.000	550.000	500.000	800.000	150.000	**3.200.000**
Eixo 3	**Reformular e adaptar o posto de trabalho**	**5.069.523**	**3.559.370**	**3.716.195**	**2.221.745**	**4.689.125**	**75.392**	**19.331.350**
1.3.1	Modernização do parque informático	4.860.550	3.483.975	3.640.800	2.146.350	4.613.730	0	**18.745.405**
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	208.973	75.395	75.395	75.395	75.395	75.392	**585.945**
Eixo 4	**Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud**	**4.450.000**	**7.008.371**	**5.750.000**	**6.650.000**	**5.000.000**	**1.300.000**	**30.158.371**
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	1.950.000	2.408.371	2.000.000	1.900.000	400.000	0	**8.658.371**
1.4.2	Soluções cloud	300.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	300.000	**7.000.000**
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	2.200.000	3.000.000	2.150.000	3.150.000	3.000.000	1.000.000	**14.500.000**
	Totais	24.319.707	39.908.385	39.037.823	35.842.666	33.246.146	9.235.157	181.589.884

Fonte: Dados da Proposta de Orçamento para 2022.

Tabela 19 - Distribuição do investimento previsto no âmbito do PRR

3.4 Recursos Humanos

Para fazer face aos desafios colocados no âmbito do PRR, o Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de julho, aprovou um regime excecional de contratação de recursos humanos possibilitando a constituição de relações jurídicas de emprego público a termo resolutivo certo ou incerto, pelo período de duração da execução dos projetos, através da abertura de procedimentos concursais com um regime simplificado previsto na Portaria n.º 161 -A/2021, de 26 de julho.

A 30 de novembro, o despacho n.º 11888/2021, assinado pelos membros do governo responsáveis pelas áreas das finanças, da administração pública e do planeamento, aprovaram um contingente de 1295 trabalhadores, dos quais 707 postos de trabalho serão financiados integralmente pelo PRR e 588 são destinados a apoio a tarefas de gestão dos investimentos e reformas, que não tenham financiamento através do PRR e que sejam integralmente suportados pelos orçamentos das respetivas entidades.

Em Aprovação

No âmbito dos 588 recursos a financiar por orçamento próprio das entidades, a área do Trabalho Solidariedade e Segurança Social conta com o maior número de trabalhadores a recrutar (135), tendo sido atribuído ao Instituto de Informática um contingente de 36 postos de trabalho que visam reforçar, para além das áreas de negócio, as áreas de *planeamento, coordenação e monitorização física e financeira do(s) investimento(s)*, o *acompanhamento dos investimentos para assegurar obrigações de reporte à EMRP e ao PRE* e a *preparação, acompanhamento e controlo dos processos de contratação pública de empreitadas e serviços*.

Segundo o referido despacho, estes 36 trabalhadores recrutados podem ser remunerados até à 2.ª posição da carreira correspondente às funções para as quais são contratados, podendo a um limite máximo de 30% desses trabalhadores ser oferecida até à 5.ª posição remuneratória acima da base.

Quando as funções dos trabalhadores contratados correspondam às carreiras de informática, esse limite corresponde a 75%.

3.5 Execução Prevista

Através do orçamento para o ano de 2022, prevê-se uma execução global no valor de 45.563.069 EUR, com a seguinte distribuição por eixos e subinvestimentos:

Em Aprov

Eixo / Subinvestimentos		Execução Prevista 2022
Eixo 1	**Reorganização da conceção do sistema de Segurança Social e modernização do Sistema de Informação da Segurança Social**	**28.307.530**
1.1.1	PTSS Nova Geração	6.535.353
1.1.2	Simplificação do Ciclo Contributivo	3.783.480
1.1.3	Iniciativas de Datas Analytics	2.833.333
1.1.4	Simplificação, desmaterialização e automação de Prestações Sociais	4.933.333
1.1.5	Cooperação na PTSS	1.333.334
1.1.6	Novos Serviços Digitais	6.856.392
1.1.7	Bases de Dados de Suporte À PTSS	2.032.305
Eixo 2	**Desenvolvimento e implementação de um novo modelo de relacionamento**	**4.707.000**
1.2.1	Soluções de Relacionamento	1.440.000
1.2.2	Modernização dos canais de atendimento	2.567.000
1.2.3	Soluções de automação (IA, RPA, PM, ML)	700.000
Eixo 3	**Reformular e adaptar o posto de trabalho**	**4.392.000**
1.3.1	Modernização do parque informático	4.150.000
1.3.2	Soluções de produtividade, colaboração e segurança no Posto de Trabalho	242.000
Eixo 4	**Implementar soluções de infraestrutura e suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud**	**8.156.541**
1.4.1	Upgrade de equipamentos de infraestrutura	2.699.174
1.4.2	Soluções cloud	2.640.960
1.4.3	Soluções de segurança e compliance	2.816.407
	Totais	**45.563.069**

Tabela 20 - Execução financeira prevista para 2022 no âmbito do PRR

3.6 Principais projetos em 2022

O ano de 2022 será particularmente exigente para a Segurança Social em termos de execução do investimento "Transição Digital na Segurança Social", visto que está previsto o início de um conjunto de projetos nos vários eixos de intervenção, que passamos a apresentar.

Eixo 1– MODERNIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE SEGURANÇA SOCIAL

1 PTSS – Iniciativas de Modernização

Ao nível **da Plataforma da Segurança Social**, estão previstas iniciar-se em 2022, um conjunto de **iniciativas de modernização**, destacando-se as seguintes:

- Revisão da Arquitetura de Informação da PTSS;
- Unificação dos canais digitais;
- Usabilidade;
- Acessibilidade;
- Canais digitais em inglês

Ao nível dos **canais de pagamento**, está previsto iniciar-se em 2022 a criação de novos canais, designadamente o Mbway e pagamentos internacionais não SEPA.

A todos os projetos inscritos no PRR aplica-se o princípio do only once, pelo que estão previstos diversos novos serviços de **interoperabilidade** para troca de informação com as áreas governativas da Justiça, Saúde, Finanças, Cultura, entre outras.

2 Simplificação do Ciclo Contributivo

Na área das contribuições, será dada continuidade ao projeto Simplificação do Ciclo Contributivo.

Este projeto irá incluir a nova visão para apuramento da obrigação contributiva já no âmbito do estatuto dos profissionais da cultura e dos trabalhadores independentes.

Em Aprovação

3 Data Analytics

Neste âmbito está previsto para o ano de 2022 a definição/conceção de modelo e tecnologias para a implementação de uma plataforma analítica de *machine learning,* para suporte à fiscalização e à criação de modelo de avaliação de risco, de forma a potenciar iniciativas no âmbito do combate à fraude e evasão contributiva e prestacional.

Adicionalmente está ainda previsto o início dos trabalhos no âmbito da definição de modelo de avaliação de políticas públicas na área do MTSSS, através da elaboração de documento de visão.

4 Simplificação, desmaterialização de automação de prestações sociais

No âmbito da **simplificação, desmaterialização de automação de prestações sociais**, está previsto o início dos seguintes projetos já nº 1º trimestre de 2022:

- Abono de Família
- Assistência à Família
- Desemprego
- Novo SIP – Pensões Sociais
- Parentalidade
- Subsídio por Suspensão de Atividade Artística

No 2ª semestre serão iniciados os seguintes projetos:

- Complemento Solidário para Idosos
- Rendimento Social de Inserção
- Regime Público de Capitalização

5 Modernização do Sistema de Cooperação

De forma a modernizar o sistema de informação de suporte à gestão e pagamento às IPSS está previsto iniciar-se um dos projetos na área da cooperação no 2º semestre de 2022.

Em Aprovação

6 Novos Serviços Digitais

Serão ainda iniciados vários projetos que visam reforçar **os serviços digitais** da Segurança Social, com destaque para os seguintes:

- Novo sistema de Ação Social
- Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais

7 Upgrade de Infraestrutura e Arquitetura Tecnológica

Para suportar todas as iniciativas acima identificadas está também previsto o investimento com vista à modernização do Sistema de Informação da Segurança Social, através da evolução e modernização da **infraestrutura de base de dados que suporta todos os sistemas e aplicações,** , reforçando principalmente os vetores de capacidade, segurança e desempenho do Sistema de Informação da Segurança Social.

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE UM NOVO MODELO DE RELACIONAMENTO

1 Soluções de Relacionamento

É objetivo definir e operacionalizar um novo modelo de relacionamento entre a Segurança Social e os Cidadãos e Empresas, concretizando a implementação da Visão 360º, que agilize e integre numa lógica omnicanal os variados canais de interação do cidadão e da empresa com a segurança social, com recurso a tecnologias emergentes, simplificando assim, o acesso a informação e aos serviços.

2 Modernização dos Canais de Atendimento

Para dar suporte ao novo modelo de relacionamento, serão dinamizadas um conjunto de iniciativas que promovam a transformação digital dos diversos canais de atendimento (telefone,

Em Aprovação

chatbot, atendimento on-line, presencial, etc.), assegurando a prestação de serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos, como sejam:

- Assistente de virtual de atendimento;
- Chatbot com inteligência artificial;
- Atendimento em inglês

3 Soluções de Automação

Serão exploradas, avaliadas e implementadas solução tecnológicas avançadas de automação (RPA), IA e de process e task mining, de forma a automatizar processos de negócio, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo MTSSS, reduzindo os erros de operação e aumentando a produtividade dos colaboradores da Segurança Social.

EIXO 3 – REFORMULAR E ADAPTAR O POSTO DE TRABALHO (POSTO DE TRABALHO 21)

Serão desenvolvidas um conjunto de iniciativas que visam reformular e adaptar o Posto Trabalho viabilizando o recurso a formas de trabalho mais adaptativas, flexíveis e seguras. Serão assim, realizados investimentos na renovação de equipamentos e em soluções de produtividade e comunicação.

EIXO 4 – IMPLEMENTAR SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE AOS SISTEMAS

1 Upgrade de equipamentos de infraestrutura

Para dar resposta ao conjunto de iniciativas inscritas nos eixos anteriores, é vital garantir que a infraestrutura que suporta todos os sistemas, aplicações e comunicações é também ela transformada e adequada às novas exigências em termos de disponibilidade, escalabilidade e segurança, pelo que serão realizados diversos investimentos em aquisição e modernização dos vários componentes de infraestrutura, ao nível dos Centros de Dados e também do conjunto de equipamentos que a nível nacional suportam toda a operação da Segurança Social.

2 Soluções Cloud

Em Aprovação

Está previsto implementar soluções de infraestrutura e de suporte aos sistemas da Segurança Social, baseados em soluções Cloud que garantam maior performance, escalabilidade, disponibilidade do sistema e maior adequação e atualização tecnológica de todos os componentes da arquitetura, para criar maior agilidade na resposta às necessidades e aos desafios tecnológicos que este Plano de Transformação vem criar. Será também realizada a evolução para o Office 365, como forma de otimizar o suporte às atividades relacionadas com o posto de trabalho e das atividades de suporte à gestão e administração de sistemas.

3 Soluções de Segurança e Compliance

Prevê-se o reforço das soluções de monitorização e alarmística, dos serviços e componentes que constituem o Sistema de Informação da Segurança Social, de forma a potenciar a sua continuidade, disponibilidade e resiliência, com destaque para a implementação do SOC, o Centro de Operações de Segurança do Instituto de Informática.

Serão também implementadas um conjunto de iniciativas que promovam a segurança da informação e a proteção de dados, no sentido de dar resposta à legislação em vigor.

Em Aprovação

4

RECURSOS DISPONÍVEIS

4 Recursos Disponíveis

O Instituto de Informática, I.P. tem à sua disposição um conjunto de recursos, humanos e financeiros, para a prossecução da sua missão e objetivos no ano de 2022.

Ao nível dos recursos humanos, espera-se conseguir contrariar a tendência de diminuição da taxa de ocupação dos postos de trabalho do Instituto, por via de execução do plano de recrutamento para o ano de 2022.

Relativamente aos recursos financeiros, verifica-se um crescimento das necessidades de orçamento previsto para o ano de 2022 na ordem de 42,3%, considerando o impacto das despesas a realizar no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

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

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

- Alterações legislativas inscritas no Programa de Governo e previstas para o Orçamento de 2022;
- Projetos inscritos em programas de Modernização Administrativa;
- Reforço de competências ao nível da automação de tarefas de desenvolvimento e de administração de sistemas;
- Reforço de competências ao nível do sistema de monitorização e alarmística.

4.1 Recursos Humanos

Ao nível da gestão provisional de recursos humanos, a política seguida nos últimos anos tem subjacente uma forte componente de planeamento e assenta em reforçar em número e em competências o mapa de pessoal do Instituto de Informática, I.P..

Esta política assentou na abertura de procedimentos de mobilidade e procedimentos concursais abertos a indivíduos sem vínculo à Administração Pública, assim como na consolidação de situações de mobilidade.

