



Agência europeia para a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça

**2013-097**

**Documento enviado nos termos do artigo 12.º, n.º 1, alínea j), do Regulamento que institui a eu-LISA**

De Matthias Taube, Presidente do Conselho de Administração da eu-LISA

Para: Alain Lamassoure, Presidente da Comissão BUDG,  
Parlamento Europeu

Juan Fernando López Aguilar, Presidente da Comissão LIBE,  
Parlamento Europeu

Uwe Corsepius, Secretário-Geral, Conselho da União Europeia

Rafael Fernández-Pita Y Gonzalez, Diretor-Geral,  
DG D – Justiça e Assuntos Internos, Conselho da União Europeia

Stefano Manservigi, Diretor-Geral da DG Assuntos Internos  
Comissão Europeia;

Belinda Pyke, Diretora da Direção C, Direção-Geral dos Assuntos  
Internos, Comissão Europeia.

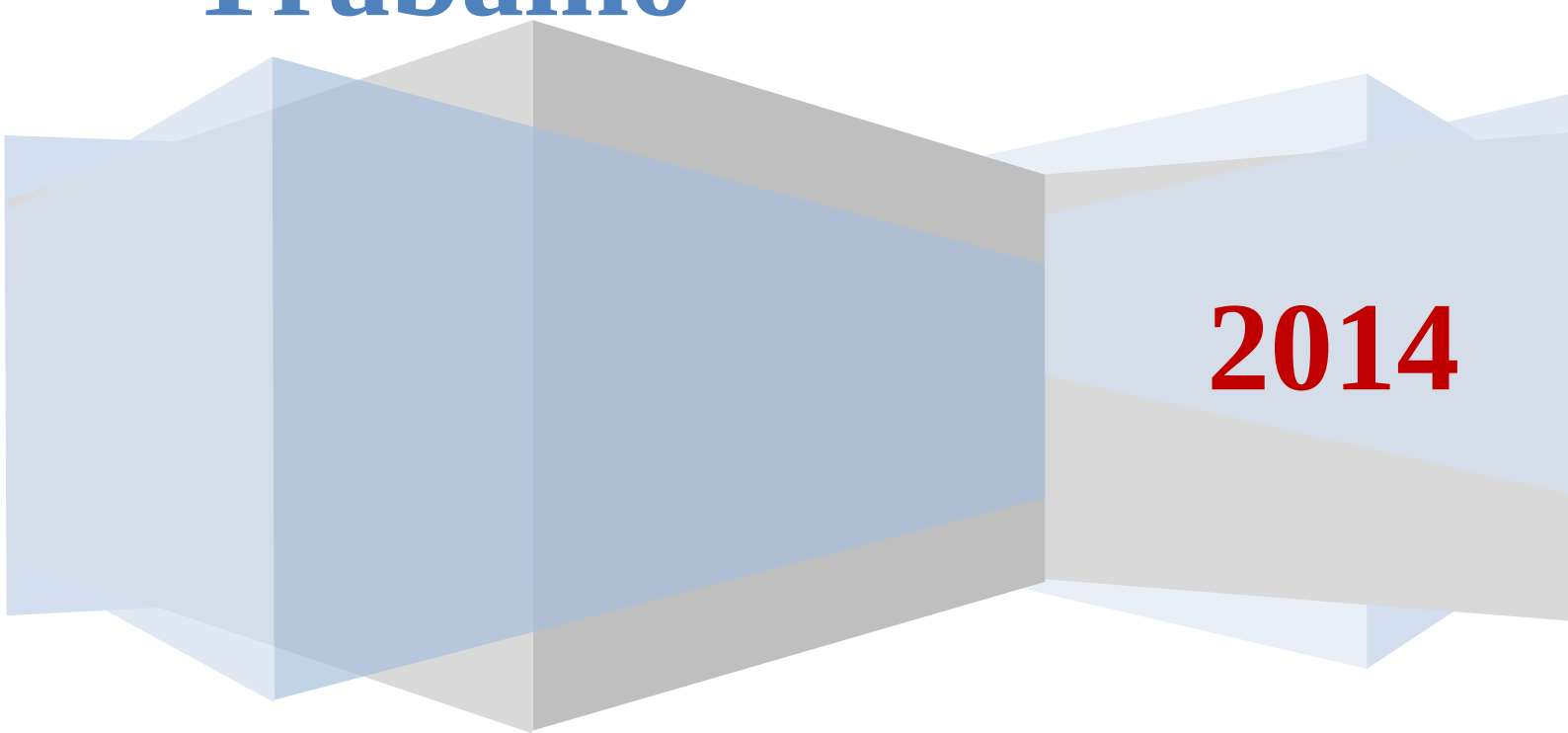
Assunto Programa de Trabalho para 2014 da eu-LISA

---



Agência europeia para a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça

# Programa de Trabalho



**2014**

---

## Índice

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Síntese .....                                                                               | 5  |
| 1.1. Descrição geral.....                                                                      | 5  |
| 1.2. Objetivos estratégicos .....                                                              | 6  |
| 1.2.1. Objetivo 1: Cumprir as funções essenciais da Agência.....                               | 6  |
| 1.2.2. Objetivo 2: Continuar a construir uma organização moderna e eficiente .....             | 7  |
| 1.2.3. Objetivo 3: Evoluir para um centro de excelência.....                                   | 7  |
| 1.2.4. Objetivo 4: Desenvolver as relações com os parceiros .....                              | 7  |
| 1.3. Objetivos operacionais para 2014 .....                                                    | 8  |
| 1.3.1. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo 1.....                                     | 8  |
| 1.3.2. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo 2.....                                     | 12 |
| 1.3.3. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo 3.....                                     | 13 |
| 1.3.4. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo 4.....                                     | 14 |
| 1.3.5. Principais riscos e principais fatores de sucesso.....                                  | 15 |
| 1.3.6. Abordagem de execução.....                                                              | 16 |
| 2. Parte Geral .....                                                                           | 17 |
| 2.1. Introdução.....                                                                           | 17 |
| 2.2. Missão e visão da Agência .....                                                           | 17 |
| 2.3. Valores e princípios orientadores da execução .....                                       | 18 |
| 2.4. Contexto político e perspetivas estratégicas .....                                        | 19 |
| 2.5. Objetivos estratégicos da Agência a médio prazo.....                                      | 22 |
| 2.5.1. Objetivo Estratégico 1: Desempenho das tarefas fundamentais da Agência.....             | 22 |
| 2.5.2. Objetivo Estratégico 2: Continuar a construir uma organização moderna e eficiente ..... | 24 |
| 2.5.3. Objetivo Estratégico 3: Evoluir para um centro de excelência.....                       | 25 |
| 2.5.4. Objetivo Estratégico 4: Estabelecer e desenvolver relações com os parceiros.....        | 27 |
| 2.6. Principais objetivos operacionais.....                                                    | 28 |
| 2.6.1. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo Estratégico 1.....                         | 29 |
| 2.6.2. Evolução dos sistemas.....                                                              | 34 |
| 2.6.3. Desenvolvimento e implementação de novos sistemas .....                                 | 34 |
| 2.6.4. Segurança e proteção de dados.....                                                      | 35 |
| 2.6.5. Infraestrutura de comunicação .....                                                     | 36 |
| 2.6.6. Formação e assistência técnica .....                                                    | 37 |
| 2.7. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo Estratégico 2.....                           | 38 |
| 2.8. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo Estratégico 3.....                           | 39 |
| 2.8.1. Investigação e desenvolvimento.....                                                     | 40 |

---

|         |                                                                                |    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.8.2.  | Acompanhamento, elaboração de relatórios e estatísticas .....                  | 40 |
| 2.8.3.  | Gestão financeira, infraestruturas, logística e tarefas administrativas....    | 41 |
| 2.9.    | Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo Estratégico 4.....                | 43 |
| 2.9.1.  | Cooperação com outras Agências e organismos .....                              | 43 |
| 2.9.2.  | Comunicação.....                                                               | 46 |
| 2.10.   | Objetivos operacionais específicos e indicadores de desempenho.....            | 47 |
| 2.10.1. | Estratégia e Governação .....                                                  | 47 |
| 2.10.2. | Prestação de Serviços.....                                                     | 48 |
| 2.10.3. | Operações e infraestrutura de TI.....                                          | 52 |
| 2.10.4. | Coordenação Geral .....                                                        | 55 |
| 2.10.5. | Recursos Humanos e Administração .....                                         | 60 |
| 2.10.6. | Finanças, Aquisições e Contratos .....                                         | 63 |
| 2.10.7. | Segurança e proteção de dados.....                                             | 66 |
| 2.10.8. | Auditoria Interna .....                                                        | 69 |
| 2.11.   | Anexo A: Previsão orçamental - Projeto de Orçamento para 2014 .....            | 70 |
| 2.12.   | Anexo B: Síntese dos riscos críticos e medidas de atenuação .....              | 73 |
| 2.13.   | Anexo C: Quadro Sinóptico dos Principais Projetos de Aquisição para 2014 ..... | 77 |

---

## **1. Síntese**

### **1.1. Descrição geral**

A Agência europeia para a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça foi instituída pelo Regulamento (UE) n.º 1077/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 (JO L 286 de 01.11.2011, p. 1), que entrou em vigor em 21 de novembro de 2011. O Regulamento prevê que a Agência assumirá as suas principais funções a partir de 1 de dezembro de 2012.

O presente Programa de Trabalho Anual tem por finalidade proporcionar uma descrição de elevado nível das atividades a executar pela Agência em 2014, traduzindo as suas metas estratégicas em objetivos e tarefas específicos e fornecendo uma base para o planeamento orçamental.

Em 2014, a função principal da Agência continuará a consistir em oferecer valor acrescentado aos Estados-Membros<sup>1</sup> através da gestão operacional estável e eficiente em termos de custos do VIS, do SIS II e do EURODAC, bem como da evolução e implantação dos sistemas de acordo com as necessidades dos Estados-Membros. Além disso, a Agência irá planear e executar as atividades relativas à implementação das novas funcionalidades do EURODAC em conformidade com a sua base jurídica revista, preparando-se também para desenvolver, implementar ou adotar novos sistemas que sejam exigidos pelos instrumentos jurídicos.

A Agência também continuará a desenvolver os seus modelos operacionais e de governação, bem como a reforçar as suas capacidades de desenvolvimento e implementação de novos sistemas informáticos de grande escala neste domínio político, tal como previsto nos atos normativos relevantes.

Diversos desenvolvimentos económicos, políticos e tecnológicos exercerão um importante impacto na estratégia de médio a longo prazo da Agência e no modo como isso se traduz em metas operacionais para 2014. O clima de austeridade que persiste na maioria dos Estados-Membros continuará a afetar os orçamentos nacionais. Em consequência, a utilização judiciosa dos escassos recursos disponíveis continuará a ser uma das grandes prioridades dos Estados-Membros e a suscitar apelos a uma maior responsabilização e eficiência em todos os domínios políticos da UE. A Agência terá, por isso, de demonstrar claramente os benefícios das suas despesas e operações e provar que pode concretizar, de forma continuada, uma proposta de criação de valor para os Estados-Membros.

***Para a Agência o principal desafio consistirá em compatibilizar a sua estrutura, bem como a complexidade e as capacidades dos sistemas sob a sua gestão,***

---

<sup>1</sup> No presente documento, o termo «Estados-Membros» refere-se aos Estados-Membros da União e países associados vinculados pelos instrumentos legislativos, de direito da UE, que regulam o desenvolvimento, a implantação, o funcionamento e a utilização de sistemas de TI de grande escala geridos pela Agência.

*com as elevadas expectativas, os objetivos ambiciosos e as necessidades das partes interessadas.*

É claro que para a Agência conseguir responder a este desafio e assegurar a boa execução do presente Programa de Trabalho era indispensável dotar-se de recursos humanos suficientes até finais de 2013. Efetivamente, em dezembro desse ano, a eu-LISA atingiu os objetivos de recrutamento estabelecidos no Quadro do Pessoal para 2013.

Prevê-se que, em 2014, os fluxos migratórios, tanto de países terceiros para a União Europeia como no interior do território da UE, continuem a crescer. Em consequência, a importância dos sistemas geridos pela Agência aumentará também, uma vez que serão as principais ferramentas tecnológicas utilizadas na gestão das fronteiras externas da União e no reforço da cooperação e colaboração entre as autoridades nacionais. Por isso mesmo, é provável que a visibilidade e a sensibilidade políticas destes sistemas continuem igualmente a crescer.

## **1.2. Objetivos estratégicos**

Para corresponder às expectativas dos Estados-Membros e cumprir as principais funções previstas no Regulamento que a institui, a Agência fixou os seguintes objetivos estratégicos a médio prazo:

### **1.2.1. Objetivo 1: Cumprir as funções essenciais da Agência**

O objetivo último da Agência será manter o funcionamento estável e contínuo do SIS II, do VIS e do EURODAC. Simultaneamente, terá de assegurar a boa execução de vários projetos novos e em curso relacionados com a evolução destes sistemas, designadamente:

- A continuação da implantação do VIS e do VIS Mail 2 à escala mundial
- A aplicação das alterações ao EURODAC previstas no Regulamento EURODAC revisto
- A implementação das capacidades biométricas do SIS II<sup>2</sup>

Em 2014, a Agência também poderá necessitar de participar na conceção, no desenvolvimento e na aplicação de novos sistemas, como o Sistema de Registo de Entradas/Saídas e o Programa de Viajantes Registados. Como tal, a eu-LISA desenvolverá o planeamento dos recursos infraestruturais, humanos e organizativos específicos que sejam necessários para uma implementação eficaz desses sistemas com base nas informações financeiras e nas necessidades constantes dos quadros jurídicos adequados. Em função dos progressos realizados na adoção desses instrumentos jurídicos e dos prazos para a sua aplicação, a Agência poderá iniciar o processo de aquisição e contratação dos recursos necessários e a elaboração de um plano de execução pormenorizado.

A Agência também continuará a apoiar proativamente a utilização dos sistemas que gere atualmente pelos Estados-Membros, com os conhecimentos especializados,

---

<sup>2</sup> A evolução dos sistemas depende da disponibilidade da base jurídica necessária e de um acordo sobre as prioridades com as partes interessadas.

técnicos e de gestão de projetos/programas relevantes, bem como com programas de formação específicos sobre questões técnicas e outros temas pertinentes.

### **1.2.2. Objetivo 2: Continuar a construir uma organização moderna e eficiente**

Em 2014, a Agência continuará a desenvolver a sua organização, concentrando esforços numa maior integração assente na sua missão, visão e valores comuns. Prestar-se-á especial atenção a diversos aspetos da retenção e do desenvolvimento do pessoal.

A conceção, a aprovação e o início da execução da estratégia plurianual da Agência aprovada para o período de 2014 – 2020 constituirão também uma das principais tarefas a levar a cabo em 2014.

### **1.2.3. Objetivo 3: Evoluir para um centro de excelência**

Em 2014, a Agência prosseguirá o seu desenvolvimento no sentido de se tornar um Centro de Excelência (CoE), tanto no tocante ao modelo operacional como ao modelo de governação. Este objetivo será alcançado através:

- do desenvolvimento do quadro de governação da Agência com base nas normas setoriais de governação empresarial das TIC para assegurar o constante alinhamento dos objetivos empresariais com as capacidades da Agência;
- do desenvolvimento do modelo operacional da Agência, para assegurar operações sustentáveis e rentáveis, de acordo com as normas setoriais de gestão dos serviços de TI<sup>3</sup>;
- do desenvolvimento das capacidades da Agência nos domínios do planeamento estratégico, da arquitetura institucional, da investigação e desenvolvimento e da gestão de programas e projetos;
- da monitorização contínua de infraestruturas, serviços e sistemas para otimizar e melhorar o seu Custo Total de Propriedade (CTP);
- do desenvolvimento e da integração de instrumentos de colaboração a nível interno nos quadros operacional e de governação da Agência.

### **1.2.4. Objetivo 4: Desenvolver as relações com os parceiros**

Para continuar a criar valor acrescentado em 2014, a Agência prosseguirá o desenvolvimento das suas relações com as partes interessadas a nível interno, os parceiros externos e com o público em geral.

A Agência manterá uma relação aberta e transparente com o Conselho de Administração, os Estados-Membros, o Parlamento Europeu, o Conselho e a Comissão Europeia, mantendo uma comunicação regular e assegurando a visibilidade do estado das operações e dos sistemas. A Agência também procurará de forma proativa e regular obter a opinião dos Estados sobre a qualidade dos

---

<sup>3</sup> Considera-se que as normas ITIL/ITSM são as normas principais a utilizar pela Agência na evolução do seu modelo operacional.

serviços que presta, com vista a identificar as oportunidades de melhorar e/ou a necessidade de alterar a prestação de serviços existente. Outro aspeto importante da relação com os Estados-Membros será o estabelecimento de parcerias efetivas com os Grupos Consultivos com o intuito de resolver as questões operacionais e estratégicas.

Em 2014, a Agência também procurará continuar a desenvolver as suas parcerias com outras agências nos domínios políticos relevantes com base em memorandos de entendimento e da cooperação em áreas de interesse comum. A Agência procurará promover o intercâmbio de experiências e conhecimentos com os parceiros identificados, contribuindo para a implantação de sistemas e plataformas tecnológicas comuns e prestando os serviços previstos nos instrumentos jurídicos aplicáveis.

### **1.3. Objetivos operacionais para 2014**

Em 2014, a Agência, continuará a desenvolver as suas operações e serviços com base nos resultados atingidos em 2013. Poderá prosseguir, assim, o desenvolvimento dos seus modelos operacional e de governação e assegurar o alinhamento dos seus serviços e capacidades com as necessidades dos Estados-Membros de modo a oferecer-lhes um maior valor acrescentado.

*Neste contexto, os objetivos operacionais específicos da Agência para 2014 são os seguintes:*

#### **1.3.1. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo 1**

##### **1.3.1.1. Gestão operacional dos sistemas**

A Agência continuará a desempenhar todas as funções necessárias à gestão operacional do SIS II, do VIS e do EURODAC para assegurar a disponibilidade dos mesmos 24 horas por dia, sete dias por semana.

A Agência também assumirá a responsabilidade pela supervisão e o controlo do trabalho realizado pelos contratantes, no que respeita aos aspetos financeiros e contratuais. Os objetivos específicos relacionados com a gestão destes sistemas são os seguintes:

- gestão dos acordos de nível de serviço relativos aos sistemas de modo a assegurar a plena observância dos níveis de serviço e a monitorização e medição constantes e precisas da qualidade dos serviços;
  - supervisão e monitorização do trabalho executado ao abrigo dos contratos de manutenção do SIS II, do VIS e do EURODAC.
-

- Continuação da implantação do VIS à escala mundial em 2014, complementarmente à conclusão da implementação do VIS MAIL 2<sup>4</sup>
- Em relação ao EURODAC, o objetivo principal da Agência em 2014 consistirá em assegurar a conclusão da migração do sistema para Estrasburgo e a sua integração no modelo de serviço da Agência depois de completadas as atividades de reinstalação do EURODAC (cenário n.º 4), com a criação de novas instalações do EURODAC em Estrasburgo e na Áustria sob a forma de clones do sistema existente e a correspondente aquisição de novo *hardware* e do *software* COTS.

#### 1.3.1.2. Evolução dos sistemas<sup>5</sup>

A eu-LISA levará também a cabo todas as tarefas necessárias para assegurar que os sistemas prosseguirão a sua evolução de acordo com o desenvolvimento das respetivas bases jurídicas e as necessidades dos Estados-Membros, nomeadamente:

- evolução do BMS<sup>6</sup>;
- implementação das alterações necessárias no EURODAC em conformidade com o Regulamento reformulado;
- melhoria das capacidades funcionais do VIS, do SIS II e do EURODAC.

Quanto à evolução funcional do VIS, a eu-LISA espera que os Estados-Membros introduzam alterações específicas nos seus sistemas nacionais a fim de beneficiarem das novas capacidades do novo sistema VIS Central. A eu-LISA procederá a uma avaliação do âmbito das novas funcionalidades no VIS Central e acordará com os Estados-Membros as prioridades da respetiva implementação. Será fornecida aos Estados-Membros uma avaliação do impacto do VIS Central para que estes possam elaborar uma avaliação do impacto dos respetivos sistemas nacionais e prever os recursos e orçamentos necessários para garantir uma implementação bem-sucedida.