No ano de 2022, será dada continuidade à política de reforço de recrutamento de recursos humanos nas áreas mais críticas, quer através do lançamento de concursos internos, quer por colocação de avisos na Bolsa de Emprego Público.

Em Aprovação

Adicionalmente, proceder-se-á ao acompanhamento dos pedidos de autorização para lançamento de concursos externos, com vista à substituição dos trabalhadores que saíram do Instituto por aposentação, bem como à abertura de processos de recrutamento externos para o desempenho de funções, a termo resolutivo, no âmbito do PRR.

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

4.1.1 Postos de Trabalho Efetivos

A 1 de janeiro de 2022, o Instituto de Informática, I.P. contará com 281 colaboradores, que ocupam postos de trabalho, dos 334 previstos no mapa de pessoal, encontrando-se por preencher 53.

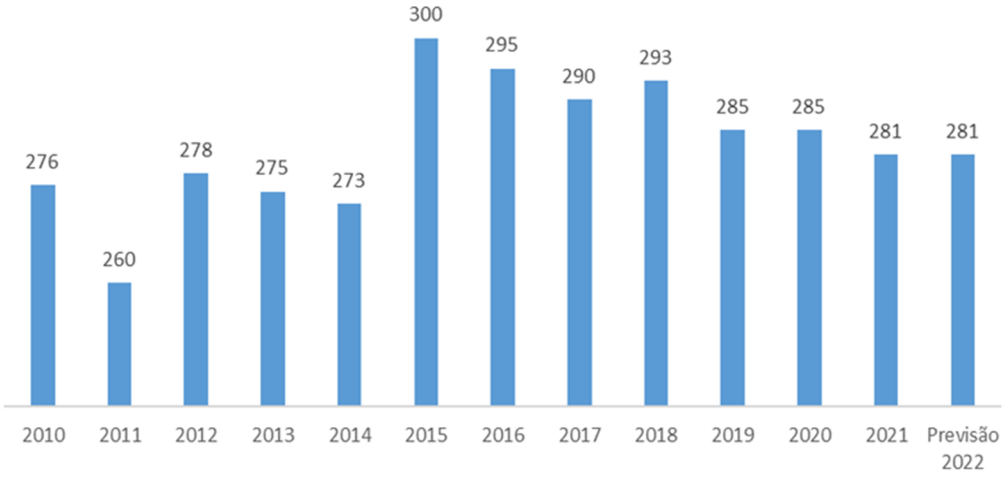

Figura 9 - Evolução do Nº de Efetivos do Instituto Informática, I.P., por referência a 01 de janeiro

A distribuição de efetivos, por género, a 1 de janeiro de 2022, será a que se apresenta no gráfico infra:

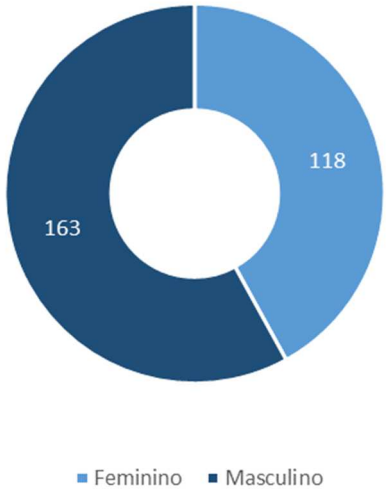

Figura 10 - Distribuição por Género dos Efetivos do Instituto Informática, I.P. (previsão por referência a 01 de janeiro de 2022)

4.1.2 Competências Chave

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

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

Neste âmbito, as funções técnicas com maior peso na estrutura de recursos humanos do Instituto de Informática, I.P. são as funções de Suporte Técnico TI, Gestor de Projetos, Programador e Gestor de Informação (representando 37%).

Em Aprovação

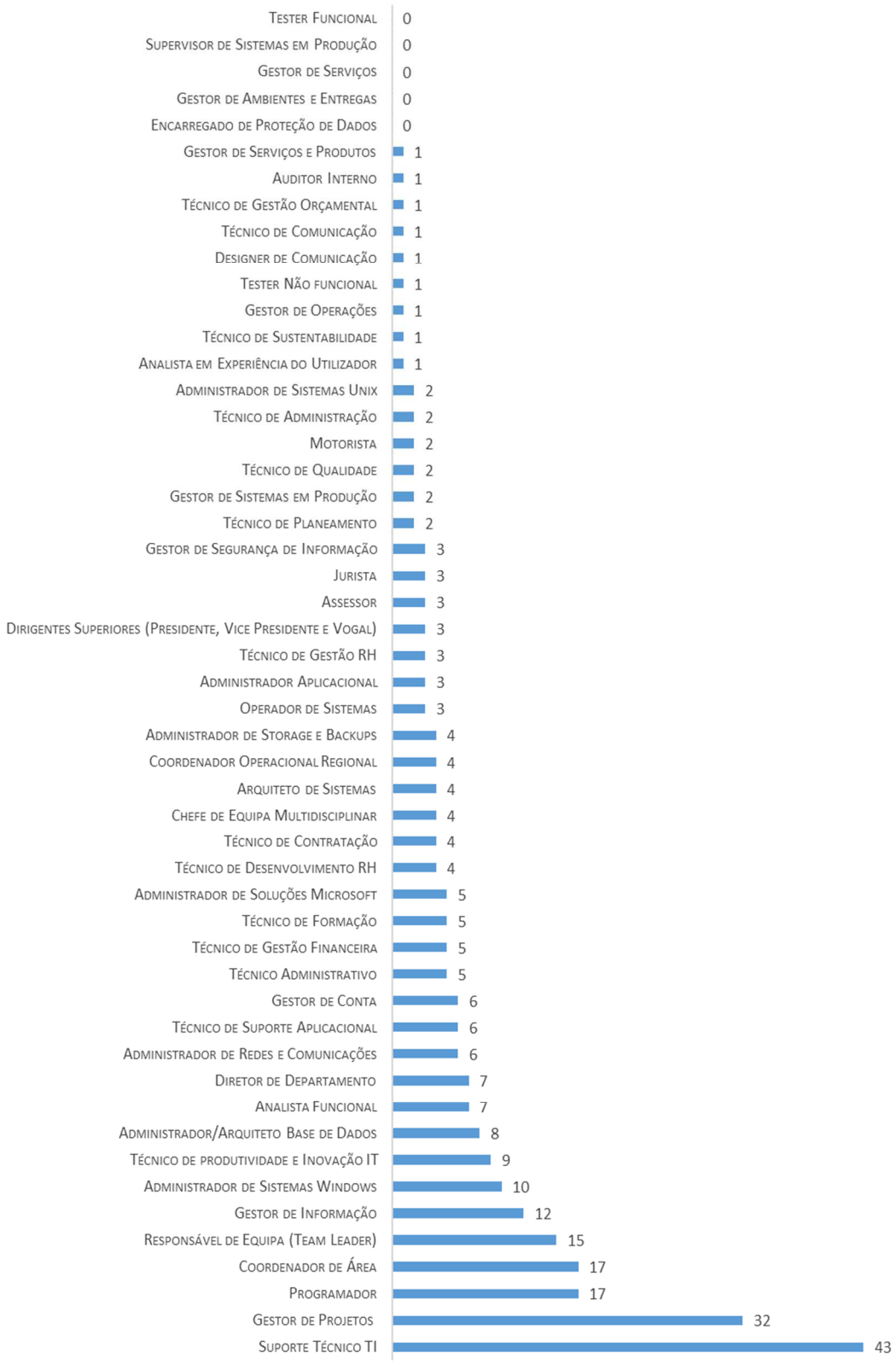

Figura 11 - Distribuição de Recursos Humanos por Função (previsão por referência a 01 de janeiro de 2022)

4.1.3 Distribuição dos Recursos Humanos pelas Áreas

O Instituto afeta a maioria dos seus recursos humanos (sensivelmente 73%) aos Departamentos de Apoio ao Utilizador, Administração de Sistemas, Gestão de Aplicações e Arquitetura e Desenvolvimento, unidades que centram a sua atividade no desenvolvimento e fornecimento dos principais serviços do Instituto.

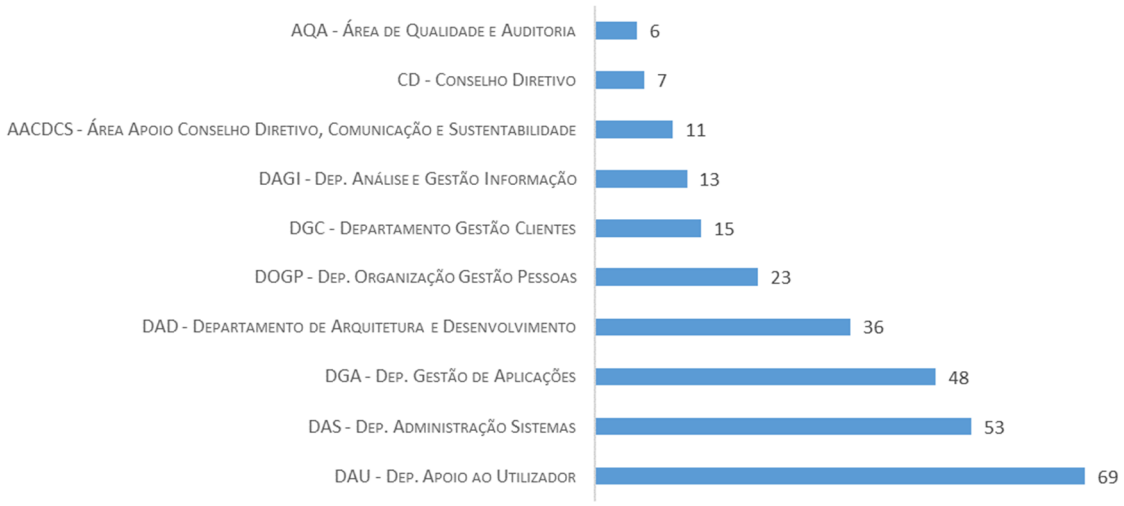

Figura 12 - Distribuição de Recursos Humanos por Departamento/Área (previsão por referência a 01 de janeiro de 2022)

4.1.4 Distribuição dos Recursos por Nível Académico

Os recursos humanos do Instituto possuem um grau académico de nível superior, sendo que 67,6% dos colaboradores são detentores de um grau igual ou superior a Bacharelato e 32,4% possuem um grau igual ou inferior ao 12.º ano.

Em Apr

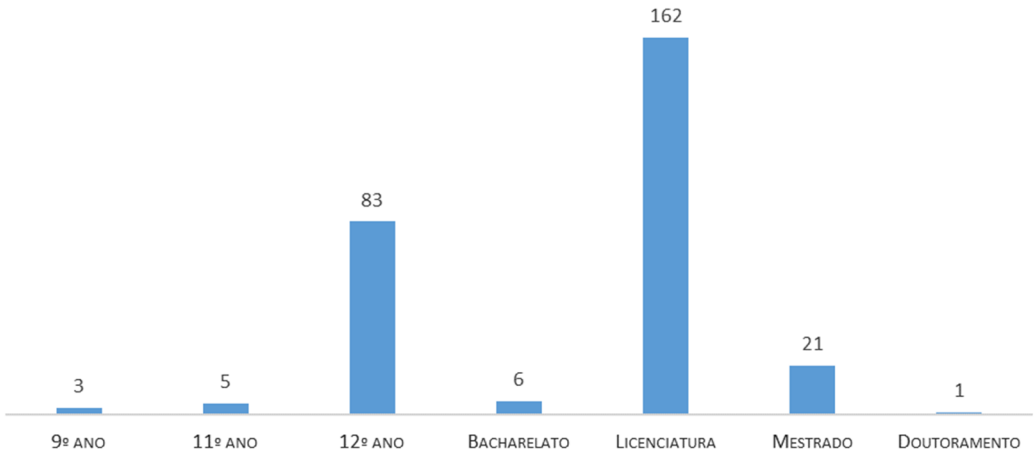

Figura 13 - Distribuição de Recursos Humanos por Habilitações Literárias (previsão por referência a 01 de janeiro de 2022)

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

4.1.5 Plano de Formação

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

O ciclo de formação para o ano 2022 iniciou-se em setembro de 2021 com o levantamento de necessidades de formação tendo, nesta sequência, sido solicitado o diagnóstico de necessidades de formação com indicação sequencial de prioridades.

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

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

1. Administração/Gestão Pública;

Em Aprovação

2. Específicas/Negócio;

3. Gestão/Planeamento/Projetos/comportamental;

4. Outros.

A proposta de Formação para o ano de 2022 mantém a dotação dos anos anteriores (150.000€), definindo como prioritárias as ações associadas a tipologias "*Específicas/Negócio*", prevendo-se que a formação a ministrar se distribua de acordo com os parâmetros dos anos anteriores, conforme tabela que segue:

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

Tabela 21 – Distribuição do Plano de Formação 2022 por Tipologia

Em Aprovação

4.2 Recursos Financeiros

A proposta de orçamento para 2022 perfaz o montante global de **112.015.558 EUR**, representando um acréscimo de 42,3% face ao orçamento corrigido de 2021.

4.2.1 Orçamento Global 2022

Descrição	Orçamento Corrigido 2021	Projeto de Orçamento para 2022			Variação 2021/2022	
		Corrente	PRR	TOTAL	V.abs.	%
Despesas de Administração	31.570.609	27.112.858	12.930.296	40.043.155	8.472.546	26,8%
Despesas de Capital	47.148.101	35.008.945	36.963.459	71.972.404	24.824.303	52,7%
Total	**78.718.710**	**62.121.803**	**49.893.755**	**112.015.558**	**33.296.848**	**42,3%**

Fonte: Dados do orçamento de 2021 à data de 31.12.2021 e Proposta de Orçamento para 2022.

Tabela 22 - Projeto de Orçamento Global 2022 vs Orçamento Global 2021

4.2.2 Distribuição do Orçamento por Agrupamentos Orçamentais

Despesas de Administração

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

Despesas com Pessoal

No que diz respeito às despesas com pessoal do Instituto de Informática, I.P., a proposta de orçamento para o ano de 2022 é de 18.310.279 EUR, cujo valor representa um acréscimo de 39,6% face ao valor do orçamento corrigido do ano anterior.

No entanto, importa referir que o valor apresentado reflete o valor provisionado para o orçamento em execução, tendo sido ainda incluída a estimativa de despesa de contratação de Recursos Humanos durante o período do PRR, no total de 4.330.686 EUR para o ano de 2022.

Aquisição de Bens e Serviços Correntes

O projeto de orçamento para 2022 relativo à aquisição de bens e serviços e de outras despesas correntes é de 21.727.096 EUR, o que representa um acréscimo de 18,0%.

Em Aprovação

Importa referir que o montante indicado incorpora 8.599.611 EUR, relativo a diferentes necessidades no âmbito do PRR.

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

- Reforço do orçamento no âmbito da Segurança de Informação e Proteção de Dados, resultado do Plano de Estratégia da Segurança Social;
- Licenciamento dos postos de trabalho e infraestrutura de produtividade decorrente de alteração tecnológica para modelos de "*cloud*";
- Serviços Oracle os quais visam suportar a infraestrutura de base de dados do SISS, estando ainda contemplado um crescimento da capacidade computacional para dar resposta ao conjunto de iniciativas no âmbito do PRR;
- Manutenção e evolução do novo canal de atendimento da segurança social – solução de *chatbot*;
- Evolução da solução de *Contact Center*;
- Melhoria da monitorização CCO;
- Implementação do RINA-HANDOUVER o qual visa assegurar a troca eletrónica de informação entre Estados-Membros no âmbito dos Regulamentos Comunitários de Coordenação dos Sistemas de Segurança Social.

Despesas de Capital

O orçamento corrigido de 2021, para despesas de capital é de 47.18.101 EUR e engloba, na sua maioria, investimentos em *hardware* e *software* destinados ao Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), em consonância com a missão, visão e valores do Instituto de Informática, I.P..

Relativamente às despesas de capital, o projeto de orçamento para 2022 totaliza o montante de 71.972.404 EUR, representando um aumento de 52,7% face ao orçamento corrigido de 2021.

Sendo que, do montante indicado, 36.963.459 EUR (51,4%) é relativo a diferentes necessidades no âmbito do PRR.

Esta previsão prende-se com a necessidade de cumprir obrigações decorrentes da missão, visão, valores e atribuições do Instituto, representando na maioria investimentos em *hardware* bem como toda a atividade de desenvolvimento de *software* associada a projetos inscritos no Programa de Governo, no *Simplex*, no PESI do MTSSS, na Estratégia de Inovação e Modernização da AP 2020-2023, na aplicação do Programa de Recuperação e Resiliência e outros instrumentos de gestão.

Em Aprovação

Para o ano 2022, destacam-se os seguintes projetos:

- Soluções de cliente e colaboração, aumentar o número de clientes *Jabber*, para permitir o uso da extensão telefónica em teletrabalho ou no telemóvel;
- Iniciativas Planeadas no âmbito dos Subsistemas da Área de Aplicações Estruturais;
- Iniciativas Planeadas no âmbito dos Subsistemas da Área de Proteção Social;
- Soluções Aplicacionais e de Arquitetura;
- Iniciativas Planeadas no âmbito dos Subsistemas geridos pela Área de Desenvolvimento;
- Iniciativas Planeadas no âmbito do Apoio Judiciário;
- Iniciativas Planeadas no âmbito da Agenda do Trabalho Digno;
- Iniciativas Planeadas no âmbito da Estratégia de Combate à Pobreza;
- Aquisição de atualizações e suporte do *software Oracle* 2022 – 2023;
- Projetos de cariz iminentemente tecnológico, essenciais para agilizar os processos de desenvolvimento (aquisição de serviços de desenvolvimentos de *software* no âmbito da automação de processos; aquisição de serviços de desenvolvimentos de *software* – soluções aplicacionais e de arquitetura; aquisição de serviços para melhoria de processos de monitorização aplicacional e de infraestruturas; aquisição de soluções de atendimento, comunicações e acesso);
- Outras necessidades ao nível do licenciamento, essenciais para o funcionamento de postos de trabalho e bases de dados.

Em termos comparativos, o quadro seguinte apresenta o orçamento corrigido de 2021 e a proposta de orçamento para o ano de 2022, segregados por agrupamentos de despesa:

Em Aprovação

Descrição	Orçamento Corrigido 2021	Projeto de Orçamento para 2022			Variação 2021/2022	
		Corrente	PRR	TOTAL	V.abs.	%
Despesas de Administração	**31.570.609**	**27.112.858**	**12.930.296**	**40.043.155**	**8.472.546**	**26,8%**
D.01 Despesas com pessoal	13.119.746	13.979.594	4.330.686	18.310.279	5.190.533	39,6%
D.02 Aquisição de bens e serviços	18.419.998	13.127.486	8.599.611	21.727.096	3.307.098	18,0%
D.03 Juros e outros encargos	1.739	1.434	0	1.434	-305	-17,5%
D.06 Outras despesas correntes	29.126	4.345	0	4.345	-24.781	-85,1%
Despesas de Capital	**47.148.101**	**35.008.945**	**36.963.459**	**71.972.404**	**24.824.303**	**52,7%**
D.07 Aquisição de bens e serviços	47.148.101	35.008.945	36.963.459	71.972.404	24.824.303	52,7%
Total Geral	**78.718.710**	**62.121.803**	**49.893.755**	**112.015.558**	**33.296.848**	**42,3%**

Fonte: Dados do orçamento de 2021 à data de 31.12.2021 e Proposta de Orçamento para 2022.

Tabela 23 - Distribuição da Proposta de Orçamento Global 2022 vs 2021 por agrupamento

4.2.3 Candidaturas a Financiamentos

O II, I.P. tem seguido uma estratégia de diversificação de fontes de financiamento, recorrendo sempre que possível a financiamento comunitário, no âmbito do FEDER e FSE, através de candidaturas ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública, no âmbito do Portugal 2020.

Adicionalmente, com disponibilização de verbas comunitárias no âmbito do PRR, esta será uma componente de financiamento de relevância em 2022 e anos seguintes, para cumprimento dos objetivos previstos no investimento.

No âmbito do programa "Portugal 2020" foram aprovadas as candidaturas que se seguem, associadas ao investimento constante do quadro infra que indica, também, o estado de cada um dos projetos:

Em Aprovação

Operação	Promoção	Investimento (€)	Estado da Candidatura
Gestão de Apoio Judiciário	Parceria com o ISS, I.P. e IGFEJ do M. da Justiça	969.922,54 €	Execução
Protege +	Parceria com o ISS, I.P. e CNPDPCJ	997.965,42 €	Execução
BERTA	Parceria com a DGERT	150.060,01 €	Execução

Fonte: Proposta de Orçamento para o ano de 2022.

Tabela 24 - Candidaturas ao Portugal 2020

Em termos de reembolsos, para 2022, prevê-se o recebimento do montante 1.129.453 EUR, considerando, obviamente, a execução efetiva dos contratos celebrados ao abrigo das candidaturas aprovadas.

No âmbito das receitas provenientes dos serviços prestados, as quais provêm no âmbito do SIGÄ, pese embora ainda se encontrem protocolos em revisão, prevê-se para 2022, o recebimento no montante global na ordem dos 199.970,00 EUR, sendo que existe margem para aumentar esse valor, quer por via do acréscimo de serviços nos atuais protocolos, quer pelo alargamento do número de parceiros e/ou serviços prestados/disponibilização de dados.
Para mais, poderão ainda, ocasionalmente, surgir outras receitas, como por exemplo a disponibilização de dados estatísticos.

Em Aprovação

5

ANEXOS

1. Glossário e Acrónimos

Termo ou Acrónimo	Descrição
AA	Área de Acreditação
AAE	Área de Aplicações Estruturais
AC	Área de Clientes
ACS	Área de Comunicação e Sustentabilidade
AD	Área de Desenvolvimento
AGP	Área Gestão Pessoas
AI	Área de Inovação
AO	Área de Orçamento
AP	Área de Produtos
APDD	Área de Produção e Divulgação Dados
API	Área de Produtividade e Inovação
APP	Subsistema de Acordos Planos Prestacionais
APS	Área de Proteção Social
AQA	Área da Qualidade e Auditoria
ARC	Área de Receita e Contas
ARF	Agregados e Relações Familiares
ASA	Área Suporte Aplicacional
ASCD	Apuramento de Situação e Certificação de Documentos
ASIP	Ação Social Interface Parceiros
ASIPDP	Área da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais
ASP	Área de Sistemas de Pensões
ASU	Área de Suporte aos Utilizadores
AT	Autoridade Tributária
CAE	Classificação das Atividades Económicas
CD	Conselho Diretivo
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CNCS	Centro Nacional de Cibersegurança
CNPDPCJ	Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens
CSI	Complemento Solidário de Idosos
CTIC	Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação
DAD	Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento
DAGI	Departamento de Análise e Gestão de Informação
DAS	Departamento de Administração de Sistemas
DAU	Departamento de Apoio ao Utilizador
DES	Desemprego
DGA	Departamento de Gestão de Aplicações
DGC	Departamento de Gestão de Clientes
DLA	Determinação de Legislação Aplicável
DOGP	Departamento de Organização e Gestão de Pessoas
DSI	Diretor de Segurança da Informação
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EFQM	European Foundation for Quality Management
ENSC	Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço
ESPAP	Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública
FCT	Fundos de Compensação do Trabalho
FGCT	Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho
GADI	Gestão de Apoios à Deficiência e Incapacidade
GesRisP	Gestão de Riscos Profissionais
GC	Gestão de Contribuições

Em Aprovação

Termo ou Acrónimo	Descrição
GFCT	Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho
GPTIC	Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
GREND	Gestão de Rendimentos
GUS	Gestão de Utilizadores e Segurança
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
II, I.P.	Instituto de Informática, I.P.
ISO	International Standardisation Organisation - Organização Internacional para a Normalização
ITPT	Impedimentos Temporários Para o Trabalho
MIPE	Módulo Integrado de Penhoras
MTSSS	Ministério do Trabalho, da Solidariedade e da Segurança Social
MN CD E&T	NATO MultiNational CyberDefence Education & Training
NP	Norma Portuguesa
ONG	Organização Não Governamental
OPII	Orçamento Participativo do Instituto de Informática
PARES	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
PCIRPC	Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos
PDCA	Ciclo de melhoria contínua, Plan, Do, Check, Act
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PF	(Subsistema de) Proteção Familiar
PIB	Produto Interno Bruto
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
PTSS	Portal Segurança Social
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
RGSS	Regime Geral Segurança Social
RIMA	Rede Interministerial de Modernização Administrativa
RLIS	Redes Locais de Intervenção Social
RNCCI	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
RSI	Rendimento Social de Inserção
RSPTIC	Rede de Serviços Partilhados Tecnologias de Informação e Comunicação
SAF	Sistema de Apoio à Fiscalização
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SAPA	Sistema Atribuição Produtos Apoio
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SESS	Sistema de Estatísticas da Segurança Social
SGII	Sistema de Gestão do Instituto de Informática
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIATT	Sistema Informação Assessoria Técnica aos Tribunais
SICC	Sistema Integrado Conta Corrente
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SOC	*Security Operation Center*
SSD	Segurança Social Direta
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

Tabela 25 - Glossário e Acrónimos

Em aprovação

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização

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

REPÚBLICA PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2022

INSTITUTO DE INFORMÁTICA
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

Data: 07/02/2022
Versão: 1.1

Ciclo de Gestão

2022

Designação do Serviço/Organismo:

Instituto de Informática, I.P.