A evolução técnica do VIS será prosseguida em 2014 na medida do necessário para assegurar a disponibilização do sistema pelos Estados-Membros. Simultaneamente,

---

<sup>4</sup> Não existe qualquer disposição jurídica relativa à duração exata do processo de implantação do VIS a nível regional, porquanto isso depende dos Estados-Membros e da celeridade com que estes implantam o sistema. Há que ter em mente, portanto, que a decisão nos termos do artigo 46.º só será tomada quando o processo de implantação regional estiver praticamente concluído e não necessariamente ao fim de 22 meses exatos após a entrada em funcionamento do VIS. Qualquer referência feita no presente documento aos supracitados sistemas está sujeita à adoção da base jurídica necessária. Além disso, qualquer referência feita no presente documento à evolução do SIS II, incluindo a implementação das capacidades biométricas, está sujeita à adoção da base jurídica necessária.

<sup>5</sup> Qualquer referência feita no presente documento à evolução dos sistemas atribuída à Agência pode estar sujeita à adoção da base jurídica necessária.

<sup>6</sup> A evolução técnica do VIS será prosseguida em 2014 na medida do necessário para garantir a disponibilização do sistema pelos Estados-Membros. Simultaneamente, a evolução técnica do sistema será considerada na sua totalidade, ou seja, associando o VIS e o BMS.

terá lugar uma evolução técnica do sistema na sua globalidade, ou seja, tanto do VIS como do BMS.

#### **1.3.1.3. Desenvolvimento e implementação de novos sistemas**

A Agência disporá de capacidade e competências suficientes para executar as tarefas necessárias durante o ciclo de vida completo dos novos projetos relativos à implementação de novos sistemas de acordo com os novos instrumentos jurídicos e com as necessidades dos Estados-Membros. É provável que em 2015 se inicie a entrada em serviço dos seguintes sistemas, subordinada à adoção da base jurídica relevante:

- Sistemas de Registo de Entradas/Saídas (SES)
- Sistema do Programa de Viajantes Registados (PVR)

Como já foi dito, a data específica para iniciar o desenvolvimento e o planeamento pormenorizado destes sistemas depende do calendário da adoção dos instrumentos jurídicos relevantes.

Além do desenvolvimento de novos sistemas, a Agência estará preparada para continuar a assumir responsabilidades adicionais por outros sistemas já existentes, de acordo com as alterações e o desenvolvimento dos respetivos instrumentos jurídicos. Contudo, importa não esquecer que não haverá qualquer desenvolvimento concreto do SES e do PVR antes de o Conselho e o Parlamento Europeu chegarem a um acordo final sobre a base jurídica desses sistemas.

#### **1.3.1.4. Segurança e proteção de dados**

A Agência continuará a desenvolver a sua política e as suas normas gerais de segurança, bem como os planos para a continuidade do funcionamento e para a recuperação em caso de catástrofe tanto da própria Agência, como dos sistemas sob o seu controlo e da(s) rede(s) de comunicação a eles afeta(s).

Tendo em vista este objetivo, o Conselho de Administração adotou, em novembro de 2013, uma ampla Estratégia de Gestão da Continuidade do Funcionamento (GCF). A sua finalidade era definir o quadro de governação para o desenvolvimento, a implementação e a manutenção da continuidade do funcionamento na eu-LISA, com especial incidência sobre os processos empresariais da Agência, a sua infraestrutura e os sistemas por ela geridos, bem como sobre todas as redes e infraestruturas conexas que estão sob a sua responsabilidade operacional. A Agência também desempenhará quaisquer outras funções de segurança previstas pelo Regulamento que a institui ou por qualquer outro instrumento jurídico relevante.

Por conseguinte, a Agência aplicará e monitorizará o mais elevado nível de proteção dos dados pessoais. Além disso, procederá a auditorias internas semestrais em matéria de segurança e de proteção de dados para avaliar o cumprimento dos requisitos legais e identificar eventuais oportunidades de melhorar e desenvolver as políticas e os procedimentos internos.

---

**1.3.1.5. Infraestruturas de comunicação**

Em 2014, a eu-LISA continuará a ser responsável pela supervisão, a segurança e a coordenação das relações entre os Estados-Membros e o fornecedor de serviços de rede para a infraestrutura de comunicação do SIS II, do EURODAC e do VIS (rede s-TESTA). A Agência assegurará também que os fornecedores de serviços de rede externos do setor privado respeitam integralmente as políticas de segurança instituídas e garantem os níveis de serviço acordados. Além disso, a eu-LISA prestará aos Estados-Membros o apoio que for necessário relativamente à migração da atual rede s-TESTA para uma nova rede WAN.

Em consequência desta migração, as funções operacionais desempenhadas no âmbito da s-Testa pelo fornecedor de serviços de rede serão parcialmente transferidas para a eu-LISA. Esta alteração exigirá a implementação de um novo serviço: o Centro de Operações de Rede, que irá gerir a parte protegida da infraestrutura de comunicação onde os dados operacionais do SIS II, do EURODAC e do VIS são transferidos para texto não codificado.

Para dar resposta às novas necessidades suscitadas pela alteração do modelo operacional das infraestruturas de comunicação, o Centro de Operações de Rede exigirá recursos financeiros e humanos adicionais, pois dificilmente se poderá fazer face ao previsível aumento do volume de trabalho com os efetivos atualmente existentes.

**1.3.1.6. Programas de formação e assistência técnica**

A Agência continuará a providenciar formação sobre a utilização técnica do SIS II, do VIS e do EURODAC às autoridades nacionais que participam nestes sistemas. Com base no acordo alcançado em 2013 entre a eu-LISA e os Estados-Membros no tocante aos requisitos específicos e ao âmbito da formação técnica referente ao VIS e ao EURODAC, a eu-LISA continuará a desenvolver e a fornecer formação utilizando os seus recursos internos e cooperando com outras agências.

Providenciará também formação sobre os aspetos técnicos e funcionais do SIS II ao pessoal do SIRENE (SIRENE- Informações Suplementares Pedidas nas Entradas Nacionais), aos membros de equipas de avaliação de Schengen e aos peritos responsáveis.

Importa mencionar igualmente que a Agência assinou um memorando de entendimento com a CEPOL, no qual se estabelecem os domínios de cooperação entre as duas agências em complemento do cumprimento dos respetivos mandatos. Em 2014 a Agência assinará um memorando de entendimento semelhante com a FRONTEX.

A assistência técnica que a Agência presta aos Estados-Membros passará a incluir o apoio de que tanto os novos Estados-Membros como os já existentes necessitam para se prepararem tecnicamente com vista à integração dos seus sistemas no SIS II e no VIS. A integração propriamente dita só avançará quando as eventuais questões pendentes estiverem resolvidas e a respetiva decisão do Conselho adotada. Complementarmente ao fornecimento de formação sobre os sistemas, a assistência técnica também incluirá serviços de gestão dos programas e projetos.

---

### **1.3.2. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo 2**

Em 2014, o desenvolvimento e a progressão profissional do pessoal da Agência serão essenciais para a consolidação das suas atividades. Para maximizar o potencial dos seus funcionários, a organização instituirá um processo de avaliação e aperfeiçoamento regular das suas competências profissionais, de gestão das suas carreiras e de resposta às suas necessidades de formação. Este modelo terá as seguintes componentes fundamentais:

#### **1.3.2.1. Desenvolvimento do pessoal**

- Implementação de um quadro de carreiras profissionais com base no modelo de serviço de TI consolidado da Agência
- Normalização das funções profissionais nas diversas equipas para facilitar a mobilidade interna do pessoal e a avaliação regular das capacidades e das necessidades de pessoal
- Criação de agrupamentos de funções para organizar o pessoal dos serviços de TI em grupos funcionais semelhantes
- Análises regulares das necessidades de pessoal e de formação

#### **1.3.2.2. Formação**

- Elaboração de planos de formação normalizados para cada tipo e grupo de funções
- Maximização da utilização dos recursos de formação existentes, incluindo vendedores
- Implementação de modelos de formação inovadores, como uma abordagem de formação de formadores e o recurso a promotores de produtos nas formações destinadas a grupos mais alargados do pessoal

#### **1.3.2.3. Gestão financeira, adjudicação de contratos, logística e administração**

A Agência continuará a desenvolver os seus processos e procedimentos financeiros internos, adotando uma abordagem proativa para assegurar constantemente uma gestão transparente e eficiente dos recursos financeiros.

A Agência irá gerir todas as atividades relativas à adjudicação de contratos com base num plano de contratação pública que será comunicado ao Conselho de Administração. Este será igualmente informado dos principais concursos lançados. Os Grupos Consultivos também serão envolvidos nas atividades de contratação pública relativas à manutenção e à evolução dos sistemas sob a gestão da Agência. Poderão ser convidados peritos dos Estados-Membros para contribuírem com os

---

seus conhecimentos técnicos para a elaboração dos documentos de concurso e a definição dos respetivos procedimentos.

Na área da gestão dos edifícios e da logística, uma prioridade fundamental consistirá em assegurar que os trabalhos nas instalações permanentes em Tallinn e as obras de desenvolvimento das instalações técnicas em Estrasburgo cumprem plenamente os prazos previstos. No entanto, a sua progressão não está inteiramente nas mãos da Agência, dependendo até certo ponto de fatores externos e da evolução ocorrida em 2013, designadamente a) a decisão do Governo estónio sobre a localização do edifício permanente da Agência; e b) a aprovação do processo de construção das instalações técnicas em Estrasburgo pelo Parlamento Europeu e o Conselho.

### **1.3.3. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo 3**

#### **1.3.3.1. Governação empresarial das TI**

Em 2013, os responsáveis pelo desenvolvimento do quadro de governação empresarial da Agência deram prioridade ao desenvolvimento de uma abordagem adequada, à identificação dos objetivos empresariais relevantes, à elaboração de um roteiro apropriado e ao início da sua aplicação.

Em 2014, a Agência prosseguirá a implementação e o desenvolvimento do seu modelo de governação, concentrando esforços no prosseguimento da aplicação do roteiro, em paralelo com a criação de indicadores de desempenho relevantes para os seus serviços empresariais e atividades técnicas.

Complementarmente, a Agência continuará a desenvolver a sua infraestrutura interna, dando especial ênfase aos sistemas informáticos internos, à elaboração de relatórios de gestão e às ferramentas de colaboração.

#### **1.3.3.2. Modelo de serviço**

Em 2014, a Agência prosseguirá a aplicação do roteiro de implementação do ITIL/ITSM, deixando de dar prioridade à obtenção de melhorias e resultados rápidos para privilegiar o desenvolvimento e a implementação do quadro de controlo dos processos de extremo a extremo, enquanto fator essencial para a relação custo-eficácia a nível operacional. Um aspeto importante da evolução do modelo de serviço consistirá na consolidação e normalização adicionais dos instrumentos de gestão dos serviços já existentes.

#### **1.3.3.3. Atividades de investigação e desenvolvimento**

Em 2014, a Agência continuará a desenvolver as suas capacidades na área do acompanhamento e investigação das tecnologias novas e emergentes. Os resultados desse acompanhamento serão incorporados no processo de tomada de decisões sobre a evolução dos sistemas geridos pela Agência, modernizando e aperfeiçoando os seus processos técnicos e empresariais. O quadro de governação fornecerá o conjunto de ferramentas necessárias para avaliar e orientar as

---

atividades de investigação e desenvolvimento para a concretização dos objetivos empresariais da Agência.

#### **1.3.3.4. Monitorização, notificação e estatísticas**

A Agência produzirá, regularmente, os relatórios e as estatísticas referentes à utilização dos sistemas informáticos sob sua gestão e acompanhará o respetivo desempenho, tal como previsto nas bases jurídicas relativas aos referidos sistemas e de acordo com o Regulamento que a institui. Apresentará regularmente um relatório ao Parlamento Europeu, ao Conselho e à Comissão, nomeadamente sobre o funcionamento técnico dos sistemas. Este relatório abrangerá também os aspetos relativos à segurança dos sistemas informáticos sob a sua gestão e fornecerá igualmente à Comissão informações de que a mesma necessite para a avaliação periódica do VIS, do EURODAC e do SIS II.

Em 2014, serão elaborados os seguintes relatórios referentes aos sistemas sob gestão:

- Relatório sobre o funcionamento técnico do VIS, incluindo a segurança do mesmo, nos termos do artigo 50.º, n.º 3, do Regulamento VIS
- EURODAC: o relatório anual de 2013 sobre as atividades da Unidade Central do EURODAC previsto no artigo 24.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 2725/2000 (janeiro/fevereiro de 2014)
- EURODAC: fornecimento de relatórios estatísticos trimestrais regulares sobre o trabalho da Unidade Central do EURODAC (nos termos do artigo 3.º, n.º 3, Regulamento (CE) n.º 2725/2000)
- SIS II: publicação anual das estatísticas de utilizadores dos Estados-Membros relativas ao SIS II ao abrigo do artigo 50.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1987/2006 e do artigo 66.º, n.º 3, da Decisão 2007/533/JAI, respetivamente (janeiro/fevereiro 2014).

#### **1.3.4. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo 4**

##### **1.3.4.1. Cooperação com outras Agências**

Em 2014, a Agência procurará também continuar a desenvolver as suas parcerias com outras agências nos respetivos domínios políticos (ou seja, EUROPOL, FRONTEX, EASO, EUROJUST, ENISA, CEPOL, FRA e AEPD) com base em memorandos de entendimento formais e na cooperação em áreas de interesse comum. A Agência promoverá o intercâmbio de experiências e conhecimentos com os parceiros identificados, contribuindo para a implantação de sistemas e plataformas tecnológicas comuns e prestando os serviços previstos nos instrumentos jurídicos aplicáveis. Na implementação de iniciativas e projetos comuns com os seus parceiros, a Agência terá sempre em conta as questões de segurança e proteção de dados, bem como a Estratégia de Gestão da Informação da UE e os desenvolvimentos registados no Modelo Europeu de Intercâmbio de Informações.

##### **1.3.4.2. Comunicação**

Em 2014, a Agência orientará os seus esforços neste domínio com base na estratégia de comunicação externa aprovada pelo Conselho de Administração em novembro de 2013. A nível interno, a Agência utilizará vários canais de comunicação

---

para reforçar a organização e promover a sua missão e valores. A nível externo, dará a primazia ao fornecimento de informações regulares sobre as suas atividades ao público em geral, realçando o valor acrescentado que o trabalho da Agência representa para os cidadãos europeus. Além disso, organizará e/ou participará na organização das campanhas de informação específicas que forem necessárias.

Também prestará especial atenção à manutenção de uma comunicação global e regular com os Estados-Membros e o Conselho de Administração sobre os progressos efetuados na execução do Programa de Trabalho em geral e de projetos e atividades estratégicos específicos em particular.

#### **1.3.4.3. Apoio contínuo ao Conselho de Administração e ao trabalho dos Grupos Consultivos**

A Agência prestará apoio administrativo e logístico contínuo ao Conselho de Administração e ao trabalho dos Grupos Consultivos através do Secretariado do Conselho de Administração. O Conselho de Administração continuará a assegurar que a Agência desempenha as funções e apresenta resultados em conformidade com o Regulamento que a institui, da forma mais eficaz em termos de custos e tendo em conta os objetivos estratégicos a médio prazo. Para além da aprovação de documentos normalizados no ciclo de vida anual orçamental e do planeamento, farão parte das questões específicas a acompanhar pelo Conselho de Administração em 2014 matérias relacionadas com o desenvolvimento das instalações permanentes em Tallinn e a execução de obras nas instalações técnicas em Estrasburgo. Em 2014, os Grupos Consultivos continuarão a prestar apoio ao Conselho de Administração no que se refere à adoção do Programa de Trabalho para 2015 e do Relatório de Atividades de 2013, bem como às questões técnicas relacionadas com a evolução e o desenvolvimento futuro dos sistemas existentes.

A Agência continuará a colaborar proativamente com os Grupos Consultivos, prestando-lhes o apoio administrativo e logístico necessário e estabelecendo parcerias com estes na resolução das principais questões operacionais e estratégicas relativas aos sistemas.

#### **1.3.5. Principais riscos e principais fatores de sucesso**

O Programa de Trabalho para 2014 pretende levar mais longe os resultados alcançados em 2013. Os objetivos a médio prazo da Agência e as expectativas das partes interessadas estabeleceram padrões elevados em termos dos produtos da Agência e dos prazos para a sua realização. Atendendo à complexidade dos sistemas e serviços geridos pela Agência, teve de ser adotada uma abordagem proativa e de vigilância relativamente à gestão dos riscos identificados e dos problemas suscetíveis de impedir o cumprimento dos seus objetivos.

Entre esses riscos figuram os seguintes:

- falta de pessoal devido às novas tarefas atribuídas à Agência;
  - elevada rotação do pessoal;
  - alterações frequentes das prioridades e da procura de serviços ao longo do ano;
  - desvio significativo do orçamento para 2014 relativamente ao previsto;
  - atrasos nas obras de construção em Estrasburgo.
-

Para resolver, monitorizar e gerir estes e todos os restantes riscos, proceder-se-á ao desenvolvimento e aplicação de um Plano de Gestão dos Riscos distinto.

Em termos gerais, para atenuar os principais riscos é importante que se concretizem os principais fatores de sucesso que facilitarão a execução do programa de trabalho e o cumprimento dos seus objetivos operacionais. Entre esses fatores figuram os seguintes:

- assegurar a satisfação e o empenhamento do Conselho de Administração;
- desenvolver uma relação estreita com os Grupos Consultivos e obter o pleno apoio dos mesmos;
- assegurar uma colaboração, um relacionamento e um compromisso transparentes com os Estados-Membros e a Comissão Europeia;
- garantir o compromisso das chefias e o empenhamento do pessoal no cumprimento das prioridades estabelecidas no programa de trabalho;
- assegurar a disponibilidade de recursos suficientes e as infraestruturas necessárias.

#### **1.3.6. Abordagem de execução**

Para garantir a boa aplicação do Programa de Trabalho e a realização dos objetivos operacionais, o processo de execução será gerido através de um Plano de Execução. Este plano indicará as etapas fundamentais para a consecução de cada objetivo, atribuirá tarefas específicas, afetará os recursos necessários e definirá a propriedade, as funções e as responsabilidades relativas a cada uma das tarefas. O empenhamento e a adesão de todo o pessoal constituem um pré-requisito para que a execução do Plano de Ação seja coroada de êxito.

A supervisão e o controlo do plano de execução terão lugar a dois níveis; internamente, a Agência procederá a análises dos progressos efetuados com uma periodicidade quinzenal. Além disso, serão apresentados ao Conselho de Administração relatórios mensais sobre a aplicação do Plano de Ação.

O Plano de Ação será revisto de forma periódica ou casuística ao longo do ano e ajustado em função das necessidades e circunstâncias.

---

## **2. Parte Geral**

### **2.1. Introdução**

A Agência europeia para a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça foi instituída pelo Regulamento (UE) n.º 1077/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 (JO L 286 de 01.11.2011, p. 1), que entrou em vigor em 21 de novembro de 2011.

Em conformidade com os termos específicos do artigo 12.º do Regulamento que institui a Agência, o Conselho de Administração deve adotar até 30 de setembro de cada ano o programa de trabalho anual da Agência para o ano seguinte, depois de obter o parecer da Comissão. O programa de trabalho adotado será depois transmitido ao Parlamento Europeu, ao Conselho e à Comissão pelo Conselho de Administração e publicado. O Regulamento que institui a Agência estipula ainda que o programa de trabalho anual é apresentado em todas as línguas oficiais das instituições da União.

O objetivo do programa de trabalho anual é descrever e aprovar as atividades a realizar pela Agência no ano em questão, a fim de implementar as funções referidas no capítulo II do Regulamento supramencionado. O seu propósito é traduzir as metas estratégicas da Agência em objetivos anuais e fornecer uma base para o planeamento orçamental.

O presente Programa de Trabalho e a sua execução estão, pois, intimamente ligados à preparação e execução do Projeto de Orçamento da Agência para 2014, justificando a afetação de meios a títulos, capítulos e artigos específicos.

Tal como acima foi referido, esta nova Agência foi instituída em finais de 2011. As suas componentes, infraestruturas e funções básicas foram estabelecidas em 2012 e 2013, permitindo-lhe executar as suas funções essenciais para assegurar a gestão operacional do SIS II, do VIS e do EURODAC.