Missão:

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

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1:	Aprofundar a transição digital na SS, contribuindo para o aumento da transparência e da eficiência do Sistema.
OE2:	Dinamizar iniciativas que promovam um novo modelo de relacionamento com os cidadãos e as empresas, assegurando serviços mais simples, acessíveis, seguros e proativos.
OE3:	Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando garantir a sustentabilidade organizacional.
OE4:	Capacitar o capital humano para a transição digital, assegurando a retenção do conhecimento interno.

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA — PESO: 40%

OP1: Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social. — Peso: 30%

	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	Percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais	98,5%	98,7%	67,0%	90%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação de novos serviços digitais			
											Taxa de Realização do OP1	0%

OP2:	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.										Peso:	18%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	Percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade	93%	98,3%	50,0%	88%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação dos processos de interoperabilidade			
											Taxa de Realização do OP2	0%
OP3:	Assegurar a disponibilidade dos serviços.										Peso:	17%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Disponibilidade média dos serviços	99,0%	99,0%	98,7%	99,0%	0,5%	99,9%	60%	(Somatório da disponibilidade dos serviços monitorizados que fazem parte do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações/Nº total de serviços do macroserviço de desenvolvimento e manutenção de aplicações)*100			
Ind.4	Tempo médio de reposição dos serviços online	33,6m	44m	30,6m	30m	5m	20m	40%	(Somatório dos tempos para reposição de disponibilidade dos serviços web/nº de registos de indisponibilidade)*100			
											Taxa de Realização do OP3	0%
OP4:	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.										Peso:	35%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Percentagem de execução das medidas SIMPLEX atribuídas ao II	n.a.	106,2%	62%	85%	5%	96%	100%	Média da percentagem de execução das medidas SIMPLEX			
											Taxa de Realização do OP4	0%
EFICIÊNCIA											PESO:	20%
OP5:	Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social										Peso:	40%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	Percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento	n.a.	n.a.	n.a.	70%	5%	85%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de implementação do modelo de relacionamento			
											Taxa de Realização do OP5	0%

OP6:	Consolidar a Arquitetura Técnica.										Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	Percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica	n.a.	n.a.	n.a.	50%	7%	70%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de consolidação da Arquitetura Técnica			
											Taxa de Realização do OP7	0%
OP7:	Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.										Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8	Percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística	n.a.	n.a.	n.a.	70%	5%	85%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de monitorização e alarmística			
Ind.9	Percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados	n.a.	n.a.	51%	70%	5%	85%	50%	Média da percentagem de execução das iniciativas de segurança da informação e proteção de dados			
											Taxa de Realização do OP7	0%
OP8:	Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.										Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.10	Percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade	n.a.	n.a.	n.a.	85%	5%	100%	100%	Média da percentagem de execução das iniciativas de produtividade e mobilidade			
											Taxa de Realização do OP7	0%
QUALIDADE											PESO:	40%
OP9:	Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.										Peso:	10%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.11	Desempenho global da cadeia de valor	93,5%	96,2%	90,8%	92%	3%	100%	100%	(Somatório do desempenho dos processos da cadeia de valor/Nº de processos da cadeia de valor)*100			
											Taxa de Realização do OP8	0%

OP10:	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12	Taxa de satisfação global dos trabalhadores	n.a.	88%	n.d.	75%	5%	90%	75%	(Somatório das respostas sobre a satisfação global dos colaboradores/ Nº de respostas ao inquérito de satisfação global dos colaboradores)*100			
Ind.13	Percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	n.a.	n.a.	n.a.	90%	3%	100%	25%	Média da percentagem de execução das iniciativas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho			
											Taxa de Realização do OP9	0%

OP11:	Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3ºtrim)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	Grau de satisfação dos parceiros com os serviços prestados	3,8	3,8	n.d.	3,9	0,3	4,5	100%	Resultado médio do inquérito de satisfação realizado aos parceiros (considerando uma escala de Likert de 1 a 5).			
											Taxa de Realização do OP8	0%

OP12:	Promover o desenvolvimento de competências.										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15	Percentagem de trabalhadores do II com formação anual	n.a.	n.a.	n.d.	80%	5%	100%	50%	(Nº de trabalhadores que frequentaram ações de formação/Nº total de trabalhadores do II)*100			
Ind.16	Taxa de satisfação dos trabalhadores com as ações de formação realizadas	n.a.	96%	n.d.	85%	5%	95%	50%	(Somatório das respostas obtidas no inquérito de satisfação com a formação/Nº de respostas ao inquérito de satisfação com a formação)*100			
											Taxa de Realização do OP10	0%

Objectivos Estratégicos vs Operacionais| matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12
Objetivo Estratégico 1	x	x	x	x								
Objetivo Estratégico 2					x							
Objetivo Estratégico 3						x	x	x	x	x	x	
Objetivo Estratégico 4												x

OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)		Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
Eficácia			100%		
OP1	Reforçar a oferta de serviços digitais na Segurança Social.	40%	30%	12%	relevante
OP2	Reforçar os processos de interoperabilidade de dados.		18%	7%	
OP3	Assegurar a disponibilidade dos serviços.		17%	7%	
OP4	Garantir a implementação das medidas previstas no programa SIMPLEX.		35%	14%	relevante
Eficiência			100%		
OP5	Dinamizar iniciativas que promovam a implementação de um novo modelo de relacionamento da Segurança Social	20%	40%	8%	relevante
OP6	Consolidar a Arquitetura Técnica.		20%	4%	
OP7	Reforçar iniciativas de Monitorização e de Segurança da Informação.		20%	4%	
OP8	Dinamizar iniciativas de produtividade e mobilidade.		20%	4%	
Qualidade			100%		
OP9	Aumentar o desempenho dos processos de cadeia de valor, no âmbito do SIG.	40%	10%	4%	
OP10	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores.		30%	12%	relevante
OP11	Melhorar a satisfação dos organismos parceiros.		30%	12%	relevante
OP12:	Promover o desenvolvimento de competências.		30%	12%	relevante
	Total	100%	São consideradas objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.		70%

Em

RECURSOS HUMANOS a)										Dias úteis 2022 (só considerados feriados)	228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2022			Pontuação efetivos Executados 2022			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	60		0	0	-3	0,00%	0,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa 1)	16	25	5700	400		10000	0	-25	0,00%	175,44%	
Técnico Superior 2)	12	159	36252	1908		303372	0	-159	0,00%	836,84%	
Especialista de Informática	12	74	16872	888		65712	0	-74	0,00%	389,47%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
Técnico de informática 3)	8	49	11172	392		19208	0	-49	0,00%	171,93%	
Assistente Técnico 4)	8	24	5472	192		4608	0	-24	0,00%	84,21%	
Assistente Operacional	5		0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	
		334	76.152	3.840	0	402.900	0	-334	0,00%	529,07%	

Em Apr

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.22)	Execução (31.dez.22)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	112.015.558,00	0,00				
Despesas c/Pessoal	18.310.279,00					
Aquisições de Bens e Serviços	21.727.096,00					
Juros e Ourtros Encargos	1.434,00					
Outras despesas correntes	4.345,00					
Despesas de Capital	71.972.404,00					
Orçamento de Projetos (Investimento)	0,00	0,00				
Despesas correntes	-	-				
Despesas de capital						
Outras						
Total	112.015.558,00	0,00	0,00	0,00		

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

Figura 14 - Quadro de Avaliação e Responsabilização para 2022

Em A

3. Iniciativas Operacionais por Objetivo Estratégico

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 2.1.12 – Segurança Social e Fundos 3 em 1	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo implementar a comunicação única à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.10.2022.
IO 2.2.11 – Gestão de Fundos de Compensação	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo implementar o novo módulo de cobrança coerciva e reformular as funcionalidades de gestão de contratos no âmbito do canal único.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.07.2022.
IO 2.1.21 – AJUDIC – Apoio Judiciário (desmaterialização)	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares e assegurar o desenvolvimento dos processos de interoperabilidade necessários com a Justiça e Finanças.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022.
IO 2.1.11 – PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	Esta iniciativa operacional tem como objetivo criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 1.2.7 - Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo TC	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação e disponibilização de um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo TC (Tutelar Cível) - na PTSS.	Disponibilizar em produção o novo módulo TC até 30.09.2022.
IO 1.2.8 - Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais - Módulo PP	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação e disponibilização de um novo sistema de informação para assessoria técnica aos tribunais no PTSS, seguindo o padrão de desenvolvimento da Visão 2.0. - Módulo PP (Promoção e Proteção).	Disponibilizar em produção o novo módulo PP até 30.09.2022.
IO 1.3.2 - Plataforma de Serviços de Interoperabilidade - Novos Serviços	Implementar 5 novos serviços de interoperabilidade entre a Segurança Social e as empresas (WS para cessar vínculo de trabalhador).	Implementar 5 novos serviços de interoperabilidade até 30.06.2022.
Gestão do ciclo de desenvolvimento de projetos	Esta iniciativa operacional tem como finalidade a operacionalização da plataforma para gestão, acompanhamento e monitorização de projetos que venha a ser selecionada.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Projeto Fábrica Digital	Implementar os processos de negócio contemplados no âmbito inicial do projeto Fábrica Digital, de acordo com a solução técnica e tecnológica definida.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2022.
Implementação de soluções e de outras evoluções previstas no âmbito das Frameworks@II	Implementar soluções e outras evoluções previstas no âmbito das Frameworks@II, nomeadamente: 1. Solução integrada de autenticação com dados biométricos e implementação num primeiro caso de aplicabilidade (10%); 2. Solução centralizada de *Logs* (30%); 3. Upgrade do driver JDBC (10%); 4. Solução de *Workflow* Aplicacional (30%); 5. Solução para transferência e alojamento futuro de dados não estruturados em *Object Storage*, assegurando as devidas alterações aplicacionais (20%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
Evolução tecnológica da Framework Web, alinhando com FraM	Esta iniciativa visa assegurar a evolução tecnológica da Framework, na componente cliente, para ficar alinhado com a *stack* tecnológica da FraM. Assegurar a devida coexistência e integração entre aplicações durante a fase de transição.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
Framework de Monitorização Aplicacional (FMA)	Implementar a estrutura base da Framework de Monitorização Aplicacional, que visa, numa 1ª fase, a monitorização operacional das aplicações e, numa 2ª fase, a preparação/disponibilização das APIs de suporte à monitorização de negócio.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022.
IO 3.1.11 – Metodologia de Desenvolvimento	Esta iniciativa operacional tem como objetivo a definição de um referencial metodológico atual, baseado nas premissas de agilidade, que se adapte aos novos desafios da organização bem como às mudanças tecnológicas dos últimos anos. Numa segunda fase, visa a operacionalização global da metodologia na organização, assegurando o *coaching*, *mentoring*, apoio e todo o acompanhamento à gestão da mudança.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 3.1.9 – Automação (Componente BD)	Esta iniciativa operacional visa a operacionalização global da solução implementada e testada em Piloto, para gestão de alterações de BD, automação do processo de entrega e instalação dos scripts de BD.	Concretizar 90% do âmbito até 30.09.2022.
Processo Gestão de Entregas: simplificação, desmaterialização e agilidade	Simplificar, desmaterializar e agilizar o Processo de Gestão de entregas, através da concretização das seguintes ações: 1. Integração entre as ferramentas Bugzilla e Easyvista (40%); 2. Desmaterialização e controlo nos circuitos do processo (30%); 3. Evolução da metodologia de acreditação (*Shift Left* , Projetos Agregadores, ...) (30%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Iniciativas no âmbito dos Testes Não Funcionais	Melhorar os processos e ferramentas da equipa de TNF, nas seguintes vertentes: 1. Incluir Testes de segurança no processo de CI/CD (*continuous integration / continuous delivery*) - [duração: 9 meses] (25%); 2. Massificação de ferramenta JMeter para realização de testes de carga [duração: 12 meses] (40%); 3. Apresentação de resultados no Grafana dos testes de carga realizados através da ferramenta *JMeter* – [duração: 12 meses] (20%); 4. Testes não funcionais no âmbito do *WebSwing* para mais aplicações do SISS - [duração: 9 meses] (15%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
Iniciativas no âmbito dos Testes Automatizados	Implementar várias soluções evolutivas no âmbito da equipa da FRAT, nas seguintes vertentes: 1. Execução de testes via *jenkins* (agiliza e torna a execução dos testes mais simples, podendo ser executada por qualquer elemento da equipa). Pretende.se que 50% dos projetos com automação passem a executar todos os testes automatizados nos ambientes de qualidade via *Jekins* - [duração: 6 meses] (30%); 2. Reestruturação / *refactoring* da implementação dos testes automatizados em projetos mais antigos. Desde os *features files*, à implementação com metodologia *Page Objects* - [duração: 12 meses] (20%); 3. Continuação do acompanhamento dos vários projetos com automação, com enfase na promoção do dinamismo e alinhamento entre os TA e a restante equipa. Operacionalização do modelo de entrega dos *Features files* (requisitos, UCs) por parte da equipa de análise - [duração: 12 meses] (40%); 4. Iniciativas de sensibilização para a utilização de automação de testes - [duração: 12 meses] (10%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
Iniciativas no âmbito da Equipa de Gestão de Ambientes	Implementar várias soluções evolutivas no âmbito da Equipa da Gestão de Ambientes, nas seguintes vertentes: 1. Migração de todos os automatismos dos ambientes antigos *jdk8* e *glassfish* – [duração: 6 meses] (30%); 2. Recriação do automatismos de pesquisa de erros nos logs com melhor performance - [duração: 3 meses] (10%); 3. Configuração e manutenção dos projetos em grafana nos ambientes da AA – [duração: 12 meses] (30%); 4. Manutenção e evolução de todos os scripts de automação para *deploys* automáticos nos vários ambientes da AA [duração: 12 meses] (40%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 1.2.16 – Troca de informação com a Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores	Desenvolver o processo de interoperabilidade para integração e comunicação eletrónica entre a Segurança Social e a CPAS (Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores) no âmbito da cobrança coerciva de dívida.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 1.2.10 – Troca de informação com a área da Justiça no âmbito do Apoio Judiciário	Esta iniciativa operacional (IO) tem por finalidade a criação do serviço de interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Justiça relativamente ao apoio judiciário.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022.
IO 2.1.26 – Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação do processo de cobrança coerciva nos diversos sistemas envolvidos.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 1.2.11 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área das Finanças	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MF (Ministério das Finanças) ao nível dos Trabalhadores Independentes (Inícios, Reinícios e cessações de atividade, Recibos eletrónicos e e-fatura).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 1.2.1 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Saúde	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MS (Ministério da Saúde) ao nível dos Certificado Multiusos, Certificação Médica do Tempo de Gravidez, CIT, RNCCI e CSI (Benefícios Adicionais de Saúde).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Cultura	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MC (Ministério da Cultura) ao nível da Inscrição no Registo de Profissionais da Cultura.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.09.2022.
IO 1.2.13 Interoperabilidade – Troca de informação com a CGA	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com a CGA (Caixa Geral de Aposentações) ao nível da Carreira Contributiva.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2022.
Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho: Evoluções técnicas e funcionais	Esta iniciativa visa a evolução do Sistema de Gestão de Fundos de Compensação, nas seguintes vertentes: 1. Implementação de funcionalidades de Back-Office (50%); 2. Implementação das notificações eletrónicas (25%); 3. Refactorização dos processos *batch* com vista a uma melhoria de performance (25%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 1.2.3 –Troca de informação com a área da Justiça ao nível da identificação	Esta iniciativa operacional(IO) contempla um serviço de troca de informação com o MJ(Ministério da Justiça) ao nível da identificação, para obtenção de informação para a correta atribuição e gestão de prestações sociais, nomeadamente a filiação, a informação de cônjuge ou ex-cônjuge).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 1.2.17 - Troca de Informações Pensões Internacionais	Implementar a troca de informação, com países da EU, no contexto das pensões.	Implementar a troca com 1 país da EU até 30.11.2022.
IO 3.2.9 Plataforma analítica/*machine learning*	Definir e conceber um modelo e tecnologias para a implementação de uma plataforma analítica de *machine learning*.	Definir o Modelo até 31.10.2022.
DM - Estatuto do Artista	Desenvolver um novo *datamart* e projeto SESS para disponibilização de dados estatísticos do subsídio por suspensão de atividade artística.	Desenvolver novo *datamart* até 30.12.2022.
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments MW- Aplicacional)	Otimizar o processo de deployments através da implementação de uma solução para automatização de *deployment* Aplicacional nos ambientes Unix/Linux geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional).	Implementar a solução até 30.08.2022.
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments Base de Dados)	Otimizar o processo de deployments através da implementação de uma solução para automatização de *deployment* Base de Dados nos ambientes geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional).	Implementar a solução até 30.08.2022.
IO 3.1.1 - Otimização do processo de deployments (Automatização de deployments .NET)	Otimizar o processo de deployments através da implementação de uma solução para automatização de *deployment* .NET, nos ambientes Windows geridos pelo DAS/ASA (Departamento de Administração de Sistemas/Área de Suporte Aplicacional).	Implementar a solução até 30.07.2022.
Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico (PCN)	Implementar continuidade de negócio da solução de Correio Eletrónico no centro de processamento de dados (CPD) alternativo.	Concluir a implementação da solução no CPD alternativo até 30.09.2022.
IO 3.1.15 – Alargamento PCN	Definir estratégia de alargamento de PCN (Plano de Continuidade de Negócio) para os organismos do MTSSS.	Concluir a definição da estratégia de alargamento PCN até 30.11.2022.
Evolução dos *switches* de distribuição do Taguspark.	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos *switches* de distribuição. Em 2022 pretende-se concretizar a migração, *repatching* e a renovação de cablagem de fibra dos *switches* de distribuição do edifício do Taguspark.	Concluir a migração e *repatching* dos *switches* de distribuição do edifício do Taguspark até 30.09.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 3.1.9 - Solução IPAM (gestão de atribuição de IP's)	Automatizar a entrega de IPs pela equipa de Comunicações.	Implementar a solução até 30.08.2022.
Evolução dos *switches* a nível nacional (centros distritais)	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos *switches* a nível nacional. Em 2020 pretende-se concretizar a migração e *repatching* dos *switches* dos centros distritais.	Concluir a migração e *repatching* dos *switches* dos centros distritais até 30.12.2022.
Renovação de balanceadores (A10) em Lisboa	Garantir a segurança, novas funcionalidades e resiliência dos *switches* de distribuição, através da renovação de balanceadores (A10) em Lisboa.	Concluir a renovação de balanceadores até 30.10.2022.
Evolução da arquitetura dos *switch core* (CPD Lisboa)	Proceder à evolução da arquitetura dos *switch* core (CPD Lisboa) para ACI, incluindo renovação de equipamentos.	Concluir a evolução da arquitetura dos *switch core* para ACI até 30.10.2022.
Migração acessos internet para CPD Lisboa	Migrar o acesso internet do Taguspark para a *Equinix*.	Concluir a migração até 31.05.2022.
Criar uma árvore de decisão para informação armazenada em *Cloud* ou *On-prem*	Criar uma árvore de decisão que identifique se a informação pode ser armazenada em *Cloud* ou *On-prem.* Esta árvore de decisão deverá contemplar a criticidade da informação, a componente financeira, entre outras. Pretende-se criar a base para a política de utilização de sistemas *Cloud* no Instituto de Informática.	Concluir a atividade descrita até 31.05.2022.
Evolução sistema de *backups* para suportar a nova realidade - *Backup SaaS Office 365* (serviço *Cloud)*	Proceder à melhoria do sistema de backups para suportar a nova realidade - *Backup SaaS Office 365* (serviço Cloud), tendo em vista complementar o serviço de retenção de dados fornecido pelo próprio O365, adequado às nossas politicas de *backups*.	Concluir a evolução sistema de backups até 30.09.2022.
Content Cloud	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito do projeto *Content Cloud*: 1. Evolução do projeto *Content Cloud*, na vertente *on premisses* (30%); 2. Garantir a atualização tecnológica e disponibilizar *one drive* na plataforma *Edge*, e na vertente *Cloud* (70%), tendo em vista a disponibilização de *one drive for bussiness* para todos os utilizadores do MTSSS e a migração de sites/conteúdos.	Implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 2.2.12 Novo sistema para Ação Social - 1ª prioridade	Implementar na PTSS as funcionalidades de Ação Social classificadas como 1.ª Prioridade.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022.
IO 2.2.6 Finalização do módulo de apuramento de pagamentos em Cooperação	Concluir a Implementação na PTSS do módulo de apuramento de pagamentos em Cooperação.	Disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 31.10.2022.
IO 2.1.13 Regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal	Implementar na PTSS as alterações decorrentes da regulamentação do Estatuto do Cuidador Informal (ECI) pós projetos-piloto.	Disponibilizar em produção as alterações definidas até 30.12.2022.
Atribuição oficiosa de Parentalidade - 1.ª fase (refª PRR)	Implementar na PTSS a atribuição oficiosa de prestações de parentalidade - 1.ª Fase.	Disponibilizar a 1.ª fase de atribuição oficiosa de parentalidade até 30.12.2022.
Atribuição oficiosa de assistência à família - 1.ª fase (refª PRR)	Implementar na PTSS a atribuição oficiosa de prestações de assistência à família - 1.ª Fase.	Disponibilizar a 1.ª fase de atribuição oficiosa de assistência à família até 30.12.2022.
IO 2.2.2 Novo processo de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens- 1.ª fase	Implementar na PTSS as funcionalidades associadas aos processos de promoção e proteção de crianças e jovens (PCJ) - 1.ª Fase.	Disponibilizar 1.ª fase do novo processo de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens até 30.12.2022.
Tratamento do Pré-Natal em Proteção à Família	Implementar na PTSS as funcionalidades para tratamento do pré-natal, no âmbito da proteção à família.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 31.07.2022.
Atribuição oficiosa do Abono de Família - 1.ª fase (refª PRR)	Implementar na PTSS a atribuição oficiosa do abono de família - 1.ª Fase.	Disponibilizar a 1.ª fase de atribuição oficiosa do abono de família até 30.12.2022.
Novo Subsídio por Suspensão de Atividade Artística (refª PRR)	Implementar na PTSS as funcionalidades para operacionalização do Subsídio por Suspensão de Atividade Artística (SAA).	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Novo sistema para Complemento Solidário Idosos - 1.ª prioridade (refª PRR)	Implementar na PTSS as funcionalidades de Complemento Solidário para Idosos (CSI) classificadas como 1.ª Prioridade.	Disponibilizar em produção as funcionalidades CSI classificadas como 1ª prioridade até 30.12.2022.
IO 2.1.7 Novo sistema para Rendimento Social Inserção - 1.ª prioridade (refª PRR)	Implementar na PTSS as funcionalidades de Rendimento Social Inserção (RSI) classificadas como 1.ª Prioridade.	Disponibilizar em produção funcionalidades RSI classificadas como 1ª prioridade até 30.12.2022.
IO 2.1.6 Novo Sistema Desemprego - 2.ª prioridade (refª PRR)	Implementar na PTSS as funcionalidades de Desemprego classificadas como 2.ª Prioridade.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022.
Atualização anual de pensões de janeiro de 2023	Implementar a atualização anual de pensões de 2023 com base em diploma próprio.	Disponibilizar em produção a atualização definida até 24.12.2022.
Atualização Extraordinária 2022	Implementar a atualização extraordinária de pensões de 2022 com base no Orçamento de Estado (OE) 2022.	Disponibilizar em produção a atualização extraordinária definida até 31.08.2022.
Atualização do Simulador de Pensões	Alterar o simulador de pensões para não estimar remunerações quando as mesmas se encontram registadas em Gestão de Remunerações (GR), alinhando assim o valor simulado ao valor apresentado na funcionalidade "Pedir pensão de velhice"	Disponibilizar em produção a atualização definida até 31.07.2022.
IO 2.2.9 Novo SIP: Novo pedido de Pensões Sociais (refª PRR)	Implementar na PTSS os pedidos de Pensões Sociais.	Disponibilizar em produção Novo pedido de Pensões Sociais até 31.10.2022.
Processo de correção e recálculo de Atualizações Extraordinárias suspensas	Implementar plano de correção e recálculo de Atualizações Extraordinárias (AE's) passadas que se encontram suspensas e que necessitam de ser repostas.	Disponibilizar em produção correção e recálculo de Atualizações Extraordinárias suspensas até 30.12.2022.
IO 2.1.8 Evolução da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores	Implementar na PTSS 6 funcionalidades no âmbito da gestão online de Vínculos e Cessações de trabalhadores, de acordo com as prioridades definidas com o Instituto da Segurança Social (ISS)	Disponibilizar em produção as funcionalidade definidas até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 2.1.9 Evolução do Regime Trabalhadores Independentes	Implementar na PTSS 6 funcionalidades no âmbito do Regime Trabalhadores Independentes, de acordo com as prioridades definidas com o Instituto da Segurança Social.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022.
Alterações necessárias em Qualificação para o novo Estatuto do Artista	Implementar alterações em Qualificação (QLF) identificadas no âmbito do novo estatuto da Cultura.	Disponibilizar em produção as alterações necessárias em Qualificação para o novo Estatuto do Artista até 30.12.2022.
IO 2.1.14 Evolução da Carreira Contributiva Integrada	Implementar na PTSS as funcionalidades de consulta das várias carreiras contributivas.	Disponibilizar em produção as funcionalidades de consulta definidas até 31.10.2022.
Tratamento de sobreposições na Gestão de Remunerações	Implementar na PTSS nova funcionalidade com lista de sobreposições e alterações de regras associadas à validação de entrega de Declaração de Remunerações (DR).	Disponibilizar em produção a nova funcionalidade até 30.04.2022.
Nova implementação para Tratamento Remunerações	Implementar na PTSS 3 funcionalidades existentes no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), a definir com o Instituto da Segurança Social, no âmbito do tratamento de remunerações, tendo por objetivo a simplificação do tratamento da carreira contributiva.	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.12.2022.
IO 2.1.5 Evolução no Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)	Implementar na PTSS as funcionalidades relativas às Fundações (Processos de Registo de Constituição, Alteração de Estatutos, Cancelamento e Extinção)	Disponibilizar em produção as funcionalidades definidas até 30.06.2022.
IO 2.1.34 Simplificação do Ciclo Contributivo (SCC) - 1ª prioridade (refª PRR)	Concretizar as seguintes atividades no âmbito da Simplificação do Ciclo Contributivo: 1. Implementar funcionalidades para emissão de documento de pagamento para as Entidades empregadoras (EE) com data de validade igual à data limite de pagamento; 2. Disponibilizar na PTSS funcionalidade para obtenção de documento de pagamento para EE e alargamento do canal de cobrança por IBAN Virtual a contribuições.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 70% do novo sistema.
Novo Regime Público de Capitalização (refª PRR)	Implementar na PTSS as funcionalidades subjacentes ao Regime Público de Capitalização (RPC), desde a adesão até ao fornecimento de informação detalhada aos aderentes.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 40% do novo sistema.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Nova Consulta de Recebimentos na Conta Integrada (refª PRR)	Implementar na PTSS a nova consulta de recebimentos de prestações.	Disponibilizar em produção a nova consulta de recebimentos de prestações na conta integrada até 30.12.2022.
IO 2.1.26 –Cobrança coerciva para caixa de previdência dos advogados e solicitadores	Implementar na PTSS a capacidade de cobrança coerciva para a caixa de previdência dos advogados e solicitadores (CPAS) com o retorno de informação associado.	Disponibilizar em produção a funcionalidade definida até 31.07.2022.
Alterações em Gestão de Contribuições para novo Estatuto do Artista (refª PRR)	Implementar as alterações subjacentes à legislação do Estatuto do Profissional da Cultura em Gestão de contribuições (GC).	Disponibilizar em produção as alterações definidas até 30.12.2022.
Novo módulo de em Apuramento da Obrigação Contributiva de Trabalhadores Independentes para novo Estatuto do Artista (refª PRR)	Implementar as alterações subjacentes à legislação do Estatuto do Profissional da Cultura em Apuramento da Obrigação Contributiva (AOC).	Disponibilizar em produção alterações definidas até 30.12.2022.
Novo sistema de Recibos e Faturas Eletrónicas para novo Estatuto do Artista (refª PRR)	Implementar o novo subsistema de Recibos e Faturas Eletrónicas (RFE) necessário à aplicação da legislação do Estatuto do Profissional da Cultura.	Disponibilizar em produção novo subsistema de Recibos e Faturas Eletrónicas até 30.12.2022.
Novo módulo de gestão de Rendas	Implementar na PTSS a capacidade de apresentar dívida de Rendas a Receber e passar os avisos de cobrança para CIMO-PDF.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 30% do novo sistema.
Implementação do conceito de retenção na fonte para suportar sistema Cooperação	Implementar nos subsistemas da Área de Receitas e Contas (ARC) a componente de retenção na fonte, instanciando no final do projeto a sua aplicação a Cooperação.	Disponibilizar em produção componente de retenção na fonte até 30.12.2022.
Implementação na Conta Integrada da centralização de créditos da Referência Multibanco	Implementar a centralização de créditos, relativamente à referência multibanco usada por Sistema de Execuções Fiscais (SEF), na Conta Integrada usando os métodos de clarificação da Conta Integrada.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 50% do novo sistema.