O presente Programa de Trabalho descreve as funções da Agência em 2014, tendo em vista:

- O desempenho ininterrupto das tarefas fundamentais para a gestão operacional dos sistemas informáticos sob a sua responsabilidade, bem como o desenvolvimento e a implementação de novos sistemas nos termos previstos nos respetivos instrumentos jurídicos
- A aplicação integral das disposições jurídicas relativas aos sistemas informáticos sob o controlo da Agência
- A continuação do desenvolvimento e da consolidação da organização e dos seus modelos operacional e de governação

### **2.2. Missão e visão da Agência**

***No contexto mais geral do seu mandato, a principal missão da Agência é dedicar-se à criação contínua de valor acrescentado para os Estados-Membros, apoiando através da tecnologia os esforços por estes desenvolvidos no sentido de tornar a Europa mais segura.***

---

A Agência é um contribuinte idóneo para o êxito das políticas no espaço de justiça, segurança e liberdade, gozando do pleno respeito e apoio dos Estados-Membros. Apoia de forma proativa a cooperação e o intercâmbio de informações entre os organismos de aplicação da lei responsáveis pela segurança interna a nível da União Europeia. Nas suas operações, a Agência respeita os direitos fundamentais dos cidadãos e as mais rigorosas normas de segurança e proteção dos dados. No âmbito da Estratégia de Segurança Interna da União Europeia, a Agência também centra as suas atividades operacionais na prestação de um contributo proativo para a segurança e a livre circulação entre as fronteiras internas Schengen e de acesso ao Espaço Schengen, tendo na sua mira o combate à criminalidade organizada nas fronteiras externas.

***A missão da Agência é implementada através da visão da organização, na qual se inclui:***

- ***O fornecimento de serviços e soluções de alta qualidade e eficientes***
- ***A conquista da confiança dos Estados-Membros e a compatibilização contínua das capacidades tecnológicas com a evolução das necessidades dos mesmos***
- ***O seu crescimento como Centro de Excelência***

### **2.3. Valores e princípios orientadores da execução**

O êxito da Agência tem por base os valores essenciais que orientam as atividades operacionais e o desenvolvimento estratégico da organização. Estes valores são:

- ***Integridade***, garantindo que a Agência utilizará da melhor forma a experiência, os conhecimentos e os investimentos efetuados pelos Estados-Membros, continuando a desenvolvê-los
  - ***Responsabilização***, instituindo um quadro de governação sólido, velando pela boa relação custo-eficácia das operações e praticando uma boa gestão financeira
  - ***Transparência***, mantendo uma comunicação regular e aberta com as principais partes interessadas e envolvendo-as num diálogo contínuo para definir a estratégia de desenvolvimento da Agência a longo prazo
  - ***Excelência***, através do estabelecimento da estrutura organizativa apropriada, do pessoal adequado e dos processos mais corretos para assegurar a continuidade dos serviços e a total funcionalidade das ferramentas fornecidas aos Estados-Membros
  - ***Trabalho de equipa***, capacitando cada um dos membros da equipa no sentido da melhor utilização possível dos seus conhecimentos e experiência e contribuição para o êxito comum
-

Estes valores refletem-se nos princípios que orientam a execução do presente Programa de Trabalho. Esses princípios são os seguintes:

- A Agência reconhece que as pessoas constituem o seu principal ativo e procura constantemente atrair, reter e desenvolver profissionais altamente qualificados que partilhem os valores da Agência e estejam motivados e empenhados em concretizar a sua missão e os seus objetivos
- A Agência constrói o seu sucesso através de uma interação eficaz e aberta entre as partes interessadas e os Estados-Membros e instituições da UE, a qual contribui para a consecução dos objetivos comuns
- A Agência constrói e mantém a credibilidade junto dos seus parceiros e partes interessadas na UE através dos êxitos e competências profissionais da sua equipa
- A Agência procurará promover a excelência operacional através do fornecimento aos Estados-Membros de serviços e soluções de qualidade elevada, compatíveis com as suas necessidades e prioridades. Nas operações serão incorporadas as mais rigorosas normas de proteção e segurança dos dados, a fim de promover a confiança mútua
- A Agência aplicará princípios de boa governação e de boa relação custo-eficácia na condução das suas operações empresariais. Garantirá também total conformidade com as disposições em matéria de segurança e proteção de dados aplicáveis aos sistemas sob sua gestão.

#### **2.4. Contexto político e perspetivas estratégicas**

A criação desta Agência já estava prevista nos instrumentos legislativos relativos ao Sistema de Informação de Schengen de Segunda Geração (SIS II) adotados em 2006-2007 e no Regulamento VIS adotado em 2008. Nas Declarações Comuns das três instituições sobre a gestão a longo prazo destes sistemas, o Parlamento Europeu e o Conselho convidaram a Comissão a apresentar rapidamente as propostas necessárias e comprometeram-se a assegurar a adoção das mesmas a tempo de permitir à Agência a plena assunção das suas atividades até 2012. Estes compromissos políticos foram respeitados.

A criação da Agência situa-se no contexto político do programa de Estocolmo e do plano de ação que dá aplicação a este programa, os quais estabelecem o quadro para a resposta da UE a importantes desafios neste domínio político e traçam várias evoluções essenciais no domínio da gestão de fronteiras e da segurança no período que se avizinha.

Para além disso, a Estratégia de Segurança Interna (ISS) adotada em fevereiro de 2010 identifica o «Reforçar a segurança através da gestão das fronteiras» como um dos cinco objetivos estratégicos em que a UE poderá oferecer um verdadeiro valor acrescentado ao longo dos próximos quatro anos.

Diversos desenvolvimentos económicos, políticos e tecnológicos exercerão um importante impacto na estratégia de médio a longo prazo da Agência e no modo como isso se traduz em metas operacionais para 2014.

---

A atual «Idade da Austeridade» na Europa já conduziu a cortes orçamentais consideráveis a nível dos Estados-Membros e exige maior responsabilização e eficiência em todos os domínios de política. É muitíssimo provável que esta situação se mantenha pelo menos a médio prazo, com graves limitações e um controlo acrescido sobre novos investimentos em tecnologias da informação, tanto a nível da União Europeia como dos Estados-Membros.

Constituirá, por isso, um desafio fundamental demonstrar às partes interessadas e à sociedade em geral os benefícios dos investimentos e das despesas feitos pela Agência, apresentar provas claras do seu valor acrescentado, da sua rentabilidade, da sua sólida gestão financeira e do potencial de conseguir poupanças de custos aos Estados-Membros com a aplicação de novas tecnologias e a introdução de processos mais eficientes para os sistemas sob sua gestão.

Diversos fenómenos políticos e sociais continuarão também a exercer o seu impacto no ambiente dos sistemas informáticos geridos pela Agência. Os desenvolvimentos políticos ocorridos em países terceiros vizinhos ao longo do último ano, nomeadamente a instabilidade em determinados países do Norte de África e do Médio Oriente, conduziram a afluxos maciços de pessoas às fronteiras meridionais da UE e, de uma forma mais geral, a novas tendências e desafios nos fluxos migratórios para a União.

Estes acontecimentos aumentaram significativamente a visibilidade das questões relativas à gestão das fronteiras externas, pondo em destaque a importância de existirem sistemas eficazes de controlo das fronteiras, de manutenção da segurança, de gestão eficaz dos pedidos de asilo e da implementação de processos de emissão de vistos.

Os sistemas geridos pela Agência serão, por isso, claramente visíveis e mantidos sob rigoroso controlo.

Numa perspetiva a mais longo prazo, a Agência deverá continuar a prestar aos atuais Estados-Membros a assistência necessária para estarem tecnicamente preparados para se integrarem no SIS II e VIS. A integração efetiva de cada Estado-Membro nestes sistemas só poderá avançar quando forem resolvidas as questões políticas pendentes relativas à aplicação das disposições do acervo de Schengen. Prevê-se que vários outros Estados-Membros venham a necessitar também de assistência na resolução de questões técnicas relacionadas com a sua futura integração no SIS II.

O quadro complexo dos sistemas informáticos geridos pela Agência, tanto em termos do número de partes interessadas como da geometria variável<sup>7</sup> em função da

---

<sup>7</sup> Os enquadramentos jurídicos do SIS II, do VIS e do EURODAC caracterizam-se pela geometria variável, termo utilizado para significar que determinados Estados-Membros não participam em um ou mais dos sistemas, ou que neles participam apenas parcialmente. Por exemplo, a Irlanda e o Reino Unido participam no EURODAC, mas no que respeita ao SIS II apenas participam para aspetos relativos ao antigo terceiro pilar, não para os relativos à livre circulação. Estes dois Estados-Membros não participam no VIS. Por outro lado, a Dinamarca participa no SIS II e no VIS, instrumentos do antigo primeiro pilar nos termos do direito internacional, e no EURODAC, no quadro de um acordo internacional. Vários países terceiros, nomeadamente a Islândia, a Noruega, a Suíça e o

qual determinados Estados-Membros não poderão votar no Conselho de Administração da Agência no que respeita a certos sistemas, exige também a criação de estruturas de governação eficazes. Este ponto aplica-se especialmente ao Reino Unido e à Irlanda, que irão provavelmente integrar-se neste sistema a partir de 2014. A Agência tem de prosseguir a consolidação da sua organização e das suas equipas e demonstrar a sua capacidade de ir ao encontro das necessidades das partes interessadas, levando ao mesmo tempo totalmente em conta os interesses e as prioridades da UE.

A escala e a complexidade dos sistemas informáticos neste domínio de política colocam também enormes desafios técnicos. As partes interessadas estão também a contar com as soluções mais avançadas em termos de funcionalidades, tempo de resposta e continuidade das operações. O ritmo das alterações tecnológicas no setor das tecnologias da informação constitui simultaneamente um desafio e uma oportunidade.

A Agência aderirá proativamente a esta perspetiva consolidando os seus procedimentos de governação, estruturas e processos para poder aplicar com eficácia tecnologias inovadoras que apoiem as necessidades das empresas e dos utilizadores e aumentem a eficiência dos seus próprios procedimentos administrativos. Alguns exemplos de áreas a analisar poderão ser a biometria e os progressos tecnológicos que aumentarão o desempenho, a fiabilidade e a flexibilidade dos sistemas.

Tal como referido de forma mais pormenorizada no ponto infra, é muito provável que sejam confiados à Agência o desenvolvimento e a gestão de novos sistemas informáticos, nomeadamente o Programa de Viajantes Registados e um Sistema de Registo de Entradas/Saídas, para os quais devem ser apresentadas propostas legislativas em 2013. Outros sistemas para além da área da gestão de fronteiras, tais como instrumentos para o intercâmbio de dados destinados à luta contra a criminalidade transfronteiras, poderão vir a ser confiados à Agência a médio prazo.

Na perspetivação do futuro, é também importante ter em mente o legado do passado. Tem-se frequentemente uma imagem negativa de projetos relativos às TI geridos pelo setor público tanto a nível nacional como internacional, devido a alguns casos de elevada visibilidade em que ocorreram, no passado recente, de atrasos e/ou derrapagens de custos significativos ou mesmo catastróficos. A Agência tem de basear-se nas experiências e lições retiradas de outros importantes projetos relativos às TI e garantir uma governação exigente, um planeamento rigoroso e um acompanhamento atento da implementação dos projetos que sejam da sua responsabilidade, em conjugação com procedimentos eficientes de adjudicação de contratos.

Um desafio que frequentemente se coloca neste tipo de projetos é o de conseguir estabelecer o equilíbrio correto entre a flexibilidade e as limitações relevantes em termos orçamentais e de tempo. Numa área de política como a de liberdade, justiça

---

Liechtenstein estão associados à execução, aplicação e desenvolvimento do acervo de Schengen, participando por isso tanto no SIS II como no VIS. Estão também associados à execução de medidas relacionadas com o EURODAC e participam neste.

---

e segurança, as expectativas das partes interessadas em relação aos grandes sistemas informáticos são de um elevado grau de flexibilidade no que respeita aos requisitos e às soluções técnicas escolhidas para os projetos em curso, de modo a ter em conta tanto necessidades políticas em constante evolução como os mais recentes avanços tecnológicos, padrões de segurança e salvaguardas crescentes para a proteção de dados. É este o caso, em particular, quando ocorrem eventos de grande visibilidade, tais como ataques terroristas ou afluxos massivos de migrantes, que frequentemente levam à rápida introdução de novas medidas políticas para os combater (entre outras coisas, facilitando a cooperação e o intercâmbio de informações entre as autoridades responsáveis). Um desafio fundamental que se coloca à Agência consistirá em demonstrar o nível de flexibilidade necessário para desenvolver e adaptar os sistemas que se encontram sob sua responsabilidade, mantendo simultaneamente a sua relação custo-eficácia e minimizando o impacto temporal.

As partes interessadas têm já diversas expectativas claramente identificadas para melhorias futuras nos sistemas informáticos que são geridos pela Agência. Por exemplo, uma tarefa fundamental da Agência em 2014 consistirá em assegurar a implementação do Regulamento EUODAC reformulado.

A proteção e a segurança dos dados também estarão no cerne das prioridades da Agência, que tem de assegurar o respeito rigoroso de todas as disposições em matéria de proteção e segurança de dados aplicáveis aos sistemas informáticos que gere, e será igualmente objeto de auditorias periódicas nestes domínios específicos.

Prevê-se que até ao início de 2014 a Agência tenha conseguido estabelecer o seu modelo de base relacionado com a gestão operacional do SIS II, do VIS e do EUODAC, de modo a assegurar o funcionamento contínuo dos sistemas 24 horas por dia e sete dias por semana e aprofundar o desenvolvimento deste modelo ao longo do ano.

## **2.5. Objetivos estratégicos da Agência a médio prazo**

Os objetivos estratégicos da Agência para o período de 2014-2020 e anos seguintes, adiante descritos, refletem o contexto político descrito no capítulo anterior e as prioridades da Agência definidas no diálogo com os Estados-Membros. Os objetivos estratégicos são regularmente revistos e evoluem em função das necessidades.

### **2.5.1. Objetivo Estratégico 1: Desempenho das tarefas fundamentais da Agência**

**A Agência continuará a desenvolver o seu modelo operacional a fim de manter a estabilidade e a continuidade das operações do SIS II, do VIS e do EUODAC, assegurando a realização das tarefas relacionadas com a conclusão dos trabalhos em curso e com a evolução destes sistemas. Assumirá ainda responsabilidades adicionais pelo desenvolvimento e a implementação de novos sistemas, em conformidade com os instrumentos jurídicos aplicáveis, além do apoio proativo que deverá prestar aos Estados-Membros durante todo o ciclo de vida da utilização dos sistemas por ela controlados.**

Em 2014, a Agência continuará a ser responsável pela gestão operacional do VIS, do SIS II e do EURODAC. Entre as suas responsabilidades figurarão todas as tarefas necessárias para manter os sistemas a funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, em conformidade com os respetivos quadros jurídicos e com o Regulamento que institui a Agência. Serão componentes essenciais destas atividades o trabalho de manutenção e as adaptações técnicas necessárias para assegurar que os sistemas funcionam com um nível satisfatório de qualidade operacional e estão alinhados com as necessidades dos Estados-Membros. A Agência também prestará assistência aos atuais Estados-Membros em matéria de preparação técnica com vista à integração dos seus sistemas nacionais no SIS II, no VIS ou no EURODAC, uma vez resolvidas todas as questões políticas relacionadas com a sua aplicação das disposições do acervo de Schengen.

A Agência também levará a cabo as tarefas necessárias para concluir a implantação do VIS e da Fase 2 do VIS Mail, caso não tenha sido concluída em 2013<sup>8</sup>.

Quanto ao EURODAC, a Agência continuará a implementar as alterações ao sistema previstas no Regulamento reformulado, que foi adotado em 2013.

À Agência pode ser igualmente conferida a responsabilidade pela preparação, pelo desenvolvimento, pela implementação e pela gestão operacional de outros sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça, se tal estiver previsto nos atos normativos relevantes, em conformidade com o disposto no artigo 1º, n.º 3, do Regulamento que a institui.

A Agência adotará uma atitude prospetiva a fim de antecipar as implicações gerais dos sistemas informáticos adicionais cujo desenvolvimento ou integração e gestão lhe possam vir a ser solicitados a médio prazo. Estará igualmente apta a fornecer os contributos necessários para a tomada de decisões a nível da Comissão sobre questões de pessoal, orçamento e infraestruturas, bem como no que respeita às capacidades tecnológicas para apoiar os respetivos instrumentos jurídicos existentes ou novos. A Agência zelará igualmente por que na sua organização interna exista flexibilidade suficiente para dar os primeiros passos para a implementação dos objetivos com a maior brevidade possível após a adoção das bases jurídicas relevantes.

Em termos de possíveis sistemas novos, será dada prioridade imediata ao Sistema de Registo de Entradas/Saídas e ao Programa de Viajantes Registados. No entanto, o futuro desenvolvimento nestas áreas dependerá dos progressos efetuados na adoção dos respetivos instrumentos jurídicos.

---

<sup>8</sup> Não existe qualquer disposição jurídica quanto à duração exata do processo de implantação do VIS a nível regional, porquanto isso depende dos Estados-Membros e da celeridade com que estes implantam o sistema. Há que ter em mente, portanto, que a decisão nos termos do artigo 46.º só será tomada quando o processo de implantação regional estiver quase concluído e não necessariamente ao fim de 22 meses exatos após a entrada em funcionamento do VIS.

---

### 2.5.2. Objetivo Estratégico 2: Continuar a construir uma organização moderna e eficiente

**A Agência concentrará esforços no desenvolvimento profissional e das carreiras dos seus funcionários. Simultaneamente, continuará a desenvolver a organização com base na missão, visão e valores que a norteiam. Outro pilar será a adoção e a execução da sua estratégia plurianual para 2014-2020**

Tal como se previa no Quadro de Pessoal da Agência para 2013, este terá ficado completo no final deste ano com o número total de 120 efetivos. No entanto, devido a especiais dificuldades encontradas no recrutamento de pessoal para a sede da Agência em Tallinn, poderá ser preciso prosseguir os processos de recrutamento em 2014. Essas dificuldades estão sobretudo relacionadas com o coeficiente de correção aplicável à remuneração do pessoal em Tallinn.

Todavia, o orçamento da Agência para 2014 não prevê o recrutamento de mais efetivos. Tendo em conta as tarefas suplementares que serão atribuídas à Agência em 2014, há um risco evidente de que os recursos disponíveis sejam insuficientes para executar todas as tarefas previstas.

A Agência continuará igualmente a monitorizar e desenvolver os seus processos administrativos e empresariais, em sintonia com as alterações introduzidas nos procedimentos e regulamentos da União Europeia.

Em 2014, a Agência procurará alcançar também um elevado nível de motivação e especialização na organização. A formação do pessoal da Agência será uma das suas principais prioridades. Para otimizar a utilização dos recursos disponíveis, cada um dos programas de formação será alinhado com as funções desempenhadas na organização e com as necessidades individuais dos membros do seu pessoal. A formação será ministrada por meio de vários métodos, desde a formação autodidata até às sessões de «formação de formadores» e ações mais formais, recorrendo a parcerias com outras agências e organizações externas com vista à sua realização. O desenvolvimento da equipa de gestão da Agência merecerá especial atenção.

A fim de prosseguir a integração da organização, em 2014, a Agência desenvolverá atividades de reforço do espírito de equipa, bem como iniciativas internas que proporcionem aos funcionários a possibilidade de trabalharem nas suas diferentes instalações.

A Agência procurará desenvolver e implementar um quadro de carreiras profissionais com base no seu modelo de serviço de TI consolidado. Para o efeito, procederá à uniformização das funções profissionais nas diferentes equipas, ao agrupamento de funções e à criação de grupos funcionais, bem como à análise regular das necessidades de pessoal e de formação.

Outro elemento importante para uma governação eficiente da Agência será a consecução de um elevado nível de especialização em matéria de adjudicação e celebração de contratos e o reforço dessa especialização através de ações de formação, do intercâmbio de informações e experiências, bem como da sensibilização constante do pessoal para as normas e os procedimentos em vigor. A Agência também promoverá o intercâmbio de boas práticas e experiências com outras agências e recorrerá a serviços de consultoria sempre que necessário.

---

Prevê-se que os trabalhos realizados no âmbito do Objetivo Estratégico 2 permitam facilitar a compatibilização das necessidades empresariais com as capacidades técnicas da Agência.