Tabela 26 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 1

Em Aprovação

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 3.2.19 – App Segurança Social + Próxima: serviços previstos no âmbito do projeto CPP	Implementar os novos serviços previstos ao nível da App Segurança Social + Próxima, no âmbito do Projeto Cartões Pré-Pagos.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 2.1.20 – Canais de Pagamento - solução para pagamentos internacionais sem IBAN	Esta iniciativa operacional tem como objetivo desenvolver uma solução para pagamentos internacionais não SEPA sem IBAN.	Disponibilizar em produção a solução até 30.09.2022.
Manhãs de Usabilidade	Preparar e realizar um conjunto de sessões denominadas "Manhãs de Usabilidade", internas e com os parceiros, promovidas pela equipa de Usabilidade.	Realizar 11 sessões.
Design System Mobile	Esta iniciativa prevê a evolução do atual *Design System* para responder às necessidades funcionais, técnicas e tecnológicas no âmbito da App Segurança Social (*mobile*).	Disponibilizar em produção até 31.07.2022.
PTSS: Funcionalidades de Negócio Transversais	Implementar um conjunto de funcionalidades de negócio transversais à PTSS, que estejam ou venham a ser acordadas no decorrer do período desta iniciativa (Ex: *Dashboard* de gestão sobre a atividade / evolução dos processos de negócio; Formulário de Contacto Único; Envio Massivo de Notificações para *Inbox*; etc).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
PTSS - Declaração e Selo de Acessibilidade e Usabilidade	Desenvolver todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade no contexto da PTSS.	Concluir os trabalhos e apresentar a candidatura até 31.08..2022.
IO 2.1.22 - Integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social. Consolidação e revisão das regras de usabilidade.	Esta iniciativa operacional (IO) prevê a integração e harmonização dos portais informativo e transacional da Segurança Social.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 3.2.12 – Usabilidade e Design	Esta iniciativa operacional (IO) prevê a implementação da evolução do design system para alinhamento da SSD e o design do PTin 2.0.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 2.1.10 – Gestão do Relacionamento - Visão 360º	Implementar um sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social, visando as componentes de negócio (VIN - Visão Integrada Negócio) e de relacionamento (VIR - Visão Relacionamento) e melhorar a relação com o Cidadão com recurso à integração digital de todos os canais de atendimento da Segurança Social. Pretende-se centralizar numa única ferramenta a gestão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, garantindo a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todo o ISS.	Concretizar 45% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 3.2.4 – SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento	Esta iniciativa visa a evolução do Sistema de Gestão de Atendimento, nas seguintes vertentes: 1. Conclusão da evolução planeada em termos de arquitetura tecnológica e técnica (25%); 2. Integração com outras soluções de videoconferência (25%); 3. Resposta a pedidos acordados com os clientes (25%); 4. Versão inglesa do portal de Marcações (25%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
Portais Informativos	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito dos Portais Informativos: 1. Desenvolvimento de todos os trabalhos conducentes à obtenção da declaração e selo de Acessibilidade e Usabilidade dos seguintes portais informativos: Portal da Secretaria Geral; Portal da Inspeção Geral; Portal do Catálogo de Produtos - INR (40%); 2. Desenvolvimento de até 2 novos portais que venham a ser acordados (40%); 3. Integração do *chatbot* em contexto no PTin 2.0 (20%).	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 3.2.19 – App Segurança Social + Próxima: Novos Serviços.	Disponibilizar novos serviços na APP da Segurança Social + Próxima (Autenticação com dados biométricos; Fidelização de contactos; Senha na hora)	Disponibilizar 3 novos serviços em produção.
IO 1.2.9 - Interoperabilidade – Troca de informação com a área da Administração Interna	Implementar serviços de interoperabilidade para troca de informação com o MAI (Ministério da Administração Interna) ao nível da Autorização de Residência e Estatuto do Refugiado.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
Novo Canal de Pagamento MBWay	Desenvolver uma solução que permita recebimentos de valores devidos à Segurança Social.	Disponibilizar em produção a solução MBWay até 30.12.2022.
Reformulação estatísticas anuais portal informativo	Desenvolver *dashboards* de estatísticas anuais para site da Segurança Social.	Concluir o desenvolvimento dos *dahsboards* até 30.06.2022.
Incorporação de *dashboards* em portais	Desenvolver *dashboards* de estatísticas na Carta Social.	Concluir o desenvolvimento dos *dahsboards* até 30.04.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Soluções de atendimento	Desenvolver as seguintes atividades, no âmbito das soluções de atendimento: 1. Evolução da solução *Contact Center* (40%); 2. Evolução da solução de Tratamento de e-mail (40%), e alargamento da sua utilização às caixas de mail dos centros distritais da Seg. Social do ISS; 3. Avaliação de soluções avançadas de atendimento e autenticação - *Virtual agent e voice IVR*, autenticação remota (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022.
IO 2.1.17 – Solução de *Chat Bot* com Inteligência Artificial	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a implementação de uma solução de AI Chat Bot em todo o atendimento da segurança social. Em 2022 pretende-se concretizar: 1. Integração nos portais da Segurança Social, com passagem de contexto (40%); 2. Integração com a solução de *Contact Center* (30%); 3. Integração para operações internas, nomeadamente nos ServiceDesk IT e Aplicacional (30%).	Implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022.
Melhoria da qualidade de dados de suporte às pensões de Sobrevivência	Implementar os processos de qualidade de dados de Sobrevivência definidos e aprovados em 2021.	Disponibilizar em produção a melhoria da qualidade de dados de suporte às pensões de Sobrevivência até 30.12.2022.
Implementação nova Declaração Mensal de Remunerações no Fundo de Garantia Social - 1.ª fase	Implementar na aplicação Fundo de Garantia Social (FGS) o módulo de Declaração Mensal de Remunerações (DMR) com as regras definidas pela Autoridade Tributária.	Implementar e entregar para acreditação, funcionalidades que representem 40% da nova DMR.
Modelo de operacionalização do RAT (Registo das Atividades de Tratamento de Dados Pessoais)	Definir o modelo de operacionalização do RAT (Registo das Atividades de Tratamento de Dados Pessoais).	Disponibilizar o modelo de operacionalização do RAT até 30.04.2022.
Operacionalizar medidas de adequação ao RGPD	Operacionalizar as medidas propostas no relatório de auditoria externa.	Implementar as medidas propostas até 30.12.2022.
IO 2.3.7 Preservação digital/expurgo em função do período de retenção da informação	Definir a estratégia de preservação/expurgo da informação em articulação com os parceiros do MTSS, assegurando os prazos de conservação de acordo com política arquivística (projetoASIAdaDGLAB).	Implementar as medidas proposto até 30.12.2022

Tabela 27 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 2

Em Aprovação

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 3.2.13 – GUS - Gestão Própria de Utilizadores	Assegurar as evoluções aplicacionais que permitam aos utilizadores, quando necessário, assegurarem eles próprios a gestão de um grupo de utilizadores, habitualmente da sua organização.	Disponibilizar em produção as evoluções aplicacionais definidas até 30.06.2022.
GUS - RGPD	Assegurar as demais evoluções aplicacionais identificadas para garantir o cumprimento do RGPD.	Disponibilizar em produção as evoluções aplicacionais identificadas até 30.06.2022.
IO 2.3.5 – Evolução do Servidor Aplicacional	Concretizar os trabalhos previstos no âmbito da migração do servidor aplicacional JAVA.	Disponibilizar em produção até 30.09.2022.
Segurança ao nível da Base de Dados	Alargar o âmbito e a aplicação da máscara de dados a todos os ambientes não produtivos. Implementar e gerir utilizadores nominais nos ambientes não produtivos, de acordo com a política que vier a ser definida.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.09.2022.
IO 4.2.2 – Segurança no Processo de Desenvolvimento - (PES - IO 4.1.14)	Proceder à implementação dos requisitos que permitam à organização garantir o cumprimento das normas de segurança ao nível do processo de desenvolvimento.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 4.1.4 – Implementação de uma Arquitetura de Segurança	Esta iniciativa operacional tem como objetivo definir e implementar a arquitetura de segurança do Instituto de Informática.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 4.1.2 – Revisão da Gestão de Identidades e Controlos de Acesso – (PES - IO 4.1.6)	Esta iniciativa operacional tem como objetivo a revisão do sistema de gestão de identidades e controlo de acessos, dando resposta à RCM nº 41/2018, pelo QNRCS e Estratégia Nacional de Segurança para o Ciberespaço. Pretende-se implementar a solução global que vier a ser definida.	Concretizar 75% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 3.1.12 – Solução Unificada de Auditoria	Estudar, definir e implementar solução unificada de auditoria, para o âmbito piloto, considerando as peças de *software* já existentes bem como outras que se venham a identificar como necessárias.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 2.3.6 – Solução de Arquivo Digital	Definir uma estratégia global de implementação da solução definida de arquivo digital para o MTSSS, avançando-se com a sua operacionalização num caso concreto de aplicabilidade.	Concretizar 100% do âmbito definido até 30.12.2022.
Integração SESS	Disponibilizar novos dados no Sistema Estatístico da Segurança Social (SESS)	Integrar novos dados no SESS até 30.09.2022.
Qualidade de Dados	Executar processos de qualidade de dados.	Desenvolver 3 processos/análises de qualidade de dados até 30.12.2022.