### 2.5.3. Objetivo Estratégico 3: Evoluir para um centro de excelência

**A Agência procurará implementar quadros operacionais e de governação globais baseados nas normas do setor, que assegurarão a eficiência e a rentabilidade das operações dos sistemas através de um acompanhamento e de uma evolução permanentes dos processos operacionais, no intuito de identificar oportunidades para otimizar e melhorar o custo total de propriedade dos sistemas existentes e aumentar as capacidades estratégicas da Agência.**

Com base nos elementos constitutivos iniciais do modelo de centro de excelência desenvolvido em 2013, a Agência continuará a desenvolver a sua governação e as suas operações de modo a assegurar um alinhamento permanente da tecnologia e das capacidades com os objetivos empresariais e a procura dos Estados-Membros, oferecendo-lhes valor acrescentado através da tecnologia. Este objetivo será alcançado por via da execução do roteiro definido em 2013 com vista à implementação da Governação Empresarial das TIC<sup>9</sup>, o que implicará uma maior implementação dos níveis de maturidade essenciais da estrutura COBIT<sup>10</sup> para governação de TI (ou de outra estrutura de governação adequada)<sup>11</sup> em 2014.

A Agência também prosseguirá as atividades de desenvolvimento do seu modelo operacional integrando as normas e melhores práticas de gestão de serviços de TI do ITIL/ITSM<sup>12</sup>, com especial (mas não exclusiva) atenção à gestão operacional dos sistemas informáticos.

---

<sup>9</sup> Um conceito de gestão que visa alinhar os processos e a organização do planeamento estratégico e operacional das TIC com o planeamento empresarial estratégico da organização, maximizando assim o valor acrescentado que as empresas obtêm dos seus investimentos e operações baseados nas TI.

<sup>10</sup> Os objetivos de controlo para a tecnologia da informação e tecnologias conexas (COBIT) constituem um quadro criado pela ISACA com o objetivo de apoiar a governação de TI definindo e alinhando os objetivos empresariais com os objetivos e processos de TI. Trata-se de um conjunto de ferramentas de apoio que permite aos gestores colmatar o fosso existente entre requisitos de controlo, questões técnicas e riscos empresariais. O COBIT define 34 processos genéricos para a gestão de TI, em conjunto com as respetivas entradas e saídas de processo, atividades processuais fundamentais, objetivos, medidas de desempenho e um modelo de maturidade elementar.

<sup>11</sup> Na última década, foram introduzidas e desenvolvidas outras estruturas globais de governação das TIC, como o PASS 99, o Calder-Moir e o New Joint Governance Framework (NJGF – Novo Quadro de Governação Conjunta), que combinam os melhores elementos de outros quadros de governação comuns. A Agência escolherá o modelo de governação mais adequado à sua missão e objetivos.

<sup>12</sup> O ITIL consiste num conjunto de práticas para a gestão de serviços de TI (ITSM) que incide no alinhamento dos serviços de TI com as necessidades das empresas. Na sua forma atual (ITIL versão 3 / edição de 2011), é constituído por cinco publicações fundamentais, cada uma das quais cobre uma fase do ciclo de vida do ITSM. A versão 3 do ITIL suporta a norma ISO/IEC 20000, a

Outro elemento importante do desenvolvimento do modelo de governação da Agência será o trabalho conducente à implementação de um sistema de gestão da qualidade, tendo em vista a adoção e implementação da norma ISO 9001 no médio a longo prazo.

A manutenção e o reforço das normas de controlo interno, em conformidade com as normas e boas práticas atualmente aplicadas pela Comissão Europeia e pela governação empresarial no setor público, constituirão um aspeto fundamental da evolução do modelo de governação da Agência. Estas normas permitirão que a Agência assegure em permanência:

- a eficácia e a eficiência das atividades operacionais;
- o cumprimento integral dos requisitos legais e regulamentares;
- a exatidão e a pontualidade dos relatórios de gestão financeira e noutros domínios;
- a proteção dos ativos e das informações.

Para a Agência também será importante agrupar as atividades de investigação e desenvolvimento e fazer refletir os respetivos avanços nas operações e na evolução dos sistemas sob a sua gestão. O cumprimento deste objetivo passará pela consolidação da organização, dos recursos humanos e dos processos de gestão interna para ter em conta os resultados da «observação tecnológica» da Agência e do acompanhamento estruturado de novos e futuros desenvolvimentos tecnológicos e económicos. A Agência também participará ativamente nas atividades de criação de redes e partilha de conhecimentos especializados com outras agências e parceiros externos, bem como na formação de parcerias público-privadas, se for caso disso.

As decisões relativas à implementação de novas tecnologias e soluções serão principalmente ditadas pelo desígnio de aumentar a rentabilidade das operações e melhorar as capacidades dos sistemas e serviços prestados. Para avaliar e implementar novas tecnologias e soluções, a Agência trabalhará em estreita colaboração com as partes interessadas e, sobretudo, com os respetivos Grupos Consultivos.

O conhecimento é um dos ativos mais importantes da Agência. A otimização da sua gestão, em paralelo com a partilha de experiências e boas práticas na organização, será um importante vetor de eficiência. A existência de processos adequados de gestão dos conhecimentos permitirá que a Agência tenha em conta os resultados das atividades de investigação e desenvolvimento no processo de tomada de decisões e nas operações conexas, incluindo a definição dos requisitos, especificações e procedimentos de adjudicação de contratos/concursos. Dada a natureza dos sistemas geridos pela Agência de TI e o tempo necessário para a implementação de mudanças, devido, em grande parte, a formalidades de ordem orçamental e de contratação, o principal impacto nos utilizadores finais deverá fazer-se sentir a médio prazo e, em particular, para a primeira geração dos sistemas a desenvolver pela Agência.

Em conformidade com o disposto no artigo 12.º, n.º 1, alínea h), do Regulamento que a institui, o Conselho de Administração da Agência deve aprovar um programa de trabalho plurianual<sup>13</sup> com base numa proposta apresentada pelo Diretor Executivo e após consulta dos Grupos Consultivos. A partir dos progressos alcançados em 2013, as atividades relacionadas com a elaboração, a adoção e a execução do programa de trabalho plurianual 2014-2020 prosseguirão em 2014.

#### **2.5.4. Objetivo Estratégico 4: Estabelecer e desenvolver relações com os parceiros**

**A Agência aprofundará as parcerias a nível interno e externo, bem como as suas comunicações internas e externas com as partes interessadas.**

Em 2014, a Agência continuará a cooperar com outras agências no espaço político de liberdade, segurança e justiça. A cooperação será baseada em memorandos de entendimento celebrados com o objetivo de que a Agência a) aprenda com a experiência passada das outras agências; b) troque experiências e boas práticas em matéria de operações e de governação; e c) desenvolva iniciativas, procedimentos e projetos de interesse comum.

Os principais princípios orientadores da parceria com outras agências serão: a) o valor acrescentado para os Estados-Membros; b) os benefícios mútuos; e c) a complementaridade.

As atividades específicas de cooperação com cada uma das agências serão mencionadas num plano de ação anual e as atividades de comunicação serão organizadas em conformidade com a Estratégia de Comunicação da Agência.

A comunicação interna será um dos instrumentos mais úteis na prossecução de um maior desenvolvimento e integração da organização. Utilizará diferentes canais e métodos de transmissão e incluirá ações tendentes a assegurar que a missão, a visão e os valores empresariais, bem como o esforço por alcançar a excelência técnica e organizacional da forma mais eficaz em termos de custos, fiquem solidamente implantados na sua cultura organizacional.

As atividades de comunicação externa da Agência visarão demonstrar o valor acrescentado que esta proporciona aos Estados-Membros através dos sistemas e serviços fornecidos. A Agência organizará por sua própria iniciativa atividades de comunicação nos domínios que se inscrevem no âmbito das suas funções, quer utilizando os seus próprios canais de comunicação quer contribuindo para as atividades de comunicação e iniciativas mais gerais de outros organismos. Simultaneamente, cumprirá as suas tarefas jurídicas referentes à publicação de certos tipos de informação, incluindo listas de autoridades nacionais com direito de acesso ou utilização dos dados existentes nos sistemas informáticos que gere, bem como das atualizações destas listas.

---

<sup>13</sup> Embora o Regulamento que institui a Agência não o mencione explicitamente, em 2013, esta teria de formular a sua estratégia a longo prazo para o período de 2014-2020. O programa de trabalho plurianual assentará na Estratégia da Agência debatida e adotada pelo Conselho de Administração.

A Agência procurará desenvolver boas relações de trabalho com o setor privado para facilitar a realização de alguns objetivos estratégicos da organização relacionados, nomeadamente, com a excelência operacional e com a investigação e desenvolvimento.

Ao longo do ano, a Agência continuará a apoiar o trabalho do seu Conselho de Administração e dos Grupos Consultivos, na medida do necessário.

## **2.6. Principais objetivos operacionais**

Na presente secção, são descritos os principais objetivos operacionais da Agência em 2014. Os objetivos operacionais específicos constantes da secção 2.10 são mais pormenorizados, definindo tarefas específicas e uma ligação clara aos produtos e resultados previstos, além de contemplarem um conjunto de tarefas administrativas que poderão não ser abordadas nas secções seguintes.

Os indicadores de desempenho para a maioria destes objetivos específicos, nomeadamente os que não estão relacionados com a gestão dos sistemas, a infraestrutura de comunicação ou a segurança, são diretamente referidos no ponto 2.10. Isto aplica-se, em particular, às tarefas administrativas e de coordenação e aos serviços empresariais.

Os acordos de nível de serviço celebrados entre a Agência e os Estados-Membros para a gestão operacional dos sistemas, a infraestrutura de comunicação e a segurança, depois de aprovados pelo Conselho de Administração em 2013, serão regularmente controlados e desenvolvidos de modo a responderem em qualquer altura do ano às necessidades dos Estados-Membros. Os principais indicadores de desempenho definidos nos acordos de nível de serviço serão objeto de revisões periódicas para garantir a conformidade com os níveis de serviço e os requisitos<sup>14</sup>. A eu-LISA informará o Grupo Consultivo pertinente a respeito da observância na prática dos respetivos acordos de nível de serviço.

Em 2014, a Agência continuará a ter como principal prioridade o desenvolvimento dos seus modelos operacional e de governação, a fim de assegurar a boa relação custo-eficácia das operações.

Uma vez que as partes interessadas da Agência necessitam de níveis de serviço estáveis e coerentes, bem como da obtenção de resultados específicos, em 2014 as prioridades do presente programa de trabalho foram estabelecidas na sequência de um vasto diálogo com elas. Os Grupos Consultivos e os Estados-Membros foram consultados a respeito do Programa de Trabalho para 2014, aprofundando a análise do documento, debatendo-o e sugerindo alterações ao mesmo, antes da sua adoção pelo Conselho de Administração na reunião de março de 2013. As opiniões do Conselho de Administração também foram tidas em conta no estabelecimento das prioridades do Programa de Trabalho. Por conseguinte, a carteira de produtos e serviços nele descritos tem em conta as necessidades das partes interessadas, o

---

<sup>14</sup> No que diz respeito ao VIS e ao EURODAC, à infraestrutura de comunicação e à segurança, a Agência deverá manter pelo menos o nível de serviço que vigorava antes de 1.12.2012. Garantirá também um nível de serviço equivalente para o SIS II.

resultado da análise de riscos preliminar e a obrigação de respeitar os requisitos fundamentais previstos no Regulamento que institui a Agência e nas bases jurídicas dos sistemas com que irá funcionar.

*O objetivo de integrar Estados-Membros novos ou já existentes é abordado, em relação a cada sistema, no ponto 2.10.2.*

## **2.6.1. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo Estratégico 1**

### **2.6.1.1. Gestão Operacional dos sistemas**

Embora a gestão operacional dos sistemas seja analisada separadamente e com mais pormenor nas secções seguintes, importa salientar aqui que a Agência utilizará um modelo de serviço unificado para todos os sistemas, o qual será decisivo para assegurar a rentabilidade e a continuidade das operações. A Agência respeitará o roteiro de implementação do ITIL/ITSM definido em 2013 no que respeita à evolução do seu modelo operacional.

Além disso, a Agência lançará novas atividades destinadas a homogeneizar o ambiente do centro de dados, reduzir a complexidade e racionalizar a gestão operacional, melhorando desse modo a disponibilidade, a fiabilidade e o desempenho e assegurando a satisfação global do utilizador final. Para o efeito, a Agência pretende:

- adotar uma visão operacional holística nos ambientes de todos os seus centros de dados, a fim de prestar serviços fiáveis;
- simplificar e automatizar os processos na medida possível, em paralelo com uma gestão centralizada, de modo a aumentar a eficiência operacional;
- assegurar a flexibilidade e a agilidade das capacidades de TI de modo a compatibilizar a capacidade informática com as exigências empresariais.

Mantendo o mais elevado nível de segurança e fiabilidade, a Agência garantirá a total separação dos dados existentes nos três sistemas que atualmente gere e zelará por que os rigorosos requisitos de segurança e proteção de dados sejam plena e sistematicamente cumpridos.

#### **2.6.1.1.1. SIS II**

**Em 2014, o SIS II encontrar-se-á na fase inicial de funcionamento e, por isso, exigirá um esforço significativo de acompanhamento, gestão operacional e resolução de incidentes. A Agência levará a cabo todas as atividades necessárias para assegurar a estabilidade e a continuidade das operações do SIS II. Entre elas incluem-se (embora de forma não limitativa) a gestão operacional do sistema, a resolução de incidentes, o apoio aos Estados-Membros que utilizam o sistema, a supervisão do trabalho realizado pelo contratante selecionado ao abrigo do contrato de manutenção e as atividades de investigação e desenvolvimento tecnológico relacionadas com este sistema.**

---

Em maio de 2013, altura em que o SIS II entrou em serviço, a Agência passou a ser responsável pela gestão operacional do SIS II Central, assumindo as funções conferidas à autoridade de gestão pelo Regulamento (CE) n.º 1987/2006 e pela Decisão 2007/533/JAI.

Em 2014, a Agência continuará a realizar todas as tarefas necessárias para manter o SIS II Central em funcionamento durante 24 horas por dia e sete dias por semana, em conformidade com os supracitados instrumentos jurídicos, nomeadamente as atividades relacionadas com a manutenção do sistema, a resolução de incidentes e os desenvolvimentos técnicos necessários para assegurar o bom funcionamento do sistema.

A Agência avançará para a plena aplicação do modelo de serviço de 2013 para assegurar que a disponibilidade do sistema permanece elevada. Concentrará esforços, designadamente, nos domínios seguintes:

- as Operações de Serviço SIS II, para assegurar o bom funcionamento dos processos essenciais para a gestão de incidentes, problemas e ocorrências;
- a evolução dos processos de Transição de Serviços SIS II, incluindo a gestão de alterações, a gestão de versões e da implantação e a gestão da configuração.

A Agência irá também assegurar a existência e a observância de processos adequados de gestão dos acordos de nível de serviço e de gestão da disponibilidade.

A Agência também prestará assistência aos atuais e novos Estados-Membros na preparação técnica de que necessitam para integrarem os seus sistemas nacionais no SIS II. A integração efetiva de cada país só avançará quando estiverem resolvidas as questões políticas pendentes relacionadas com a aplicação das disposições do acervo de Schengen. Os potenciais candidatos para receber assistência técnica são Chipre, Irlanda, Reino Unido e Croácia, que deverão começar a utilizar o SIS II a partir de 2014.

Em 2014, a Agência assegurará a boa execução dos trabalhos no âmbito do contrato de manutenção do SIS II e nomeadamente que o contratante cumpre os prazos acordados e os requisitos de qualidade exigidos.

Continuará também a fornecer aos Estados-Membros os programas de formação técnica específica e os serviços de gestão de programas e projetos que sejam necessários.

Uma área prioritária a examinar, tendo em vista a futura introdução de melhorias tecnológicas no SIS II, será a biometria. Numa fase inicial, as fotografias e as impressões digitais serão utilizadas apenas para confirmar a identidade de uma pessoa que tenha sido localizada em resultado de uma pesquisa alfanumérica efetuada no SIS II.

---

No entanto, os instrumentos jurídicos do SIS II também especificam que, logo que seja tecnicamente possível, as impressões digitais também deverão poder ser utilizadas para identificar essa pessoa com base nos seus identificadores biométricos<sup>15</sup>. Nos termos do disposto nas bases jurídicas, a Comissão Europeia deverá apresentar um relatório sobre esta matéria. A Agência está preparada para contribuir para esse relatório, caso seja necessário.

*Ver também objetivo operacional específico DEV2. As obrigações de elaboração de relatórios para o SIS II são referidas no objetivo OPI 6.1, ponto 2.6.6, as atividades de investigação e desenvolvimento são referidas no objetivo GC2 e a formação do pessoal dos SN.SIS e do SIRENE é abordada em 2.10.4, objetivos e objetivos específicos GC8 e 9.*

#### 2.6.1.1.2. VIS

**Em 2014, a Agência será responsável pela gestão operacional do VIS/BMS, assegurando a estabilidade e a continuidade das operações. Será igualmente responsável por assegurar as capacidades técnicas do sistema para suportar as operações à escala mundial. A Agência assegurará ainda a supervisão e o controlo do trabalho previsto no contrato de manutenção técnica do VIS e será responsável pela evolução técnica no que respeita à atualização do sistema prevista no referido contrato. A Agência assegurará igualmente a realização de todas as atividades com vista à operacionalização do VIS MAIL 2 e à integração de novos Estados-Membros.**

A Agência será responsável pela gestão operacional do VIS, o que incluirá todas as tarefas necessárias para assegurar o funcionamento permanente deste sistema, 24 horas por dia e sete dias por semana, em conformidade com o Regulamento pertinente. Uma componente fundamental destas atividades será o trabalho relacionado com a manutenção e as adaptações técnicas necessárias para garantir que o sistema funcione a um nível satisfatório de qualidade operacional, em particular no que respeita ao tempo necessário para consulta da base de dados central pelos postos consulares, o qual deveria ser tão curto quanto possível.

A Agência deverá aprofundar a evolução do seu modelo de serviço, de modo a que este cumpra permanentemente os requisitos de alta disponibilidade do sistema. Em especial, fará incidir os seus esforços nas seguintes áreas:

- Processos operacionais do serviço VIS, com vista a assegurar a fluência da prestação do serviço, bem como a evolução dos processos essenciais no âmbito da gestão de incidentes, gestão de problemas e gestão de eventos

---

<sup>15</sup> Artigo 22.º, alíneas b) e c), do Regulamento e Decisão SIS II. Antes da sua implementação pelo SIS II, a Comissão apresentará um relatório sobre a disponibilidade e a prontidão da tecnologia necessária, devendo o Parlamento ser consultado sobre o mesmo.

- Evolução dos processos de transição do serviço VIS, incluindo gestão das alterações, gestão da divulgação e da implantação e gestão da configuração

A Agência também irá assegurar a existência e a observância de processos adequados de gestão dos acordos de nível de serviço e de gestão da disponibilidade.

Além disso, a Agência prestará assistência aos atuais e novos Estados-Membros para se prepararem tecnicamente para a integração dos sistemas nacionais no VIS. A integração efetiva de cada país no sistema só avançará quando estiverem resolvidas as questões políticas pendentes relacionadas com a aplicação das disposições do acervo de Schengen.

A Agência estará pronta para realizar quaisquer tarefas adicionais que lhe sejam solicitadas e continuar a implantação do VIS em 2014, em caso de necessidade. A Fase 2 do VIS Mail deverá ficar pronta no final de outubro de 2013, coincidindo com a finalização da implantação do VIS em todas as regiões. A Agência estará preparada para prosseguir a implantação do VIS MAIL 2 até à sua conclusão já em 2014.

No que respeita à gestão financeira, a Agência continuará a assegurar a supervisão e o acompanhamento do trabalho no âmbito do contrato de manutenção do VIS. Assumirá igualmente a responsabilidade pelo trabalho relativo à evolução do VIS no âmbito deste contrato. O seu principal objetivo global será manter o alinhamento do sistema com as necessidades dos Estados-Membros.

*Ver também objetivo operacional específico DEV3, no ponto 2.10.2. As atividades de acompanhamento, elaboração de relatórios e estatísticas são descritas no ponto 2.6.6, objetivos OPI 4, 5 e 6, e a investigação e desenvolvimento são abrangidos no objetivo GC1.*

#### **2.6.1.1.3. EURODAC**

**Em 2014, a Agência tornar-se-á responsável pelo funcionamento da base de dados central do EUTODAC, em nome dos Estados-Membros, em cumprimento das disposições do Regulamento EURODAC. Simultaneamente, a Agência desempenhará as tarefas necessárias à conclusão da implementação das alterações no sistema, previstas no Regulamento reformulado.<sup>16</sup> A Agência também fará a supervisão de qualquer trabalho realizado por contratantes com vista à manutenção e à evolução do sistema.**

---

<sup>16</sup> Prevê-se que as alterações ao Regulamento EURODAC sejam adotadas no primeiro trimestre de 2013.

A Agência será responsável pelo funcionamento da base de dados central do EURODAC, em nome dos Estados-Membros, em conformidade com as disposições dos Regulamento EURODAC<sup>17</sup>.

Em 2014, a Agência continuará a desempenhar todas as tarefas necessárias para manter a base de dados central do EURODAC a funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, em conformidade com o supracitado instrumento jurídico, em especial a manutenção do sistema, a resolução de incidentes e os desenvolvimentos técnicos necessários para o seu bom funcionamento. Inclui-se aqui a supervisão do trabalho de manutenção efetuado pelos contratantes no âmbito dos contratos de manutenção do sistema existentes.

A Agência prosseguirá a integração do EURODAC no seu modelo de serviço, iniciada em 2013 com o intuito de garantir uma elevada disponibilidade do sistema para os seus utilizadores. Concentrará esforços nas seguintes áreas, nomeadamente:

- Operações dos Serviços EURODAC, para assegurar a boa execução dos principais processos de gestão de incidentes, gestão de problemas e gestão de eventos
- A evolução dos processos de Transição de Serviços EURODAC, incluindo a gestão de alterações, a gestão de versões e da implantação e a gestão da configuração

A Agência também zelará pela existência e a observância de processos adequados de gestão dos acordos de nível de serviço e de gestão da disponibilidade.

A Agência procurará concluir a aplicação das alterações previstas no Regulamento reformulado, certificando-se de que as alterações técnicas otimizarão a utilização das novas tecnologias e dos processos operacionais.

A Agência também prestará assistência aos atuais e novos Estados-Membros na preparação técnica necessária para acederem ao EURODAC. A integração de cada país só poderá avançar quando as questões políticas pendentes relacionadas com a aplicação dos respetivos instrumentos jurídicos tiverem sido resolvidas.

A principal prioridade no plano da observação tecnológica relacionada com o EURODAC para 2013 será assegurar que as alterações técnicas necessárias para respeitar as disposições do instrumento reformulado farão um uso otimizado dos novos processos e tecnologias.

*Ver também objetivo operacional específico DEV4, no ponto 2.10.2. As atividades de acompanhamento, elaboração de relatórios e estatísticas são descritas no ponto 2.6.6, objetivos OPI 4, 5 e 6, e a investigação e desenvolvimento são abordados no objetivo GC1*

---

<sup>17</sup> Regulamentos (CE) n.º 2725/2000 e (CE) n.º 407/2002.

### 2.6.2. Evolução dos sistemas

Em 2014, os sistemas geridos pela Agência procurarão evoluir através da expansão das suas capacidades técnicas e/ou funcionais ou através da conformidade com as alterações introduzidas no instrumento jurídico que os rege.

Proceder-se-á ainda, ao longo do ano, às atualizações da infraestrutura e das licenças conexas que sejam necessárias para os sistemas em causa.

#### 2.6.2.1. SIS II

Em 2014, a Agência irá planear e eventualmente iniciar a implementação do tratamento de dados biométricos no SIS II, procurando enriquecer a funcionalidade do sistema e possibilitar o processamento e a utilização de dados enriquecidos.

#### 2.6.2.2. VIS

A evolução do VIS levada a cabo pela Agência em 2014 terá como principal objetivo continuar a manter o sistema alinhado com as necessidades dos Estados-Membros, tanto do ponto de vista técnico como do ponto de vista funcional.

#### 2.6.2.3. EURODAC

Em 2014, a Agência procurará implementar as alterações ao sistema que estão previstas no Regulamento EURODAC reformulado, adotado em 2013.

*Ver também os objetivos operacionais específicos DEV2, 3 e 4, no ponto 2.10.2*

### 2.6.3. Desenvolvimento e implementação de novos sistemas

**Sob reserva da adoção das bases jurídicas para o Programa de Viajantes Registados e o Sistema de Registo de Entradas/Saídas, é possível que venha a ser solicitado à Agência que comece a desenvolver estes sistemas a partir de 2015. Em 2014, a Agência deve estar preparada para levar a cabo uma avaliação dos requisitos específicos da infraestrutura, do pessoal e da organização, com vista à implementação dos referidos sistemas, bem como o planeamento da referida implementação, que tenha em conta as fichas financeiras das propostas legislativas para estes sistemas.**

Como anunciado na sua Comunicação «Fronteiras inteligentes - opções e via a seguir» de 25 de outubro de 2011<sup>18</sup>, a Comissão tenciona adotar propostas com vista à aprovação de dois instrumentos legislativos que estabeleçam o quadro jurídico destes sistemas. Estas propostas incluirão disposições que incumbem a Agência de assegurar o desenvolvimento e a gestão operacional de um Programa de Viajantes Registados<sup>1</sup> e de um Sistema de Registo de Entradas/Saídas<sup>2</sup>. De acordo com a atual agenda, está prevista para finais de 2014 a conclusão das negociações com o Conselho e o Parlamento com vista à adoção da referida

---

<sup>18</sup> COM(2011)680

regulamentação. Sob reserva da adoção destas bases jurídicas, prevê-se que a Agência comece a desenvolver estes sistemas a partir de 2015.

Paralelamente, haverá uma alteração ao Regulamento que institui a Agência a fim de transferir para este organismo a responsabilidade que a Comissão detém sobre certos aspetos da infraestrutura de comunicação e da segurança no âmbito dos atuais sistemas e de criar o quadro para os recursos necessários à Agência tendo em vista o desenvolvimento dos novos sistemas.

O Quadro de Pessoal da Agência também terá de ser modificado para que esta disponha dos recursos suplementares necessários para o desenvolvimento do Programa de Viajantes Registados e o Sistema de Registo de Entradas/Saídas.

Não serão efetuados trabalhos sobre o desenvolvimento destes novos sistemas enquanto o Parlamento Europeu e o Conselho não adotarem as respetivas bases jurídicas, definindo claramente os seus requisitos.

A Agência também deve estar preparada para assumir a responsabilidade pela gestão operacional de outros sistemas, dependendo dos novos instrumentos jurídicos ou das alterações previstas nos existentes.

*Ver também objetivo operacional DEV5 no ponto 2.10.2*

#### **2.6.4. Segurança e proteção de dados**

**A Agência continuará a implementar políticas e planos de segurança, a par de medidas relativas à continuidade do funcionamento para a sua própria organização, para os sistemas que gere e para as redes de comunicações afetas a estes sistemas. Além disso, desempenhará outras funções no domínio da segurança previstas no Regulamento que a institui e nos instrumentos jurídicos relativos aos sistemas informáticos. Assegurará igualmente o cumprimento pleno e rigoroso de todas as disposições relativas à proteção de dados, no que respeita ao acesso aos dados nos sistemas sob gestão de organismos externos.**

Em 2014, a Agência continuará a desenvolver os seus planos e políticas de segurança. Um dos objetivos será criar um quadro de segurança normalizado comum para todos os sistemas geridos pela Agência. Em 2013, estarão concluídos os trabalhos relativos à continuidade do funcionamento e ao plano para a recuperação em caso de catástrofe para a Agência, bem como os planos de segurança e para a recuperação em caso de catástrofe para os sistemas. Garantir-se-á, assim, a plena implementação e cumprimento das várias medidas de segurança e planos de segurança para a própria Agência<sup>19</sup>, para os sistemas<sup>20</sup> que

---

<sup>19</sup> O plano de segurança (adotado pelo Conselho de Administração no final de novembro de 2012), o plano para a recuperação em caso de catástrofe uma vez aprovado, requisitos e regras em matéria de confidencialidade e sigilo profissional aplicáveis ao pessoal que trabalha com os dados nos sistemas.

<sup>20</sup> Os planos de segurança para o VIS e o EURODAC foram adotados pelo Conselho de Administração no final de novembro de 2012.

irá gerir (englobando assuntos como a organização da segurança, as medidas técnicas, incluindo medidas que assegurem a proteção dos registos, a continuidade do funcionamento, o controlo dos acessos, a responsabilização – garantindo que todo e qualquer acesso a dados pessoais e as respetivas trocas são registadas a nível central – e ainda a cooperação com a AEPD e o acompanhamento das auditorias por esta realizadas), as redes de comunicação para estes sistemas<sup>21</sup> (incluindo procedimentos e disposições sobre segurança relativos à continuidade do funcionamento e gestão de contratantes) e medidas para a proteção dos dados. A Agência deve assegurar o cabal cumprimento dos princípios e regulamentos europeus vigentes em matéria de proteção de dados; para esse efeito preparará e facultará informações anualmente ao Conselho de Administração. Todas as políticas internas no domínio da proteção de dados serão desenvolvidas em plena cooperação com a AEPD, aplicando as normas rigorosas da melhor prática europeia e garantindo a total conformidade com a regulamentação atualmente em vigor.

Além disso, a Agência realizará quaisquer tarefas de segurança adicionais que lhe sejam atribuídas ao abrigo dos instrumentos jurídicos que servem de base aos sistemas que gere, como por exemplo a apresentação regular de relatórios sobre questões de segurança, no quadro mais geral da elaboração de relatórios sobre os sistemas.

*Ver também os objetivos operacionais específicos sobre segurança (em particular o MAN3, o SE 2 e o SE5 no ponto 2.10.7).*

### 2.6.5. Infraestrutura de comunicação

**A Agência será responsável pela supervisão, segurança e coordenação das relações entre os Estados-Membros e o fornecedor de serviços de rede para a infraestrutura de comunicação do EURODAC, do VIS e do SIS II. É possível que as competências da Agência no que respeita às infraestruturas de comunicação possam ser alargadas por forma a permitir que esta chame a si outros sistemas e/ou assuma a responsabilidade pelos assuntos financeiros nesta área, sob reserva de uma alteração das disposições jurídicas relevantes.**

Em 2014, a Agência partilhará a responsabilidade pela gestão da infraestrutura de comunicação com a Comissão<sup>22</sup>. A Agência será responsável pela supervisão, segurança e coordenação das relações entre os Estados-Membros e o fornecedor de serviços de rede da infraestrutura de comunicação destes três sistemas. As responsabilidades específicas da Agência e da Comissão serão definidas num memorando de entendimento, conforme previsto no Regulamento que institui a Agência.

---

<sup>21</sup> Medidas de segurança e planos de segurança para as redes de comunicações dos sistemas SIS II, VIS e EURODAC preparadas pela Agência.

<sup>22</sup> A fim de assegurar a coerência entre o exercício das responsabilidades respetivas, são acordadas entre a Agência e a Comissão disposições operacionais que ficam consignadas num Memorando de Entendimento (artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento que institui a Agência), que deverá ser aprovado em 2013.

A Comissão será responsável por todas as outras tarefas relacionadas com as infraestruturas de comunicação, em particular, as funções relacionadas com a execução do orçamento, aquisição e renovação e questões contratuais<sup>23</sup>. A Comissão também continuará a ser responsável, relativamente à infraestrutura de comunicação do SIS II, pela adoção das medidas necessárias, incluindo um plano de segurança<sup>24</sup>.

Em conformidade com o Regulamento que institui a Agência, as funções relacionadas com a gestão operacional da infraestrutura de comunicação podem ser confiadas a entidades ou organismos externos de direito privado, de acordo com o Regulamento (CE, Euratom) n.º 1605/2002. Nesse caso, o fornecedor da rede fica vinculado às medidas de segurança estipuladas nos instrumentos de base relativos a cada sistema e não tem de forma alguma acesso aos dados operacionais do SIS II, do VIS e do EURODAC. A Agência assegurará o cumprimento destas disposições.

O contrato s-TESTA com a DG DIGIT expira no final de setembro de 2014. No que respeita às atividades existentes, será possível ter, neste quadro, contratos específicos em vigor até setembro de 2014, mas com pedidos de alteração limitados<sup>25</sup>. Um novo contrato-quadro deverá estar disponível em 2013. As formalidades contratuais nos termos do novo contrato-quadro e a migração do SIS II, do VIS e do EURODAC para a nova rede têm de ficar concluídas até setembro de 2014, o mais tardar. Um novo contrato-quadro deverá estar disponível em 2013. As formalidades contratuais nos termos do novo contrato-quadro e a migração do SIS II, do VIS e do EURODAC para a nova rede têm de ficar concluídas até setembro de 2014, o mais tardar. A Comissão é responsável pelas questões contratuais relacionadas com a rede. O novo contrato-quadro também terá de ser utilizado posteriormente para o Sistema de Registo de Entradas/Saídas e do Programa de Viajantes Registados, quando tiver início o seu desenvolvimento e subsequente aplicação, o que depende da aprovação dos instrumentos jurídicos pertinentes. Este processo conduzirá a que sejam confiadas à Agência mais responsabilidades no que respeita à gestão da rede, incluindo questões contratuais.

*Ver também objetivo operacional específico OPI2 10 no ponto 2.10.3.*

#### **2.6.6. Formação e assistência técnica**

**Em 2014, a Agência continuará a prestar formação sobre a utilização técnica do SIS II, do VIS e do EURODAC às autoridades nacionais que utilizam estes sistemas. Dará igualmente formação ao pessoal SIRENE (SIRENE – Informações Suplementares Pedidas nas Entradas Nacionais) e assegurará a formação dos membros das equipas de avaliação de Schengen e dos peritos**

---

<sup>23</sup> Artigo 26.º, n.ºs 2 e 3, do Regulamento VIS, artigo 15.º, n.ºs 2 e 3, do Regulamento e da Decisão relativos ao SIS II e artigo 5.º, alínea b), do Regulamento que institui a Agência

<sup>24</sup> Artigo 16.º, n.º 1, do Regulamento SIS II

<sup>25</sup> O contrato-quadro s-TESTA expira em 28.9.2013 e os últimos contratos específicos podem cobrir os serviços até 28.9.2014, mas apenas serão autorizados/possibilitados pedidos de alteração limitados durante o último ano.

**principais sobre os aspetos técnicos e funcionais do SIS II. Os currículos e conteúdos de formação serão desenvolvidos em estreita cooperação com a CEPOL.**

A Agência será responsável por dar formação sobre a utilização técnica do SIS II, do VIS e do EURODAC às autoridades nacionais que utilizam estes sistemas, tal como previsto no Regulamento que a institui e nas bases jurídicas dos sistemas informáticos sob a sua gestão. No que respeita ao VIS e ao EURODAC, será necessário que a Agência coordene o desenvolvimento dos programas com os Estados-Membros e estabeleça um plano para o fornecimento de formação em cooperação com estas autoridades.

Facultar-se-ão programas de formação relativos ao SIS II ao pessoal SIRENE e também será dada formação aos peritos principais sobre os aspetos técnicos do SIS II no quadro da avaliação Schengen. O programa de atividades de formação da Agência para o pessoal SIRENE nos Estados-Membros em 2014 será estreitamente coordenado com a CEPOL, a EUROPOL e os Estados-Membros. Da mesma forma, a programação da Agência para a formação dos peritos principais e dos membros das equipas de avaliação Schengen sobre os aspetos técnicos do SIS II terá em conta os debates realizados com as supracitadas partes interessadas no sentido de esclarecer as respetivas funções da Agência, da CEPOL e da Frontex.

A Agência procurará formalizar a oferta desses programas de formação através da assinatura de memorandos de entendimento com as agências parceiras.

É também provável que o futuro regulamento relativo à criação de um mecanismo de avaliação e controlo destinado a verificar a aplicação do acervo de Schengen venha a ter algum impacto sobre a programação da formação neste domínio.

A Agência também prestará assistência aos novos e aos atuais Estados-Membros para que estes se preparem tecnicamente com vista à integração dos seus sistemas nacionais no SIS II e no VIS. A integração efetiva só poderá avançar quando todas as questões políticas eventualmente pendentes estiverem resolvidas. A assistência técnica incluirá ainda os serviços de gestão de programas e projetos.

*Ver também os objetivos operacionais específicos GC 8, 9 e 10 no ponto 2.10.3, bem como o objetivo GC 3 na mesma secção e a secção 2.9.1, Cooperação com outras Agências e organismos*

## **2.7. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo Estratégico 2**

**O desenvolvimento profissional e das carreiras do pessoal será uma componente essencial da maior consolidação da organização em 2014. Para maximizar os benefícios da evolução do modelo de serviço da Agência, será estabelecido e cumprido um processo para avaliar e melhorar regularmente as competências profissionais, os percursos profissionais e as necessidades de formação.**

Em 2014, a Agência concentrará esforços na retenção e no desenvolvimento do seu pessoal, visto considerar que os recursos humanos de que dispõe constituem o seu ativo mais importante. Incluirá neste processo quer as competências profissionais individuais quer os aspetos de desenvolvimento pessoal e de progressão na carreira dos membros das equipas. Para o efeito, implementará um quadro de carreiras profissionais com base no modelo de serviço de TI consolidado da Agência,

incluindo a normalização das funções nas diversas equipas para facilitar a circulação dos funcionários a nível interno e a avaliação regular das necessidades em termos de competências profissionais, número de efetivos e desenvolvimento do pessoal.

Com base no referido quadro e na definição das funções individuais, proceder-se-á à elaboração de planos de formação normalizados para todos os cargos e grupos funcionais, que também serão utilizados na avaliação do desempenho dos funcionários. A Agência procurará ainda maximizar a utilização dos recursos de formação existentes e implementar modelos de formação inovadores, como a «formação de formadores» e o recurso a promotores dos produtos para aumentar a eficiência e a eficácia das sessões de formação destinadas a grupos mais alargados do pessoal.

*Ver também os objetivos operacionais específicos AS 1, 2, 3 e 4 no OPI2.*

## 2.8. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo Estratégico 3

**Em 2014, a Agência continuará a desenvolver os seus modelos operacional e de governação, procurando consolidá-los ainda mais. Eles serão decisivos para a rentabilidade das operações e proporcionarão uma sólida base para que a organização se torne um centro de excelência em matéria de prestação de serviços de TIC. Esforçar-se-á ainda por expandir as suas capacidades no domínio da investigação e desenvolvimento tecnológico, criando parcerias com outras agências e organizações externas.**

A Agência prosseguirá a aplicação do roteiro de governação de TI definido em 2013, dando prioridade ao reforço dos principais processos de governação, bem como ao desenvolvimento da sua arquitetura empresarial. Outra prioridade será a aplicação de indicadores-chave de desempenho empresarial e a sua monitorização, comunicação e avaliação regulares<sup>26</sup>. Continuará também a desenvolver o seu modelo operacional de acordo com o roteiro de implementação do quadro de gestão de serviços do ITIL/ITSM, definido em 2013. Um elemento importante da evolução do quadro operacional da Agência será a contínua monitorização das infraestruturas, dos serviços e dos sistemas, a fim de otimizar e melhorar o respetivo custo total de propriedade (TCO).

A Agência também continuará a desenvolver os seus instrumentos de colaboração a nível interno, com que pretende apoiar eficazmente os quadros operacional e de governação.

*Ver objetivo operacional GC0 no ponto 2.10.4 e os objetivos GOV1, 2, 3 e 4 no ponto 2.10.1*

---

<sup>26</sup> A capacidade da Agência para alcançar os objetivos fixados no âmbito do Objetivo Estratégico 3 dependerá do preenchimento do seu quadro de pessoal em 2013.

### 2.8.1. Investigação e desenvolvimento<sup>27</sup>

A Agência, em cooperação com os Estados-Membros, procurará garantir que é sempre utilizada a melhor tecnologia disponível (subordinada a uma análise de custo-benefício) em todos os sistemas que estejam sob a sua gestão, incluindo os sistemas informáticos, o *software* de administração e as redes. Aplicará igualmente os mesmos princípios aos seus próprios sistemas internos.

A Agência providenciará os recursos e processos necessários para assegurar a monitorização regular da tecnologia, a fim de tirar o máximo proveito dos novos desenvolvimentos tecnológicos relevantes para as suas atividades. Os resultados da investigação serão importantes para o desenvolvimento dos modelos operacional e de governação da Agência e permitirão aumentar o valor acrescentado oferecido às partes interessadas.

Ao longo do ano, a Agência irá acompanhar os desenvolvimentos tecnológicos no domínio das TIC com relevância para o SIS II, o VIS e o EURODAC e outros sistemas informáticos de grande escala. Serão definidas prioridades específicas para esta atividade numa fase posterior, tendo em conta os pareceres dos Grupos Consultivos. Em 2014, este trabalho consistirá na monitorização de novos avanços tecnológicos, tecnologias inovadoras e processos e soluções relevantes para o funcionamento, a gestão e o futuro desenvolvimento dos sistemas informáticos geridos pela Agência.