Em aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Alterações Datamarts	Implementar alterações a *datamarts* provenientes de alterações aplicacionais.	Concluir a implementação de alterações a 3 *datamarts* até 30.12.2022.
IO 3.2.8 - *Dashboard* Gestão ISS - fase 2	Transformar o documento físico principal dos indicadores de gestão do ISS, em *dahsboards*, para dados estruturados no SISS.	Disponibilizar os *dahsboards* até 30.12.2022.
Sessões de Sensibilização Segurança de Informação no MTSSS - (PES - IO 4.1.4)	Realizar sessões de sensibilização sobre Segurança de Informação no MTSSS, de acordo com o plano estabelecido.	Executar 90% do plano definido.
Monitorização do Sistema de Gestão da Segurança - (PES - IO 4.1.2)	Implementar um modelo de gestão da segurança que permita elaborar relatórios regulares sobre o perfil evolutivo da implementação das políticas e controlos de segurança no II, de modo a que seja possível avaliar e comparar níveis de maturidade nesta matéria. Estes relatórios deverão suportar-se num conjunto de métricas definidas para cada controlo de segurança que esteja definido para cada subprocesso do Processo de Segurança, devendo ainda servir de suporte à implementação de ações de melhoria contínua, por forma a adaptar as políticas e os processos em função das métricas ocorridas.	Implementar o modelo de gestão de segurança até 30.12.2022.
IO 4.2.1 - Implementação do Centro de Operações de Segurança - SOC - (PES - IO 4.3.1)	Implementar e operacionalizar o Centro de Operações de Segurança do II	Operacionalizar o SOC até 30.12.2022.
IO 3.1.2 - Evolução dos sistemas de monitorização e alarmística (Melhorias monitorização aplicacional)	Concretizar a evolução dos sistemas de monitorização e alarmística, através da implementação de melhorias monitorização aplicacional, de acordo com o âmbito definido no grupo de trabalho de monitorização.	Implementar melhorias de monitorização aplicacional, de acordo com o definido no grupo de trabalho até 30.12.2022.
IO 2.3.3 - Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia	Alargar infraestrutura BigData a todos os ambientes do II e potenciar utilização da tecnologia.	Implementar até 30.12.2022.
IO 3.1.12 - Solução Unificada de Auditoria ao nível da infraestrutura BigData	Implementar processos e infraestrutura que contribuem para a Solução Unificada de Auditoria, a definir em articulação com o Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento (DAD).	Concluir a implementação dos processos e infraestrutura até 31.10.2022.
Exercícios de Cibersegurança	Participar em exercícios de Cibersegurança com entidades externas e organizar exercícios internos ao MTSSS.	Participar em 2 exercícios de cibersegurança.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 3.1.10 - Solução Centralizada e Analítica de *Logs*	Implementar uma Solução Centralizada de *Logs* e realizar a respetiva analítica.	Implementar a solução e realizar a analítica até 30.11.2022.
IO 4.1.4 - Definir infraestrutura de suporte à arquitetura de segurança do Instituto de Informática - (PES - IO 4.1.13)	Elaborar em conjunto com o DAD o documento estratégico da arquitetura de segurança. Identificar, adquirir, instalar e configurar os componentes de infraestrutura necessários para suporte à Arquitetura de Segurança definida.	Definir a infraestrutura de suporte à Arquitetura de Segurança do Instituto de Informática até 30.12.2022.
Criação de Processo de Gestão de *Patching* - (PES - IO 4.1.10)	Criar Processo de Gestão de *Patching* transversal a todos os sistemas do II.	Garantir a aprovação do processo de gestão de *patching* até 30.12.2022.
Criação de Processo de Gestão de Vulnerabilidades - (PES - IO 4.1.12)	Criar Processo de Gestão de Vulnerabilidades transversal a todos os sistemas do II.	Garantir a aprovação do processo de gestão de vulnerabilidades até 30.12.2022.
IO 2.3.4 - Identificar e definir estratégia de integração de sistemas *legacy*	Definição e operacionalizar a estratégia e Integração de sistemas *legacy* identificados.	Concluir a migração de 30% das aplicações *legacy* identificadas até 30.12.2022.
Atualização da *Active Directory* - (PES - IO 4.1.7)	Efetuar a migração dos serviços da AD clássica para a nova AD.	Concluir a migração dos serviços até 30.12.2022.
IO 4.1.1. Capacidade de Gestão de Inventário e Cadastro Aplicacional - (PES IO – 4.1.5)	Elaborar inventário e cadastro de *hardware*, *software*, *middleware* e bases de dados na CMDB.	Concluir a elaboração do inventário e cadastro aplicacional até 30.11.2022.
IO 3.4.1 - Migração das Base Dados para nova Infraestrutura *Exadata*	Assegurar a Migração das Bases de Dados para nova infraestrutura *Exadata*	Concluir a migração das bases de dados para a nova infraestrutura até 30.10.2022.
Upgrade das restantes bases de dados Oracle para versão 19c.	Realizar upgrade de 8 bases de dados Oracle para versão 19c.	Concluir o upgrade de 8 Bases de Dados Oracle para versão 19c até 30.09.2022.
Implementar soluções para cumprimento do RGPD - (PES - IO 4.2.4)	Implementar opções de Base de Dados para cumprimento do RGPD, usando o processo de migração para a nova infraestrutura.	Implementar as soluções até 30.10.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Implementação da nova solução aplicacional BIG Data	Instalar e configurar o *sofware cloudera*, nos ambientes de pré-produção, produção e PCN.	Concluir a instalação e configuração do *software cloudera* no ambientes indicados até 30.09.2022.
IO 2.3.2 - Atualização da solução de correio eletrónico	Atualizar a solução de correio eletrónico: upgrade *exchange* para versão 2019.	Concluir upgrade *exhange* para versão 2019 até 30.06.2022.
Migração de utilizadores de correio eletrónico para Office365	Efetuar a migração de 14 mil utilizadores de correio eletrónico, de Exchange2013, para Office365.	Concluir a migração dos utilizadores de correio eletrónico para Office365 até 30.06.2022.
Nova arquitetura para PTSS (infraestrutura .NET) - componente de BD (sqlserver 2019)	Implementar a componente de Base de Dados, para a nova arquitetura PTSS (infraestrutura .NET)	Concluir a implementação da nova arquitetura até 30.07.2022.
IO 3.1.3 - Implementação de *Network Access Control* na rede do MTSSS - (PES - IO 4.1.9).	Avaliar e implementar piloto (de *Network Access Control*) no edifício do Taguspark.	Implementar piloto no edifício do Taguspark até 30.11.2022.
Avaliar soluções de CDN (DNS Externo disponibilizado por *provider Cloud*)	Testar os ganhos de performance com a implementação do PoC - CDN (sites a eleger).	Concluir testes de performance até 30.06.2022.
IO 3.3.2 – Criar ligações VoIP Interministeriais	Permitir a comunicação por VoIP através de pontos de troca de tráfego. Pretende-se implementar até 3 ligações VoIP.	Implementar 3 ligações VoIP até 30.12.2022.
Renovação tecnológica de equipamentos GPS/NTP	Proceder à renovação tecnológica de equipamentos GPS/NTP, com vista a garantir a disponibilidade e segurança dos serviços.	Concluir a renovação tecnológica dos equipamentos GPS/NTP até 31.07.2022.
Implementar uma solução de proteção da AD	Implementar uma solução de salvaguardas de configurações e informação das AD's, proteção contra ataques e rastreabilidade mais forte.	Implementar a solução até 30.11.2022.
Realizar um levantamento (as is) detalhado das condições das salas técnicas a nível nacional e definição do Plano de melhoria (to be)	Proceder ao levantamento detalhado de todos os locais com equipamentos informáticos sob a gestão e administração do II, IP, e definir o plano de ações a desenvolver.	Efetuar o levantamento detalhado até 30.06.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 4.1.3 - Melhoria das Medidas de Autenticação - (PES - IO 4.1.8)	Implementar soluções de autenticação forte, para dar suporte à RCM 41/2018.	Implementar medidas de autenticação forte até 30.12.2022.
Migração dos Serviços DNS	Migrar os serviços DNS para *Windows* 2019.	Concluir a migração dos serviços DNS para Windows 2019 até 30.04.2022.
Normalização das configurações de Segurança (*baselines*) – PES – IO 4.1.3)	Criar *baselines* de configuração para sistemas Windows, garantindo a segurança dos sistemas.	Concluir a criação das *baselines* de configuração para sistemas Windows até 31.07.2022.
Avaliação e implementação de SDN em ambientes *Microsoft*	Avaliar as soluções tecnológicas disponíveis, seleção e implementação de SDN em ambientes *Microsoft*.	Realizar PoC implementar a solução SDN até 30.11.2022.
Consolidação das arquiteturas de VMware	Consolidar as arquiteturas de VMware através do abate de 5 clusters.	Abater 5 clusters até 30.12.2022.
IO 3.4.1 - Adoção de serviços Cloud sobre infraestrutura local nos CPDs do Instituto de Informática para suporte de Base de Dados	Evolução da arquitetura atual que suporta as bases de dados Oracle.	Concluir a evolução até 30.08.2022.
IO 3.3.5 – Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados	Implementar *Immutable Storage* (*Cyber Vault*) para *NetBackup* (Lisboa e Viseu), reforçando o sistema de *backups* com soluções de proteção contra ataques de *ransomware*.	Concluir a Implementação até 30.09.2022.
IO 3.1.6 – Melhorar processo de gestão de capacidade da infraestrutura	Implementar uma Solução de otimização de recursos *cloud* e virtualização em Lisboa e Viseu, que auxilie na gestão da capacidade da infraestrutura.	Implementar a solução até 30.11.2022.
Implementação de solução de orquestração de *kubernetes*	Implementar uma solução de gestão centralizada das soluções de containers.	Implementar a solução até 30.12.2022.
Normalização das configurações de Segurança (*baselines*) - Sistemas Unix - (PES - IO 4.1.3)	Criar *baselines* de configuração para sistemas Unix, garantindo a segurança dos sistemas.	Concluir a criação das *baselines* de configuração para sistemas *Unix* até 30.09.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 3.3.5 – Reforço da capacidade de processamento e armazenamento de dados	Adquirir e implementar solução de *Storage* para suporte de *containers*	Implementar a solução até 31.07.2022.
IO 3.3.3 – Implementar IPv6 nos sites públicos do MTSSS	Realizar um estudo recorrendo a entidades externas para efetuar um levantamento da realidade do MTSSS, identificar objetivos e elaborar um procedimento de implementação com a identificação de todos os pré-requisitos.	Concluir o estudo até 31.07.2022.
IO 3.1.5 – Automação de tarefas e procedimentos das equipas do DAS	Assegurar a Gestão e Administração centralizada de *Windows Server* com a solução *Windows Admin Center*	Assegurar a gestão e administração centralizada até 30.11.2022.
Solução de Gestão da Proteção de Dados Pessoais - (PES IO 4.2.1)	Implementar Solução de Gestão da Proteção de Dados Pessoais.	Implementar a solução até 01.08.2022.
Implementação de soluções de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais – (PES IO 4.2.2.)	Implementar Solução DLP, de prevenção e deteção de fugas de dados pessoais.	Implementar a solução até 31.10.2022.
IO 3.2.2 – Solução ITSM	Melhorar a solução ITSM, através da realização das seguintes atividades: 1. Implementar novas funcionalidades e rever processos (30%); 2. Operacionalizar a aplicação de inventário e *asset management* (20%); 3. Integração com outras ferramentas (30%); 4. Operacionalizar o novo portal de suporte para os utilizadores (suporte.seg-social.pt) (20%).	Implementar 80% das atividades previstas até 30.12.2022.
IO 3.3.1 – Comunicações Unificadas	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito das comunicações unificadas: 1. Atualizar as soluções existentes (20%); 2. Implementar novas funcionalidades (20%); 3. Alargar a solução cliente de voz (*Jabber*) em utilizadores com necessidade de mobilidade (30%); 4. Alargar a solução *WiFi* (30%).	Implementar 80% das atividades previstas até 30.12.2022.
IO 2.4.1 - Soluções de mobilidade	Esta iniciativa operacional (IO) tem por finalidade implementar soluções de mobilidade SASE (*Secure Access Service Edge*) (60%) e sua disponibilização em 3000 postos de trabalho (40%).	Implementar 80% das soluções de mobilidade previstas até 30.12.2022.
IO 2.5.1 - Programa de Inovação	Reforçar o Programa de Inovação do II, com o objetivo de promover a melhoria contínua e uma cultura de Inovação, através da realização de: 1. Quatro Eventos de inovação (80%); 2. Elaboração de um Plano Estratégico de Promoção de Políticas de Inovação (20%).	Implementar 80% das atividades previstas até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 3.1.7 – Robotização de processos de produtividade	Consolidar e explorar solução tecnológica de RPA (*Robotic Process Automation*), de forma a automatizar oito novos processos de negócio, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo MTSSS, reduzindo os erros de operação e aumentando a produtividade dos colaboradores da Segurança Social.	Implementar 80% do âmbito previsto.
IO 3.1.8 – *Process Mining* - Melhoria dos processos de negócio	Implementar ferramentas de *process minning* e *task minning,* para suportar a análise de três processos de negócio, com o objetivo de os melhorar e de os modelar com vista a uma posterior automatização quando tal abordagem se justificar.	Implementar 80% do âmbito previsto.
IO 3.1.13 – Estação Padrão	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a evolução da solução de desktop corporativo, através da concretização das seguintes atividades: 1. Evolução da solução de desktop corporativo - Estação Padrão e das ferramentas a ela associadas (40%); 2. Virtualização de desktops, nomeadamente suporte para cenários de desenvolvimento (20%); 3. Implementação de novos cenários tecnológicos - onde se destaca uma nova versão de EP Linux (40%).	Implementar 80% das melhorias identificadas até 30.12.2022.
IO 3.2.1 – Solução para Digitalização de Documentos	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito implementação da solução para digitalização de documentos: 1. Implementar soluções de produtividade que promovam a melhoria dos processos de digitalização de documentos (80%); 2. Promover a integração das soluções de mobilidade nos processos e aplicações de negócio (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022.
IO 3.2.6 – Atualização do parque informático	Adquirir e instalar equipamentos informáticos (desktops, portáteis, impressoras, scanners e outros) para atualizar o parque de equipamentos.	Renovar 20% do parque de equipamentos TI do MTSSS.
Migração e consolidação para a nova AD	Consolidar os *users*, grupos e postos de trabalho das AD's, garantindo a consolidação das áreas partilhadas nas infraestruturas locais, para todos os parceiros do MTSSS.	Implementar 80% do âmbito previsto até 30.12.2022.
Edge Computing	Concretizar as seguintes atividades, no âmbito do projeto de otimização e consolidação de *edge services*: 1. Concluir a implementação da segunda fase do projeto e disponibilizar *Edge services* (*Fileservers*, *updates*, distribuição *software*,…) (50%); 2. Configurar serviços e migrar áreas de *filesystem* (30%); 3. Reforçar a solução de infraestrutura de suporte à solução VDI (20%).	Implementar 80% das atividades definidas até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 3.1.4 Gestão e controlo de Acessos infraestrutura - PAM - Solução de *Priviledge Access Management*	Implementar uma solução de Gestão de Acessos Privilegiados para garantir a aprovação, atribuição, registo e monitorização de acessos privilegiados às infraestruturas, base de dados, soluções, aplicações e postos de trabalho (80%). Assegurar que este tipo de acessos é gerido de acordo com as melhores práticas em termos de segurança e de administração (20%).	Implementar 80% do âmbito definido até 30.12.2022.
IO 4.1.2 Gestão de acessos (PES – IO 4.1.6)	Concretizar a implementação das seguintes soluções no âmbito da gestão de acessos: 1. Solução *Identity Access Management* (IAM) (80%); 2. Solução de aprovisionamento de Comunicações Unificadas (20%).	Implementar 80% das soluções previstas até 30.12.2022.
Operacionalização do Microsoft 365 no MTSSS	Com esta iniciativa pretende-se adotar e disponibilizar ao universo dos colaboradores dos organismos do MTSSS um conjunto de novas ferramentas de Posto de Trabalho, Produtividade, Colaboração e Segurança que lhes permitam a possibilidade de trabalhar em mobilidade e/ou teletrabalho (80%). Pretende-se, ainda, garantir que todos os colaboradores dos organismos do MTSSS têm acesso a todos os recursos de que necessitam para o exercício das suas tarefas diárias, e de forma segura (20%).	Implementar em todas as entidades do MTSSS parceiras do II até 30.12.2022.
Migração da atual Componente de Integração Transacional (DTI) para *Clearpath E-Portal*	Implementar por fases a migração de funcionalidades (50%) da atual Componente de Integração Transacional (DTI) para e_Portal.	Disponibilizar em produção até 30.12.2022.
Gestão de assiduidade e controlo de acessos	Concluir a aquisição do Sistema de gestão de assiduidade e controlo de acessos (80%) e preparar a sua implementação (20%).	Cumprir 85% da iniciativa.
Acompanhamento dos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II	Acompanhar a execução dos procedimentos de controlo interno sobre o imobilizado móvel do II, por forma a garantir o controlo de gestão de ativos e a salvaguarda física e de registo (entrada, transferência, abates), de acordo com o Manual de Procedimentos em vigor, através da realização de 2 auditorias.	Realizar 2 auditorias até 30.12.2022.
Workplace Strategy	Realizar obras de melhoramento dos espaços de trabalho do Instituto. Em 2022 pretende-se executar as seguintes tarefas: a) Condução do processo aquisitivo; b) Acompanhamento das obras de remodelação; c) Conclusão e receção definitiva da obra.	Proceder à conclusão e receção da obra até 30.12.2022.
Preparação, acompanhamento e controle dos processos de contratação pública de aquisições de bens e serviços e empreitadas do II	Acompanhar a execução do planeamento de aquisições de bens e serviços do II.	Executar 85% do plano de aquisições de bens e serviços até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Preparação, acompanhamento e controlo dos processos de contratação pública no âmbito dos investimentos do PRR	Acompanhar o grau de execução dos projetos do II financiados no âmbito do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência).	Executar 85% dos projetos financiados no âmbito do PRR.
Sistema de Gestão da Conciliação - Operacionalização do sistema	Operacionalizar projeto de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal de acordo com a NP 4552	Assegurar a operacionalização/implementação, a monotorização e melhoria do sistema até 31.10.2022.
Nova ferramenta aplicacional para gestão e monitorização dos instrumentos contratuais	Operacionalizar a solução aplicacional adquirida para os procedimentos e instrumentos de contratação pública.	Implementar a funcionalidade até 30.12.2022.
Criação de um curso *e-learning* sobre os serviços do II	Conceber, desenvolver e disponibilizar um curso de *e-learning*, dirigido aos colaboradores do II, para que tenham conhecimento dos serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto.	Disponibilizar em produção novo curso de e-learning sobre os serviços do II até 30.12.2022.
Operacionalizar um sistema de comunicação de serviços do II	Criar e implementar um sistema de comunicação, com os respetivos suportes meios e instrumentos, para divulgação oportuna, integrada e consistente dos serviços e soluções do Instituto.	Disponibilizar em produção o sistema de comunicação de serviços do II até 30.06.2022
Consolidar a revista IInova	Consolidar a revista IInova assegurando o cumprimento da periodicidade definida e estabelecendo pelo menos uma parceria de colaboração regular.	Publicar a revista e consolidar a parceria até 15.12.2022.
Gestão de protocolos - revisão da informação disponibilizada sobre protocolos	Rever a página da intranet relativa aos protocolos, com a inclusão de informação estatística e de gestão.	Disponibilizar a informação na intranet até 31.10.2022.
Definir um modelo de comunicação externa	Definir um modelo de comunicação externa a utilizar nas funcionalidades aplicacionais disponibilizadas pelo II, em função do impacto das mesmas e dos parceiros envolvidos.	Apresentar o modelo de comunicação externa até 30.09.2022.
IO 1.4.2 - Plataforma de Gestão Documental	Proceder à generalização e extensão da utilização da Plataforma de gestão Documental a todos os organismos do MTSSS	Cumprir em 80% o plano de trabalho definido para 2022.
Implementar Programa Auditorias	Implementar o Programa Global de Auditorias.	Realizar todas as auditorias previstas até 30.12.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Implementar processo de monitorização dos controlos de segurança	Especificar documento de requisitos para *dahsboard* da cadeia de valor 2022, de modo a considerar o registo dos indicadores dos procedimentos de segurança da informação. Realizar os testes e garantir a disponibilização em produção, em articulação com o DAU.	Disponibilizar a cadeia de valor até 31.05.2022.
Implementação Sistema Gestão Conciliação NP 4552	Gerir e acompanhar a execução do projeto de implementação do Sistema Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal de acordo com a NP 4552 e em alinhamento com a Candidatura n.º POCI-05-5762-FSE-000303, ao abrigo do processo aquisitivo n.º 3001/21/0000158.	Aceitar os entregáveis de projeto até 31.10.2022.
Revisão Plano Estratégico de Sistemas de Informação do MTSSS 2023-2025	Realizar as atividades necessárias tendentes ao lançamento de processo aquisitivo e seleção de prestador de serviços. Gerir e acompanhar a execução do projeto.	Aceitar os entregáveis de projeto planeados até 23.12.2022.
IO 3.1.14 Gestão de projetos	Esta iniciativa operacional tem como finalidade a implementação de uma plataforma para gestão, acompanhamento e monitorização dos projetos que venha a ser selecionada.	Concretizar 90% do âmbito definido até 30.06.2022.
Assegurar a monitorização física do PRR	Realizar as atividades necessárias tendentes à constituição e operacionalização de equipa de acompanhamento e monitorização das iniciativas/projetos do PRR. Disponibilizar os relatórios de acompanhamento requeridos pela Entidade Recuperar Portugal.	Enviar os relatórios solicitados pela entidade Recuperar Portugal até à data indicada.
Dinamização de iniciativas no âmbito da Responsabilidade e Sustentabilidade Social	Realização de 4 iniciativas no âmbito da Sustentabilidade (Pilar Social) e Responsabilidade Social	Concluir 4 iniciativas até 30.12.2022.
Realizar Formação em Diversidade e Inclusão	Realizar ação de formação no âmbito da D&I, de modo a sensibilizar e dotar os/as trabalhadores/as do Instituto de conhecimentos nestas matérias.	Realizar 1 ação até 30.06.2022.
Atualização Gráfica de Suportes de Comunicação físicos	Desenvolver novo grafismo de acordo com a nova imagem institucional, para suportes físicos de comunicação (Totem exterior, Diretórios das portarias, Placas de Porta - gabinetes e salas de reunião)	Atualizar todos os suportes gráficos até 30.06.2022.
Criar iniciativa de reconhecimento para os trabalhadores aquando da sua saída por reforma	Criar uma iniciativa de reconhecimento dirigida aos trabalhadores no momento da sua saída por aposentação/reforma, com vista ao conhecimento da organização	Realizar a iniciativa até 30.09.2022.