Os Grupos Consultivos darão igualmente um importante contributo, fornecendo aconselhamento sobre questões relevantes para sistemas e domínios específicos identificados para uma monitorização proativa. A Agência prosseguirá o seu trabalho com base nos contactos feitos em 2012 e 2013 neste domínio, de modo a garantir efetivamente o funcionamento em rede, a cooperação e o intercâmbio de boas práticas com outras agências e autoridades que atuam em domínios conexos, bem como a estabelecer parcerias com entidades públicas e privadas na medida do necessário.

A Agência informará o Parlamento Europeu, o Conselho, a Comissão e, caso se trate de questões relacionadas com a proteção de dados, a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados, da evolução dos acontecimentos, pelo menos duas vezes por ano.

*Ver também objetivos operacionais específicos GOV1, objetivos OPI4, 5 e 6 no ponto 2.10.3, e objetivos GC1 no ponto 2.10.4.*

### 2.8.2. Acompanhamento, elaboração de relatórios e estatísticas

Em 2014, a Agência continuará a produzir os relatórios e as estatísticas<sup>28</sup> pertinentes referentes à utilização dos sistemas informáticos sob sua gestão, bem

---

<sup>27</sup> Idem

<sup>28</sup> No que respeita ao VIS, a Agência necessitará de estatísticas para realizar as seguintes tarefas que lhe são atribuídas pelo Regulamento VIS:

como ao respetivo desempenho e disponibilidade, tal como previsto nas bases jurídicas relativas a estes sistemas informáticos e de acordo com o Regulamento que a institui. Apresentará regularmente um relatório ao Parlamento Europeu, ao Conselho e à Comissão sobre o funcionamento técnico dos sistemas, incluindo os aspetos de segurança dos mesmos, e fornecerá igualmente à Comissão informações de que a mesma necessita para a avaliação periódica do VIS, do EURODAC e do SIS II

*Ver também objetivos OPI4, 5 e 6 no ponto 2.10.3.*

### **2.8.3. Gestão financeira, infraestruturas, logística e tarefas administrativas<sup>29</sup>**

**A Agência continuará a desenvolver a sua equipa e procedimentos financeiros. Será também responsável pelas tarefas em curso de gestão das instalações e da logística, começando a criar, de forma progressiva, mecanismos internos sólidos e auditáveis que substituam os acordos de nível de serviço celebrados com os serviços centrais da Comissão. A Agência assegurará igualmente que todo o trabalho relacionado com as instalações da futura sede física em Tallinn e a modernização das instalações técnicas em Estrasburgo continuam a cumprir os prazos previstos.**

#### **2.8.3.1. Gestão financeira e contratação pública**

A Agência continuará a desenvolver os processos e procedimentos financeiros internos, adotando uma abordagem proativa para assegurar uma gestão transparente e eficiente dos recursos financeiros.

Terá ainda pela frente uma ampla série de procedimentos de aquisição pública, incluindo os que dizem respeito à modernização de edifícios e instalações, à aquisição de equipamentos e mobiliário, bem como processos de aquisição especializados relacionados com os sistemas informáticos que gere. Todas as atividades de contratação serão geridas com base num plano de contratação pública a comunicar ao Conselho de Administração, o qual será igualmente informado em tempo útil dos principais concursos lançados. Os Grupos Consultivos também participarão nas atividades de adjudicação de contratos relacionadas com a manutenção e a evolução dos sistemas sob a gestão da Agência. Poderão ser convidados peritos dos Estados-Membros para contribuírem com os seus conhecimentos técnicos para a elaboração dos documentos de concurso e a definição dos respetivos procedimentos.

---

- Manutenção técnica, artigo 50.º, n.º 2: a Agência terá de ter acesso às informações necessárias respeitantes às operações de tratamento efetuadas no VIS.

- Apresentação de um relatório sobre o funcionamento técnico do VIS, artigo 50.º, n.º 3

- Fornecimento à Comissão das informações necessárias para a realização da avaliação global, artigo 50.º, n.º 7.

<sup>29</sup> A capacidade da Agência para realizar as tarefas previstas no ponto 2.9.3 dependerá do preenchimento do seu quadro de pessoal em 2013.

*Ver objetivos PC 1-9 no ponto 2.10.6.*

### **2.8.3.2. Tarefas administrativas e logísticas**

Em 2014, a Agência procurará levar a cabo as tarefas administrativas e logísticas necessárias com os recursos de que dispõe internamente. No entanto, algumas tarefas poderão ter ainda de ser executadas em conformidade com os atuais acordos de nível de serviço celebrados entre a Agência e os serviços da Comissão e/ou organismos da UE. Ainda assim, a Agência continuará a avançar progressivamente para a criação dos seus serviços internos, ou para a externalização de serviços sob a sua responsabilidade, no que respeita a muitos dos aspetos atualmente abrangidos pelos acordos de nível de serviço.

*Ver objetivos AS7 e 8 no ponto 2.10.5.*

### **2.8.3.3. Gestão de instalações e infraestruturas**

Em 2014, a Agência realizará as seguintes atividades:

#### **2.8.3.3.1. Edifício da sede em Tallinn, Estónia**

A Agência, em funcionamento em escritórios temporários desde junho de 2012, supervisionará os trabalhos preparatórios relacionados com as instalações permanentes que a Estónia irá disponibilizar para a sua sede e assegurará que as obras de construção necessárias continuam a cumprir o calendário previsto, de modo a que o edifício esteja disponível em finais de 2014 ou no início de 2015.

Entretanto, a Agência continuará a assegurar, em conjunto com as autoridades estónias, a gestão adequada das atuais instalações temporárias.

#### **2.8.3.3.2. Modernização das instalações técnicas em Estrasburgo**

A construção do novo edifício destinado à Agência deverá ter início em 2014. A Agência coordenará e supervisionará todas as obras em causa de modo a assegurar que o edifício é concluído e entregue dentro do calendário previsto.

Entretanto, a Agência continuará a assegurar, em conjunto com as autoridades francesas, a manutenção de um nível adequado de gestão das instalações técnicas em Estrasburgo.

#### **2.8.3.3.3. Gestão de infraestruturas nas instalações de salvaguarda**

O trabalho a desenvolver em 2014 consistirá essencialmente na gestão e manutenção correntes das infraestruturas e será prestado pela equipa de Estrasburgo. Todavia, após uma análise dos custos desta atividade, a Agência poderá decidir nomear pessoal permanente responsável pela gestão de infraestruturas nas instalações de salvaguarda ou optar pela gestão à distância dessas infraestruturas a partir de Estrasburgo.

*Ver objetivo AS6 no ponto 2.10.5.*

---

## **2.9. Objetivos operacionais no âmbito do Objetivo Estratégico 4**

### **2.9.1. Cooperação com outras Agências e organismos**

Em 2014, a Agência também procurará reforçar as suas parcerias com outras agências nos respetivos domínios políticos (ou seja, EUROPOL, FRONTEX, EASO, EUROJUST, ENISA, CEPOL, FRA e AEPD) com base em memorandos de entendimento formais e da cooperação em áreas de interesse comum. Contará para o efeito com a orientação do plano de ação desenvolvido e dos memorandos de entendimento bilaterais celebrados em 2013 (o primeiro assinado com a CEPOL em 20 de novembro de 2013 e o segundo que deverá ser assinado com a FRONTEX em janeiro de 2014). A Agência procurará promover o intercâmbio de experiências e conhecimentos com os parceiros identificados, contribuindo para a implantação de sistemas e plataformas tecnológicas comuns e prestando os serviços previstos nos instrumentos jurídicos em vigor.

#### **2.9.1.1. Agências**

A cooperação com agências como a Academia Europeia de Polícia (CEPOL ou AEP), o Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO), a Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA), a Unidade Europeia de Cooperação Judiciária (Eurojust), a Agência da União Europeia responsável pela aplicação da lei (Europol), a Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (FRA) e a Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas dos Estados-Membros da União Europeia (Frontex) e outros organismos como a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD) prosseguirá em 2014, com base nas relações já estabelecidas em 2012 e 2013.

O Diretor Executivo da Agência participará nas reuniões anuais dos presidentes das agências criadas no quadro da JAI e um representante da Agência (responsável geográfico) fará parte do Grupo de Contacto das Agências JAI, com o objetivo de explorar e acordar outras formas pertinentes de cooperação. Alguns representantes de várias destas agências serão convidados a fazer apresentações em reuniões do Conselho de Administração.

Segue-se uma síntese de alguns aspetos práticos da cooperação com as outras Agências no espaço de liberdade, segurança e justiça:

##### **2.9.1.1.1. CEPOL**

Em 2014, a eu-LISA continuará a ser responsável por facilitar e assegurar a formação dos utilizadores dos Estados-Membros no que respeita aos sistemas que opera. É igualmente necessário dar formação sobre a utilização técnica do SIS II ao pessoal SIRENE nos Estados-Membros e aos peritos principais e membros da equipa de avaliação de Schengen.

A Agência desenvolverá e coordenará a execução destes programas de formação com a CEPOL. O projeto de formação dos peritos principais e membros da equipa de avaliação Schengen é outro domínio de cooperação previsto para 2014 e também será gerido em coordenação com a FRONTEX.

**2.9.1.1.2. EASO**

A função do EASO consiste em reforçar a cooperação prática em matéria de asilo dos países da União Europeia, apoiar os países da UE cujos sistemas de asilo e receção se encontrem sob particular pressão e reforçar a implementação do Sistema Europeu Comum de Asilo (SECA). O principal objetivo da cooperação em 2014 será manter uma relação de trabalho sólida com esta Agência, assegurando a complementaridade.

**2.9.1.1.3. ENISA**

A principal função da ENISA consiste em aumentar a capacidade da UE e dos Estados-Membros de prevenir, abordar e responder a problemas de segurança da rede e da informação. Funciona como Centro de Perícia, promovendo a cooperação entre os setores público e privado nesta área.

Em 2014, a Agência estabelecerá uma parceria com a ENISA com o intuito de continuar a desenvolver o intercâmbio de conhecimentos e boas práticas sobre diversos aspetos da segurança da informação e das normas a esta aplicáveis.

**2.9.1.1.4. EUROPOL**

A Decisão 2007/533/JAI (a Decisão SIS II) prevê o acesso aos dados do SIS II por parte do pessoal da Europol especificamente autorizado e dos membros nacionais da Eurojust e seus assistentes. Estes órgãos apenas podem aceder a dados específicos necessários ao desempenho das suas funções. A Europol também obterá acesso à consulta de dados do VIS no âmbito da aplicação da Decisão 2008/633/JAI.

A Europol também pode assistir às reuniões do Conselho de Administração da Agência, enquanto observador, no caso de a ordem de trabalhos incluir uma questão relativa à aplicação das decisões SIS II ou VIS.

Em 2014, a cooperação prática entre a Agência e a EUROPOL estará centrada na implementação de iniciativas de TIC de interesse comum, incluindo a transmissão à EUROPOL de conhecimentos especializados e aconselhamento sobre o desenvolvimento e a utilização de novas plataformas para o intercâmbio de informações ou a evolução das já existentes. A colaboração relativa à definição dos domínios de cooperação ficará concluída.

**2.9.1.1.5. EUROJUST**

A Eurojust apoia as autoridades competentes dos Estados-Membros no sentido de tornarem as suas investigações e perseguições mais eficazes no quadro da criminalidade transfronteiras. Além de questões relacionadas com a sua própria participação no SIS II, o principal objetivo da cooperação com esta agência será a manutenção de uma relação de trabalho sólida, de modo a assegurar a complementaridade.

---

**2.9.1.1.6. FRA**

Os sistemas informáticos operados pela Agência para a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala têm o potencial de suscitar preocupações relacionadas com os direitos humanos, principalmente no que se refere à proteção dos dados. Nesta perspetiva, a Agência manterá a FRA informada sobre as suas atividades, o regime jurídico aplicável aos sistemas sob sua gestão, as responsabilidades dos Estados-Membros no que diz respeito ao tratamento de dados e as limitações técnicas inerentes a estes sistemas informáticos.

**2.9.1.1.7. FRONTEX**

A FRONTEX será um dos parceiros essenciais da Agência em 2014. Um dos domínios prioritários da cooperação com a Frontex será a formação necessária para a utilização técnica do SIS II dada pela Agência aos peritos principais e avaliadores de Schengen. A Agência tenciona explorar a possibilidade de celebrar protocolos de cooperação com a Frontex sobre este e outros assuntos. Outras sugestões sobre domínios em que a Agência poderá prestar apoio à Frontex prendem-se com a investigação, o teste e o desenvolvimento de sistemas informáticos úteis às atividades da Frontex. Relativamente a tarefas mais substanciais desta natureza, com implicações em termos de recursos e orçamento, será necessário adotar disposições legais que confirmam estas tarefas à Agência.

Será necessário assegurar uma estreita cooperação com a Frontex para evitar a redundância ou a duplicação das atividades de investigação, sobretudo no domínio da biometria.

**2.9.1.1.8. Parceria com os setores público e privado**

Ao longo do ano, a Agência estabelecerá e/ou aprofundará as parcerias com entidades públicas e privadas, na medida do necessário. Essas parcerias terão por objetivo a) apoiar a Agência na execução das tarefas previstas no seu programa de trabalho; e b) desenvolver a imagem pública da Agência como uma agência europeia idónea e eficiente.

**2.9.1.2. Modelo europeu de intercâmbio de informações (EIXM)**

O Regulamento que institui a Agência prevê que «a Agência deverá respeitar as normas europeias e internacionais, tendo em conta as exigências profissionais mais elevadas, em especial a Estratégia de Gestão de Informação da União Europeia» (considerando 22). A Estratégia de Gestão de Informação da União Europeia<sup>30</sup> (EGI) fornece uma metodologia para assegurar que as decisões sobre a necessidade de gerir e trocar dados e as decisões sobre as maneiras de o fazer sejam tomadas de uma forma coerente, profissional, eficiente, eficaz em termos de custos, responsável e compreensível tanto para os cidadãos como para os utilizadores profissionais. Tendo plenamente em conta a EGI, o EIXM visa assegurar uma maior coerência e

---

<sup>30</sup> A EGI foi adotada pelo Conselho JAI em 30 de novembro de 2009 (ver doc. 16637/09 JAI 873).

consolidação no intercâmbio da informação com vista à cooperação no domínio da aplicação da lei<sup>31</sup>. A Agência continuará a acompanhar a evolução junto do EIXM a fim de definir as possibilidades de uma futura cooperação uma vez que a estratégia do EIXM tenha sido aprovada a nível político.

*Ver também o objetivo específico GC3 no ponto 2.10.3.*

### **2.9.2. Comunicação**

Em 2014, os esforços da Agência neste domínio serão norteados pela sua Estratégia de Comunicação Externa. A nível interno, a Agência utilizará vários canais de comunicação para reforçar a organização e promover a sua missão e os seus valores. Externamente, a Agência concentrará esforços no fornecimento de informações regulares sobre as suas atividades ao público em geral, realçando o valor acrescentado que o seu trabalho representa para os cidadãos europeus. Além disso, organizará e/ou participará na organização das campanhas de informação específicas que forem necessárias.

Também prestará especial atenção à manutenção de uma comunicação global e regular com os Estados-Membros e o Conselho de Administração sobre os progressos efetuados na execução do Programa de Trabalho em geral e de projetos e atividades estratégicos específicos em particular.

Cabe também à Agência, nos termos das bases jurídicas relativas aos sistemas informáticos sob a sua responsabilidade, proceder à publicação de certos tipos de informações, incluindo listas de autoridades nacionais com direito de acesso ou utilização dos dados existentes nos sistemas informáticos que gere, bem como das atualizações destas listas.

*Ver também o objetivo específico GC2 e 5 no ponto 2.10.3.*

#### **2.9.2.1. Conselho de Administração**

A Agência prestará um constante apoio administrativo e logístico ao Conselho de Administração e ao trabalho dos Grupos Consultivos através do Secretariado do Conselho de Administração. O Conselho de Administração continuará a assegurar que a Agência desempenha as funções e obtém os resultados previstos no Regulamento que a institui, da forma mais eficaz em termos de custos e tendo em conta os seus objetivos estratégicos a médio prazo. Para além da aprovação de documentos normalizados respeitantes ao ciclo de vida anual do orçamento e do planeamento, farão parte das questões específicas a que o Conselho de Administração terá de dar seguimento em 2014 matérias relacionadas com o desenvolvimento das instalações permanentes da Agência em Tallinn e das

---

<sup>31</sup> A primeira fase do EIXM, levada a cabo em 2010/2011, consistiu num levantamento nos quatro domínios da legislação, comunicação, fluxos de informação e tecnologia.

instalações técnicas em Estrasburgo. Em 2014, os Grupos Consultivos continuarão a prestar apoio ao Conselho de Administração no que respeita à adoção do Programa de Trabalho para 2015 e do Relatório de Atividades de 2013, bem como em questões técnicas relacionadas com a evolução e o desenvolvimento futuro dos sistemas existentes.

### 2.9.2.2. Grupos Consultivos

A Agência prosseguirá a sua relação proativa com os Grupos Consultivos, prestando-lhes o apoio administrativo e logístico de que necessitam e fazendo parceria com eles na resolução de questões operacionais e estratégicas referentes aos sistemas sob a sua gestão.

O Diretor Executivo ou o seu representante participarão em todas as reuniões dos Grupos Consultivos na qualidade de observadores.

As prioridades destes grupos para 2014 incluirão o acompanhamento da entrada em funcionamento do SIS II, o acompanhamento da utilização deste sistema, as questões técnicas relacionadas com a adaptação do EURODAC em conformidade com o Regulamento reformulado, a conclusão da implantação do VIS e do VIS Mail 2. Outra prioridade comum a todos os grupos diz respeito aos preparativos técnicos para a adesão de novos Estados-Membros a estes sistemas informáticos, bem como aos preparativos para garantir a prontidão técnica e a integração dos sistemas nacionais dos atuais Estados-Membros tendo em vista a sua adesão ao SIS II e ao VIS.