Em Aprovação

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
Sistema de Gestão da Conciliação	Desenvolver um Plano de comunicação para ações enquadradas no âmbito da Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.	Entregar o Plano de Comunicação ao CD até 31.10.2022.

Tabela 28 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 3

Em Aprovação

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

Iniciativa Operacional	Breve Descrição	Meta
IO 4.3.1 - Capacitação na área da Segurança de Informação - (PES - IO 4.4.2)	Esta iniciativa operacional (IO) tem como objetivo a definição e implementação de medidas para promoção e capacitação do MTSSS nos temas relacionados com a Segurança da Informação. Pretende-se concretizar a implementação de um plano de ações de formação e comunicação.	Executar 90% do plano de ações de formação e comunicação.
Rever o regime de trabalho em vigor no Instituto de Informática, I.P.	Estudar e implementar novo regime de trabalho no II,I.P.	Apresentar proposta e assegurar a validação junto das entidades competentes e implementar até 30.12.2022.
IO 3.5.2 – Programa de Gestão por Competências	Implementar ferramenta destinada à gestão por competências, permitindo fazer a gestão dos Recursos Humanos em função destas e alinhar as áreas de recrutamento, seleção, formação, avaliação e gestão de carreiras. Durante o ano de 2022 pretende-se concretizar: a) Visualização das competências técnicas e comportamentais no Portii; b) Validação aquisição/demonstração de competências técnicas e comportamentais no PORTII com ligação ao GESVENRH.	Implementar a iniciativa de acordo com o plano definido até 30.12.2022.
Nova plataforma de formação a distância, para disponibilização da oferta formativa de *e-learning*	Concretizar a migração e disponibilizar os cursos de formação *e-learning* do Instituto de Informática para uma nova plataforma de formação à distância.	Disponibilizar em produção a oferta formativa de *e-learning* do II na nova plataforma de formação à distância até 30.12.2022.

Tabela 29 - Iniciativas Operacionais para Objetivo Estratégico 4

Em Aprovação

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

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

Eixo I – Integração e interoperabilidade
Eixo II – Inovação e competitividade
Eixo III – Otimização de recursos
EIXO IV – Segurança da informação e proteção de dados

Em Aprovação

INSTITUTO
DE INFORMÁTICA

Instituto de Informática, I.P.- MTSSS
Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 – Taguspark
2740-120 Porto Salvo
Tel +351 21 423 00 00