*Ver também o objetivo específico AS7 e 8 no ponto 2.10.5.*

## 2.10. Objetivos operacionais específicos e indicadores de desempenho

### 2.10.1. Estratégia e Governação

| I D  | Objetivo                                                           | Resultados e indicadores de desempenho                                   |                                                                                                                                                     |
|------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                    | Resultado                                                                | Indicador de desempenho                                                                                                                             |
| GOV1 | 1.1 Execução do roteiro de governação empresarial definido em 2013 | 1.1 Tarefas previstas no plano de execução para 2014 levadas a bom termo | 1.1 Plano de execução elaborado<br>1.2 Trabalhos executados de acordo com o plano<br>1.3 Relatórios intercalares regulares apresentados             |
| GOV2 | 2.1 Aplicação de indicadores-chave de desempenho institucional     | 2.1 Indicadores-chave definidos, acordados e aplicados                   | 2.1 Indicadores-chave de desempenho regularmente acompanhados e comunicados<br>2.2 Incorporação das análises de desempenho no processo de tomada de |

|             |                                                                                               |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                                               |                                                                                                                                         | decisões<br>2.3 Pessoal da Agência regularmente informado sobre o desempenho da organização e envolvido no aproveitamento das oportunidades e na resolução das insuficiências                                   |
| <b>GOV3</b> | 3.1 Desenvolvimento do modelo de serviço conforme com o roteiro de implementação do ITIL/ITSM | 3.1 Tarefas previstas no plano de execução para 2014 levadas a bom termo                                                                | 3.1 Resultados atingidos de acordo com o plano<br>3.2 Apresentação de relatórios intercalares regulares                                                                                                         |
| <b>GOV4</b> | 4.1 Continuação do desenvolvimento das normas de controlo interno                             | 4.1 Auditorias internas regulares<br>4.2 A equipa de gestão da Agência deve assegurar o acompanhamento das recomendações das auditorias | 4.1 Relatórios de auditoria revistos pela equipa de gestão<br>4.2 Resultados dos relatórios de auditoria comunicados ao pessoal<br>4.3 Plano de ação elaborado e aplicado para dar cumprimento às recomendações |

### 2.10.2. Prestação de Serviços

*(Gestão operacional do SIS II, do VIS e do EURODAC e preparativos para novos sistemas informáticos)*

| I D         | Objetivo                                                                    | Resultados e indicadores de desempenho                                               |                                                                                            |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                             | Resultado                                                                            | Indicador de desempenho                                                                    |
| <b>DEV1</b> | 1.1 Acompanhamento e evolução dos acordos de nível de serviço relativos aos | 1.1 Revisões regulares dos serviços<br>1.2 Relatórios regulares sobre a qualidade de | 1.1 Revisões regulares dos serviços e relatórios sobre a qualidade de serviço apresentados |

| I           | D                                                          | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Resultados e indicadores de desempenho |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Resultado                              | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|             |                                                            | sistemas geridos pela Agência <sup>32</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | serviço                                | 1.2 Indicadores-chave de desempenho dos serviços cumpridos em conformidade com os acordos de nível de serviço<br>1.3 Oportunidades de melhoramento dos serviços identificadas                                                                                                                                    |
| <b>DEV2</b> | 2.1 Gestão operacional do SIS II<br>2.2 Evolução do SIS II | 2.1 Assegurar a totalidade das tarefas necessárias para garantir o funcionamento 24 horas por dia, sete dias por semana, do SIS II Central, de acordo com as bases jurídicas relativas a este sistema, em especial, a evolução técnica e em matéria de manutenção necessários para o bom funcionamento do sistema e a monitorização do desempenho técnico do mesmo<br>2.2 Evolução do sistema planeada e realizada<br>2.3 Supervisionar e monitorizar o trabalho ao abrigo do contrato de manutenção do SIS II<br>2.4 Assistência aos Estados-Membros |                                        | 2.1 Níveis de serviço previstos atingidos em conformidade com o respetivo acordo ao abrigo do objetivo DEV1 <i>supra</i><br><br>2.2 Etapas e produtos previstos cumpridos em conformidade com as tarefas de manutenção e evolução acordadas com os Estados-Membros no âmbito do contrato de manutenção do SIS II |
| <b>DEV3</b> | 3.1 Gestão operacional                                     | 3.1 Gestão operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                        | 3.1 Níveis de serviço previstos cumpridos em                                                                                                                                                                                                                                                                     |

<sup>32</sup> No que diz respeito ao VIS, ao EURODAC, à infraestrutura de comunicação e à segurança, a Agência deverá manter o nível de serviço que vigorava antes de assumir a gestão dos sistemas. A Agência garantirá também um nível de serviço equivalente para o SIS II.

| I | D | Objetivo                      | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   |                               | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |   | do VIS<br>3.2 Evolução do VIS | <p>Assegurar a totalidade das tarefas necessárias para garantir o funcionamento 24 horas por dia, sete dias por semana, do VIS Central, de acordo com as bases jurídicas relativas a este sistema, em especial, a evolução técnica e em matéria de manutenção necessários para o bom funcionamento do sistema e a monitorização do desempenho técnico do mesmo</p> <p>3.2 Proceder à manutenção e assegurar a atualização:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da base de dados de gestão da configuração</li> <li>• Do Guia de Resolução de Problemas</li> <li>• Da base de dados de conhecimentos</li> <li>• De uma lista exaustiva de Perguntas Frequentes (FAQ) para os utilizadores</li> </ul> <p>3.3 Supervisionar e monitorizar o trabalho de manutenção ao abrigo do contrato para a manutenção do VIS em estado de funcionamento (MWO)</p> <p>3.4 Execução do calendário previsto de</p> | <p>conformidade com o respetivo acordo ao abrigo do objetivo DEV1 supramencionado</p> <p>3.2 Etapas e produtos previstos cumpridos em conformidade com as tarefas de manutenção e evolução acordadas com os Estados-Membros no âmbito do contrato de manutenção do VIS</p> <p>3.3 Calendário acordado para a implantação do VIS executado como previsto</p> <p>3.4 Novos utilizadores inscritos segundo os planos acordados</p> |

| I D         | Objetivo                                                                                                                                                                                                                               | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                                                                                                                                                                                        | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|             |                                                                                                                                                                                                                                        | implantação do VIS<br>3.5 Integração de novos utilizadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>DEV4</b> | 4.1 Gestão operacional do EURODAC<br>4.2 Evolução do EURODAC                                                                                                                                                                           | 4.1 Assegurar a totalidade das tarefas necessárias para garantir o funcionamento 24 horas por dia, sete dias por semana, do EURODAC Central, de acordo com as bases jurídicas relativas a este sistema, em especial, a evolução técnica e em matéria de manutenção necessários para o bom funcionamento do sistema, incluindo a monitorização do desempenho técnico do mesmo<br>4.2 Implementação dos requisitos estabelecidos no Regulamento EURODAC reformulado<br>4.3 Integração de novos utilizadores | 4.1 Níveis de serviço acordados cumpridos em conformidade com o respetivo acordo no âmbito do DEV1<br>4.2 Etapas e produtos acordados cumpridos em conformidade com as tarefas de manutenção e evolução acordadas com os Estados-Membros no âmbito do contrato de manutenção do EURODAC<br>4.3 Novos requisitos estabelecidos no Regulamento EURODAC reformulado implementados conforme previsto |
| <b>DEV5</b> | Novos sistemas informáticos<br>5.1 Fornecimento de estudos de viabilidade e aconselhamento à Comissão sobre os aspetos técnicos relativos à implementação do Sistema de Registo de Entradas/Saídas e Programa de Viajantes Registrados | 5.1 Estimativas dos recursos (incluindo financeiros) e plano de execução do projeto-piloto previsto para 2015<br>5.2 Elaboração dos documentos de concurso para o projeto-piloto<br>5.3 Avaliação regular das capacidades para assumir a                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5.1 Contribuição da Agência para o estudo de viabilidade fornecida conforme previsto<br>5.3 Documentos de concurso necessários elaborados tempestivamente<br>5.3 Planos de recursos adotados para que a Agência tenha capacidade para assumir a responsabilidade por outros sistemas                                                                                                             |

| I D | Objetivo                                               | Resultados e indicadores de desempenho   |                         |
|-----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|
|     |                                                        | Resultado                                | Indicador de desempenho |
|     | 5.2 Prontidão para assumir a gestão de outros sistemas | responsabilidade por sistemas adicionais |                         |

### 2.10.3. Operações e infraestrutura de TI

(Gestão de sistemas, gestão de redes, serviço de assistência, monitorização do desempenho, estatísticas, relatórios)

| I D         | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>OPI1</b> | 1.1 Gestão da infraestrutura dos sistemas: (sistemas operativos, software de base de dados e outros produtos diretamente disponíveis, incluindo atualizações)                                                                                                                                                                                                                      | 1.1 Infraestrutura dos sistemas atualizada<br>1.2 Correções e atualizações necessárias aplicadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.1 Requisitos de desempenho acordados cumpridos em conformidade com o acordo de nível de serviço no âmbito do objetivo DEV1 supramencionado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>OPI2</b> | Redes:<br>2.1 Monitorizar a rede e coordenar as relações entre os Estados-Membros e o fornecedor de serviços de rede para o SIS II, o VIS e o EURODAC e garantir a segurança da infraestrutura de comunicação do VIS e do EURODAC (a segurança da infraestrutura de comunicação do SIS II continua sob a responsabilidade da Comissão)<br>2.2 Garantir que as medidas e precauções | 2.1 Garantir a disponibilidade e o desempenho da Rede s-TESTA (tal como definido nos seguintes indicadores de rede aplicáveis à rede do SIS II, do VIS e do EURODAC)<br>2.1.1 Disponibilidade do sítio Web (disponibilidade do ponto de acesso de teste (TAP) medida pelo dispositivo de controlo do acordo de nível de serviço, entre o TAP e um sítio de referência definido (Unidade Central – CU - e Unidade Central de | 2.1 Requisitos de desempenho acordados preenchidos em conformidade com o acordo de nível de serviço no âmbito do objetivo DEV1 supramencionado<br>2.2 Fornecedor de serviços de rede cumprem os requisitos de segurança<br>2.3 Plano de migração executado segundo o calendário acordado<br>2.4 Modelo transitório para o Centro de Operações de Rede implementado e operacional, cobrindo as competências da eu-LISA na nova infraestrutura de comunicação |

| I | D | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                                             |
|   |   | <p>aplicáveis a quaisquer tarefas de rede confiadas a órgãos externos do setor privado são cabalmente respeitadas</p> <p>2.3 Planeamento e coordenação do trabalho em relação à migração da atual rede s-TESTA no âmbito do novo contrato relativo aos serviços WAN</p> <p>2.4 Estabelecimento do modelo transitório para o Centro de Operações de Rede a fim de assegurar a parte «fechada» da gestão da nova infraestrutura de comunicação</p> <p>2.5 Transferência da gestão operacional dos sistemas de correio eletrónico VIS do fornecedor da rede s-TESTA para a eu-LISA</p> | <p>Salvaguarda – BCU))</p> <p>2.2 Validar os procedimentos operacionais dos contratantes externos e a sua conformidade com as disposições nos contratos</p> <p>2.3 Preparação e implementação da migração das redes no que se refere ao VIS, ao SIS II e ao EURODAC nas áreas de competência da Agência (monitorização, segurança e gestão das relações entre os Estados-Membros e o novo fornecedor de rede)</p> <p>2.4 Preparação e aplicação do sistema transitório para o Centro de Operações de Rede em sintonia com a base jurídica e abrangendo as competências da eu-LISA relacionadas com a gestão operacional da infraestrutura de comunicação (monitorização, segurança e gestão das relações entre os Estados-Membros e o novo fornecedor de rede)</p> <p>2.5 Sistemas de correio eletrónico VIS operacionais e geridos pela eu-LISA</p> | <p>2.5 Transferência dos sistemas de correio eletrónico VIS efetuada segundo o calendário acordado. Gestão operacional dos sistemas de correio eletrónico VIS desempenhada no âmbito dos acordos de nível de serviço definidos.</p> |

| I D         | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Indicador de desempenho                                                                                                                                  |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |
| <b>OPI3</b> | 3.1 Serviço de Assistência                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3.1 Incidentes resolvidos<br>3.2 Disponibilidade de um sistema de gestão do serviço de assistência                                                                                                                                                                                                                                                  | 3.1 Níveis de serviço acordados cumpridos em conformidade com o respetivo acordo no âmbito do objetivo DEV1 supra<br>3.2 Número de incidentes resolvidos |
| <b>OPI4</b> | 4.1 Monitorização do desempenho dos sistemas e seu aperfeiçoamento. Monitorizar o funcionamento técnico do SIS II, do VIS e do EURODAC sob a sua gestão e recolher todos os dados técnicos necessários para cumprir as suas obrigações em matéria de elaboração de relatórios, estatísticas e monitorização. | 4.1 Estatísticas e informação sobre o desempenho destes sistemas tal como previsto nas bases jurídicas                                                                                                                                                                                                                                              | 4.1 Qualidade e oportunidade dos contributos fornecidos para a elaboração de relatórios                                                                  |
| <b>OPI5</b> | Estatísticas<br>5.1 Fornecer estatísticas sobre os sistemas informáticos conforme estabelecido no Regulamento que institui a Agência e nas bases jurídicas dos sistemas informáticos por ela geridos                                                                                                         | 5.1 Fornecimento de todas as estatísticas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatísticas sobre o SIS II</li> <li>• Estatísticas sobre o VIS</li> <li>• Compilações trimestrais e anuais de estatísticas sobre o trabalho da Unidade Central do EURODAC e quaisquer outras estatísticas que possam ser necessárias sobre o EURODAC</li> </ul> | 5.1 Oportunidade e conformidade com as obrigações legais<br>5.2 Qualidade e exaustividade dos relatórios                                                 |

| I           | D | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Resultados e indicadores de desempenho       |                                                                                                 |
|-------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Resultado                                    | Indicador de desempenho                                                                         |
|             |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                              |                                                                                                 |
| <b>OPI6</b> |   | <p>Elaboração de relatórios</p> <p>Cumprimento de todas as obrigações de elaboração de relatórios estabelecidas no Regulamento que institui a Agência e nas bases jurídicas dos sistemas informáticos por ela geridos, como, por exemplo:</p> <p>6.1 Relatório anual sobre as atividades da Unidade Central do EURODAC</p> <p>6.2 Relatório sobre o funcionamento técnico do VIS e do SIS II, incluindo a sua segurança, dois anos após a sua entrada em funcionamento (e, <i>subsequentemente, de dois em dois anos</i>) e respetiva apresentação ao Parlamento Europeu, ao Conselho e à Comissão</p> | 6.1 Relatórios referidos nas bases jurídicas | 6.1 Cumprimento das obrigações de elaboração de relatórios definidas nos instrumentos jurídicos |

#### 2.10.4. Coordenação Geral

*(Planeamento estratégico, investigação e desenvolvimento, elaboração de relatórios sobre o desempenho empresarial, cooperação entre agências, aconselhamento jurídico, comunicação interna e externa, transmissão de informações à Comissão, ao Parlamento Europeu, à AEPD e aos Estados-Membros e formação para as autoridades nacionais, os operadores SIRENE e os avaliadores Schengen)*

| I           | D | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                         |
|-------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Resultado                                                                                                                                                                                                                       | Indicador de desempenho                                                                                                                                                 |
| <b>GC0</b>  |   | Desenvolver as capacidades de planeamento estratégico da Agência                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>0.1 Estratégia de longo prazo da Agência elaborada e atualizada</li> <li>0.2 Roteiro de implementação da arquitetura empresarial</li> <li>0.3 Programa de trabalho plurianual</li> </ul> | 0.1 Estratégia da Agência adotada pelo Conselho de Administração<br>0.2 Roteiro da arquitetura empresarial implementado<br>0.3 Projeto de programa plurianual elaborado |
| <b>GC 1</b> |   | <b>Investigação e desenvolvimento</b><br>1.1 Acompanhar as novas tecnologias e soluções pertinentes para a gestão operacional e a evolução do SIS II, do VIS, do EURODAC e de outros sistemas informáticos de grande escala<br>1.2 Informar regularmente o Parlamento Europeu, o Conselho, a Comissão e a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados | 1.1 Relatórios de acompanhamento periódicos sobre novas tecnologias e soluções<br>1.2 Comunicação regular com o pessoal da Agência e as partes interessadas<br>1.3 Apoio à tomada de decisões e ao planeamento estratégico      | 1.1 Novas tecnologias / soluções identificadas e avaliadas<br>1.2 Propostas de tecnologias / soluções apresentadas à administração da Agência                           |
| <b>GC 2</b> |   | <b>Relatórios sobre o Desempenho Institucional:</b><br>2.1 Adoção do Relatório Anual de Atividades da Agência de 2013 e sua apresentação ao Parlamento Europeu, ao Conselho, à Comissão e ao                                                                                                                                                           | 2.1 Projeto de Relatório Anual de Atividades                                                                                                                                                                                    | 2.1 Qualidade e pontualidade (15 de junho de 2014)<br>2.2 Relatório adotado pelo Conselho de Administração                                                              |

| I          | D | Objetivo                                                                                                                                                                                                              | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |   |                                                                                                                                                                                                                       | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|            |   | Tribunal de Contas                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>GC3</b> |   | 3.1 Cooperação entre agências                                                                                                                                                                                         | 3.1 Planos de ação conformes com os memorandos de entendimento assinados<br>3.2 Resultados/ produtos decorrentes das iniciativas conjuntas                                                                                                                                                                                                   | 3.1 Ações estabelecidas nos planos realizadas de acordo com o previsto<br>3.2 Satisfação das partes interessadas                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>GC4</b> |   | <b>Aconselhamento jurídico:</b><br>4.1 Manter e desenvolver o quadro para prestar aconselhamento jurídico sempre que necessário no âmbito das operações internas da Agência e defender a sua posição face ao exterior | 4.1 Aconselhamento jurídico de apoio ao processo decisório a nível interno<br>4.2 Aconselhamento jurídico no que respeita à posição da Agência no âmbito de qualquer possível litigação                                                                                                                                                      | 4.1 Oportunidade e qualidade do aconselhamento<br>4.2 Número de decisões internas e externas contestadas                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>GC5</b> |   | <b>Comunicação interna:</b><br>Promover a missão, a visão e os valores fundamentais da Agência como motores do desenvolvimento da sua cultura institucional                                                           | 5.1 Sítio <i>intranet</i> e instrumentos de colaboração específicos para o pessoal da Agência<br>5.2 Atividades e ações informais de sensibilização a nível interno<br>5.3 Atividades de sensibilização para prioridade da consecução dos objetivos estratégicos e dos objetivos operacionais da Agência<br>5.4 Plano de comunicação interna | 5.1 Atualizações regulares sobre a execução do programa de trabalho e os progressos estratégicos<br>5.2 Atividades de sensibilização por mês<br>5.3 Resultados positivos dos inquéritos periódicos ao pessoal<br>5.4. Plano de comunicação interna executado de acordo com o previsto<br>5.5 Nível de satisfação do pessoal da Agência |

| I   | D | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                  | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |   |                                                                                                                                                                                                                                           | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| GC6 |   | <b>Comunicação externa:</b><br>Promover a Agência e os sistemas que esta opera e cumprir os requisitos de comunicação estabelecidos no Regulamento que institui a Agência e nas bases jurídicas dos sistemas informáticos por ela geridos | 6.1 Atualização periódica do sítio <i>Web</i> da Agência e otimização da visibilidade do mesmo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 6.1 Plano de comunicação externa executado de acordo com o previsto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|     |   |                                                                                                                                                                                                                                           | 6.2 Desenvolvimento de uma rede de contactos nos meios de comunicação social, construção de relações sólidas com esses contactos, prestação de informações dirigidas à comunicação social (mensagens claramente definidas), avaliação do impacto através do acompanhamento e de revistas de imprensa e organização de formação relacionada com os meios de comunicação social destinada ao pessoal da Agência<br>6.3 Plano de comunicação externa<br>6.4 Cumprimento de todos os requisitos de publicação previstos nas bases jurídicas, em especial:<br>6.5 Publicação do Programa de Trabalho Anual para 2015 e do relatório anual de atividades de 2013<br>6.6 Publicação anual da lista das autoridades nacionais autorizadas a utilizar ou pesquisar dados nos sistemas informáticos sob a sua gestão (SIS II, VIS, EURODAC), conforme | 6.2 O aumento progressivo do número de visitas ao sítio <i>Web</i> da Agência ao longo do ano<br>6.3 Satisfação dos utilizadores e das partes interessadas (inquéritos anuais sobre o sítio <i>Web</i> , inquérito após cada campanha)<br>6.4 Qualidade e quantidade de cobertura da imprensa sobre os principais desenvolvimentos relacionados com a Agência<br>6.5 Cumprimento, em tempo oportuno, de obrigações de publicação impostas pelas bases jurídicas (relatório anual da Agência, listas de autoridades nacionais e respetivas atualizações anuais e outras obrigações de divulgação de informações) |

| I    | D                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Objetivo                                                     | Resultados e indicadores de desempenho                         |                         |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                              | Resultado                                                      | Indicador de desempenho |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                              | definido nas bases jurídicas desses sistemas                   |                         |
| GC7  | Informação dirigida à Comissão, ao Parlamento, à AEPD e aos Estados-Membros<br><br>7.1 Transmitir à Comissão a informação necessária à realização da avaliação regular do VIS, do EURODAC e do SIS II<br><br>7.2 Informar o Parlamento Europeu e o Conselho das medidas destinadas a garantir a segurança da utilização dos dados no VIS <sup>33</sup> | 7.1 Fornecer informações completas, como é exigido           | 7.1 Informações apresentadas nos prazos acordados              |                         |
| GC8  | Formação para as <b>autoridades nacionais</b> sobre os sistemas informáticos geridos pela Agência                                                                                                                                                                                                                                                      | Pelo menos um curso sobre cada sistema em 2014 <sup>34</sup> | Satisfação dos formandos (=>Pelo menos 3 numa escala de 1 a 5) |                         |
| GC9  | Formação destinada a operadores SIRENE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2 cursos em 2014                                             | Satisfação dos formandos (=>Pelo menos 3 numa escala de 1 a 5) |                         |
| GC10 | Formação dos membros das                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1 curso em 2014 consoante as                                 | Satisfação dos formandos (=>Pelo menos 3 numa                  |                         |

<sup>33</sup> Em maio de 2010, a Comissão adotou uma Decisão relativa ao Plano de Segurança do VIS, em aplicação das disposições de segurança dos instrumentos de base do VIS. A decisão entrou em vigor quando o VIS ficou operacional e assim se manterá até ao momento em que a Agência, que disporá dos seus próprios planos de segurança, assumir as suas responsabilidades.

<sup>34</sup> A disponibilidade da Agência dependerá da situação orçamental em 2014 e das prioridades em termos de necessidades internas.

| I | D | Objetivo                                              | Resultados e indicadores de desempenho |                         |
|---|---|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------|
|   |   |                                                       | Resultado                              | Indicador de desempenho |
|   |   | equipas de avaliação e peritos principais de Schengen | necessidades dos peritos               | escala de 1 a 5)        |

### 2.10.5. Recursos Humanos e Administração

(Recursos humanos, logística e gestão das instalações, apoio administrativo ao Conselho de Administração e aos Grupos Consultivos)

| I          | D | Objetivo                                       | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|---|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |   |                                                | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|            |   | <b>Recursos Humanos</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>AS1</b> |   | Formação geral para os funcionários da Agência | <p>1.1 Formação geral</p> <p>1.2 Ações e apresentações de promoção do espírito de equipa:</p> <p>i) Seminários internos de promoção do espírito de equipa</p> <p>ii) Apresentações à hora do almoço/pequeno-almoço com possível ligação por videoconferência entre locais de trabalho</p> <p>iii) dia fora (dia de visita)</p> <p>As atividades de promoção do espírito de equipa terão totalmente em conta as limitações orçamentais, com ênfase nas soluções realizadas a nível interno e de orçamento reduzido.</p> | <p>Participação de 90 % dos funcionários em pelo menos duas ações de promoção do espírito de equipa ao longo do ano</p> <p>Participação de 100 % dos funcionários de departamentos que abrangem ambos os locais de trabalho em pelo menos duas ações de promoção do espírito de equipa ao longo do ano</p> |
| <b>AS2</b> |   | Formação técnica destinada aos funcionários da | 2.1 Pacote de formação de boas-vindas em TI da Agência: um curso de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Geral:</p> <p>- Participação de 100 % dos</p>                                                                                                                                                                                                                                                           |

| I D | Objetivo                                                           | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                    | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Indicador de desempenho                                                                                                                            |
|     | Agência                                                            | uma semana para técnicos recém-recrutados (com aspetos comuns a todos os sistemas)<br>2.2 Formação técnica específica <sup>35</sup><br>2.3 Formação empresarial e operacional relacionada com as funções empresariais e operacionais do sistema específico que a equipa irá operar/gerir <sup>36</sup> | funcionários nos cursos obrigatórios constantes do respetivo plano de formação<br>- Satisfação dos formandos (=>pelo menos 3 numa escala de 1 a 5) |
| AS3 | Eficiência da formação                                             | 3.1 Planos de formação normalizados para cada tipo e grupo de funções<br>3.2 Implementação de modelos de formação inovadores, como uma abordagem de formação de formadores e o recurso a promotores de produtos                                                                                        | 3.1 Número de ações de formações frequentadas por empregado<br>3.2 Eficiência do modelo de serviço                                                 |
| AS4 | Prosseguir o desenvolvimento do quadro de competências da Agência: | 4.1 Quadro de carreiras profissionais com base no modelo de serviço de TI consolidado da Agência<br>4.2 Funções profissionais                                                                                                                                                                          | 4.1 Processos de recrutamento, seleção e desenvolvimento do pessoal com base no quadro de competências<br>4.2 Eficiência do modelo de              |

<sup>35</sup> Formações que contribuem diretamente para o desenvolvimento e/ou extensão dos conhecimentos e competências técnicas de que os funcionários necessitam para as funções que desempenham na organização.

<sup>36</sup> Por exemplo, como são processados os vistos, o ambiente empresarial do EURODAC e a forma como devem resolver-se os incidentes. No caso do VIS e do SIS II, esta formação será ministrada com base no material fornecido pelo contratante principal encarregado do desenvolvimento, no âmbito dos planos de transição VIS/BMS e SIS II (sobretudo procedimentos operacionais que descrevem cenários operacionais de grande escala ou quotidianos).

| I   | D | Objetivo                                                                                                                                                                     | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |   |                                                                                                                                                                              | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                                      |
|     |   |                                                                                                                                                                              | normalizadas nas diversas equipas e avaliação das capacidades e necessidades de pessoal<br><br>4.3 Criação de agrupamentos de funções para organizar o pessoal dos serviços de TI em grupos funcionais semelhantes<br><br>4.4 Análises regulares das necessidades de pessoal e de formação                                                                                                                                 | serviço da Agência                                                                                                                                                                                           |
| AS5 |   | Recrutamento e retenção do pessoal                                                                                                                                           | Estabilização da dotação de pessoal das equipas da Agência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5.1 Postos de trabalho preenchidos no prazo de 20 semanas após a publicação<br><br>5.2 Rotação do pessoal ao longo do ano                                                                                    |
| AS6 |   | <b>Logística e gestão das instalações</b><br><br>Prestar serviços no domínio da gestão dos edifícios e das instalações, bem como da logística, em todos os locais da Agência | 6.1 Tarefas em curso relativas à gestão das infraestruturas das instalações temporárias da sede em Tallinn<br><br>6.2 Garantir que os trabalhos destinados a disponibilizar as novas instalações da sede de Tallinn se mantêm dentro dos prazos<br><br>6.3 Tarefas em curso relativas à gestão das infraestruturas das instalações de St. Johann im Pongau<br><br>6.4 Operação de rotina contínua de serviços de logística | 6.1 Inquérito anual. Satisfação do utilizador de pelo menos 75 %<br><br>6.2 Quantidade de trabalhos no edifício permanente da eu-LISA previstos para 2014 concluídos dentro do prazo (objetivo $\geq 80\%$ ) |
| AS7 |   | Conclusão dos procedimentos de                                                                                                                                               | Documentos de concurso<br>Procedimento(s) de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Documentos de concurso elaborados                                                                                                                                                                            |

| I D | Objetivo                                                                                                                    | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                        |                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                             | Resultado                                                                                                                                                                     | Indicador de desempenho                                                                                                                     |
|     | adjudicação de contratos para selecionar um ou mais contratantes para a reconversão das instalações técnicas de Estrasburgo | adjudicação de contratos                                                                                                                                                      | tempestivamente<br>Procedimento(s) de adjudicação de contratos concluído(s) até ao final do ano                                             |
| AS8 | Apoio administrativo ao Conselho de Administração                                                                           | Organização de pelo menos 2 reuniões (coordenação das disposições logísticas, coordenação da ordem de trabalhos e da documentação e participação dos AE executivo na reunião) | Qualidade e oportunidade dos produtos (nomeadamente, documentação disponível antes das reuniões, nos termos dos procedimentos operacionais) |
| AS9 | Apoio administrativo aos Grupos Consultivos                                                                                 | A Agência assegura o secretariado                                                                                                                                             | Qualidade e oportunidade dos produtos                                                                                                       |

#### 2.10.6. Finanças, Aquisições e Contratos

| I D | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                    | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                             | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                            | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                             |
| PC1 | 1.1 Consolidar e reforçar ainda mais os procedimentos financeiros e de adjudicação de contratos, incluindo controlos <i>ex ante</i><br>1.2 Desenvolver e manter as capacidades para prestar aconselhamento competente sobre procedimentos de adjudicação de | 1.1 Procedimentos internos consolidados<br>1.2 Comunicação regular ao pessoal<br>1.3 Coordenação de todas as fases do processo de contratação e fornecimento de <i>feedback</i> sobre as possibilidades de melhoramentos<br>1.4 Fornecimento de aconselhamento e formação interna na | 1.1 Aumento do número de funcionários com formação<br>1.2 Aumento do número de processos de aquisição concluídos no prazo<br>1.3 Satisfação do utilizador (através do inquérito anual $\geq 75\%$ ) |

|            |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | contratos a nível interno e a potenciais contratantes e fornecedores                                                                                                                      | medida do necessário                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                |
| <b>PC2</b> | Processar todas as faturas/pedidos de reembolso dentro do prazo estabelecido                                                                                                              | 2.1 Pagamentos atempados<br>2.2 Análises periódicas dos atrasos e consequente análise                                                                                                                                                                                                    | 2.1 Menos de 10 % das transações não pagas dentro dos limites regulamentares<br>2.2 Análises conducentes a objetivos concretos de melhoria                     |
| <b>PC3</b> | Manter e continuar a desenvolver informações financeiras à medida para a gestão da Agência                                                                                                | 3.1 Relatórios mensais de execução orçamental<br>3.2 Resumos mensais dos pagamentos                                                                                                                                                                                                      | 3. Pontualidade dos relatórios e sínteses mensais e nível de satisfação dos utilizadores (inquérito anual. Satisfação do utilizador $\geq 75\%$ )              |
| <b>PC4</b> | Contribuir para o desenvolvimento, a racionalização e a execução das políticas de aquisição da Agência, garantindo simultaneamente o cumprimento estrito da legislação e diretrizes da UE | Revisões periódicas internas dos procedimentos, tendo em conta as contribuições dos utilizadores, <i>ex ante</i> e quaisquer eventuais alterações nos procedimentos centrais (pelo menos uma vez por ano, com o objetivo de propor planos de ação destinados a introduzir melhoramentos) | Realização de revisões periódicas (até ao final de 2014) e implementação das alterações em sintonia com o plano de ação e de acordo com o respetivo calendário |
| <b>PC5</b> | Aperfeiçoamento e validação do sistema contabilístico da Agência, incluindo sistemas de gestão financeira locais                                                                          | 5.1 O sistema contabilístico da Agência está preparado e validado<br>5.2 As inclusões ou alterações ao sistema deverão ser precedidas de uma consulta aos gestores orçamentais e de uma validação pelo contabilista                                                                      | Validação externa positiva                                                                                                                                     |
| <b>PC6</b> | Manter e apresentar as contas de acordo com o Título VII do                                                                                                                               | 6.1 As contas cumprem as normas, são exatas e exaustivas e apresentam                                                                                                                                                                                                                    | 6.1-2 As contas cumprem todas as disposições do Regulamento Financeiro                                                                                         |

|     |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Regulamento Financeiro                                 | <p>uma visão verdadeira e justa dos ativos e dos passivos, da situação financeira e dos resultados do exercício da Agência</p> <p>6.2 O razão das receitas e o sistema de razão geral são mantidos e contêm dados atualizados</p> <p>6.3 A gestão da Agência recebe regularmente informações sobre transações que introduziu e validou no sistema contabilístico central (ABAC/SAP)</p> <p>6.4 A gestão de tesouraria e o registo de ativos são regularmente conciliados e, em caso de discrepâncias, as partes envolvidas são devidamente informadas</p> <p>6.5 É garantido um controlo periódico da regularização das operações não orçamentais</p> <p>6.6 Interface com gestores orçamentais sobre questões contabilísticas</p> <p>6.7 Implementação das normas e métodos contabilísticos, bem como do plano de contabilidade, em conformidade com as disposições aprovadas pelo contabilista da Comissão Europeia</p> | <p>6.3 Relatórios fornecidos atempadamente</p> <p>6.3 e 6.6 Reuniões mensais com os gestores orçamentais</p> <p>6.5 Diminuição do número de discrepâncias</p> <p>6.6 Reuniões mensais com os gestores orçamentais</p> <p>6.7 Sem observações negativas significativas</p> |
| PC7 | Aplicar todas as normas internas de controlo dentro da | 7.1 Execução do plano de ação para aplicação de todas as normas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7.1 Número de normas integralmente aplicadas. Objetivo: cumprimento a                                                                                                                                                                                                     |

|            |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | organização, realizar revisões periódicas e garantir que o pessoal é informado dessas normas e respectivos procedimentos | <p>dentro da Agência</p> <p>7.2 Há que aplicar o mais rapidamente possível normas relativas à gestão financeira</p> <p>7.3 No que respeita à análise de riscos e atendendo à natureza dos sistemas informáticos que gere, espera-se que a Agência ultrapasse rapidamente as normas básicas neste domínio</p> <p>7.4 Duas revisões por ano</p> <p>7.5 Publicar um resumo das normas na <i>intranet</i> e chamar a atenção para elas na formação inicial do pessoal</p> | <p>100 %</p> <p>7.2 No caso de existir, devido a circunstâncias excecionais, um pequeno número de normas não integralmente aplicadas, há que estabelecer planos de ação claros com vista a resolver a situação logo que possível após o final do ano</p> |
| <b>PC8</b> | Executar pagamentos e cobrar receitas, acompanhar notas, IVA e ordens de cobrança                                        | Aplicar políticas rigorosas de tesouraria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Os fundos em contas bancárias correspondem às necessidades efetivas da Agência                                                                                                                                                                           |
| <b>PC9</b> | Preparar e aplicar um plano de contratação pública                                                                       | <p>9.1 Plano de contratação pública para 2014</p> <p>9.2 Revisões regulares</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>9.1 Qualidade e oportunidade dos procedimentos de contratação</p> <p>9.2 Plano executado de acordo com o previsto</p>                                                                                                                                 |

#### 2.10.7. Segurança e proteção de dados

| I D        | Objetivo                                            | Resultados e indicadores de desempenho                                |                                                                             |
|------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                     | Resultado                                                             | Indicador de desempenho                                                     |
| <b>SE1</b> | Segurança<br>Garantir que os escritórios da Agência | 1.1 Aconselhamento / atualizações em matéria de segurança para outras | <p>1.1 Qualidade e clareza da informação</p> <p>1.2 Todo o pessoal terá</p> |

| I          | D | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                           |
|------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                              | Indicador de desempenho                                                                                                                                                                   |
|            |   | funcionam num ambiente adequado de segurança, respeitando o plano de segurança da Agência (e o plano para a recuperação em caso de catástrofe, quando estiver concluído). Isto inclui medidas destinadas a garantir que o pessoal está perfeitamente ciente das normas e procedimentos básicos de segurança relativos às atividades que desempenha e que os Incidentes e as Irregularidades são comunicados. | unidades da Agência<br>1.2 Formação do pessoal em matéria de segurança<br>1.3 Verificar o funcionamento dos procedimentos de segurança<br>1.4 Planos de ação destinados a resolver todos os problemas identificados.<br>1.5 Plano para a continuidade do funcionamento | participado em formação de segurança até ao final de 2014<br>1.3 Sem resultados negativos graves<br>1.4 Plano para a continuidade do funcionamento elaborado e aplicado conforme previsto |
| <b>SE2</b> |   | Garantir o respeito das regras em matéria de confidencialidade e sigilo profissional aplicáveis ao pessoal que trabalha com dados nos sistemas                                                                                                                                                                                                                                                               | 2.1 Informação/formação do pessoal<br>2.2 Realizar controlos ocasionais (pelo menos um por ano) e estabelecer planos de ação com vista a resolver quaisquer problemas eventualmente identificados                                                                      | 2.2 Sem resultados negativos significativos                                                                                                                                               |
| <b>SE3</b> |   | Ensaio do plano de continuidade do funcionamento e para a recuperação em caso de catástrofe da Agência                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3.1 Ensaios periódicos (trimestrais)                                                                                                                                                                                                                                   | 3.1 Pontualidade da execução                                                                                                                                                              |
| <b>SE4</b> |   | Garantir que, no planeamento e reestruturação das instalações da Agência, são tidos em consideração todos os aspetos da segurança                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4.1 Verificar se as instalações cumprem todas as normas de segurança<br>Estabelecer um plano de ação para resolver quaisquer problemas                                                                                                                                 | 4.1 Satisfação do utilizador<br>Sem observações negativas significativas                                                                                                                  |

| I   | D                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Resultados e indicadores de desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Indicador de desempenho |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | identificados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
| SE5 | Garantir a implementação integral das medidas de segurança e dos planos de segurança relativos ao SIS II, ao VIS e ao EURODAC, bem como às redes de comunicações relacionadas com estes sistemas                                                                                                                                                                                                               | 5.1 Informação, aconselhamento e formação do pessoal sobre segurança<br>5.2 Relatórios periódicos sobre a conformidade com a definição detalhada do nível de serviço, incluindo controlos anuais<br>5.3 Verificação anual do funcionamento do BCP e, se necessário, sua revisão<br>5.4 Gestão das chaves criptográficas da rede TESTA NG                                                                                                    | 5.1 Os acordos de nível de serviço incluirão indicadores específicos desenvolvidos ao abrigo do objetivo OPI2 acima referido.<br>5.2 Gestão das chaves criptográficas estabelecida                                                                                                                                                                       |                         |
| SE6 | Implementar, manter e desenvolver os procedimentos e processos necessários para assegurar o mais elevado nível de proteção dos dados no que se refere às operações administrativas da Agência e aos sistemas informáticos que esta gere e para garantir a sua cabal aplicação. Garantir a observância das boas práticas e dos regulamentos pertinentes em vigor através de uma estreita cooperação com a AEPD. | 6.1. Procedimentos internos aplicados<br>6.2 Revisões internas regulares<br>6.3 Plano de ação para corrigir insuficiências detetadas<br>6.4 Elaborar e apresentar um relatório anual ao Conselho de Administração sobre a proteção, os incidentes e as atividades em matéria de proteção de dados<br>6.5 Providenciar aos funcionários formação obrigatória sobre os requisitos e a regulamentação em vigor no domínio da proteção de dados | 6.1 Todos os procedimentos são aplicados e seguidos<br>6.2 Sem problemas de proteção de dados ao longo do ano<br>6.3 Plano de ação aplicado<br>6.4 Relatório sobre proteção de dados apresentado anualmente ao Conselho de Administração<br>6.5 Introdução de formação obrigatória sobre questões relativas à proteção de dados destinada ao seu pessoal |                         |

**2.10.8. Auditoria Interna**

| <b>I D</b> | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                | <b>Resultados e indicadores de desempenho</b> |                                                                                                                                                    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Resultado</b>                              | <b>Indicador de desempenho</b>                                                                                                                     |
| <b>IA1</b> | Auditar o sistema de controlo interno existente, a fim de avaliar a sua eficácia e, de um modo mais geral, o desempenho das unidades na implementação dos projetos, ações e serviços da Agência, com vista à consecução de melhorias contínuas | 1.1 Plano de auditoria anual                  | 1.1 Atividades previstas no plano de auditoria são totalmente executadas<br><br>1.2 Plano(s) de ação adotado(s) em resposta aos resultados obtidos |

## 2.11. Anexo A: Previsão orçamental - Projeto de Orçamento para 2014

| DESPESAS                                                      | Projeto de Orçamento 2014 |                       |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
|                                                               | Dotações de autorização   | Dotações de pagamento |
| <b>Título 1</b>                                               |                           |                       |
| <b>Despesas com o pessoal</b>                                 | <b>18 290 000</b>         | <b>18 290 000</b>     |
| <b>11 Vencimentos e subsídios</b>                             | 17 372 000                | 17 372 000            |
| - lugares previstos no quadro de pessoal                      |                           |                       |
| - pessoal externo                                             |                           |                       |
| <b>12 Despesas relacionadas com o recrutamento de pessoal</b> | 108 000                   | 108 000               |
| <b>13 Deslocações em serviço</b>                              | 210 000                   | 210 000               |
| <b>14 Infraestruturas de carácter médico-social</b>           | 200 000                   | 200 000               |
| <b>15 Formação</b>                                            | 400 000                   | 400 000               |
| <b>Título 2</b>                                               |                           |                       |
| <b>Despesas de funcionamento e com infraestruturas</b>        | <b>16 850 000</b>         | <b>16 850 000</b>     |
| <b>20 Arrendamento de imóveis e despesas acessórias</b>       | 10 788 000                | 10 788 000            |
| <b>21 Tecnologia de comunicação e informação da Agência</b>   | 2 850 000                 | 2 850 000             |
| <b>22 Bens móveis e despesas acessórias</b>                   | 445 000                   | 445 000               |
| <b>23 Despesas de funcionamento administrativo correntes</b>  | 500 000                   | 500 000               |
| <b>24 Portes</b>                                              | 30 000                    | 30 000                |
| <b>25 Reuniões do CA e outras</b>                             | 400 000                   | 400 000               |
| <b>26 Informação e edição e multimédia</b>                    | 400 000                   | 400 000               |
| <b>27 Serviços de apoio administrativo externo</b>            | 587 000                   | 587 000               |
| <b>28 Segurança da Agência</b>                                | 850 000                   | 850 000               |
| <b>Título 3</b>                                               |                           |                       |
| <b>Despesas de funcionamento</b>                              | <b>24 240 000</b>         | <b>24 240 000</b>     |
| <b>30 Infraestruturas de sistemas partilhados</b>             | 9 050 000                 | 4 050 000             |

| DESPESAS                                                        | Projeto de Orçamento 2014 |                       |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
|                                                                 | Dotações de autorização   | Dotações de pagamento |
| 31 SIS II                                                       | 0                         | 5 000 000             |
| 32 VIS/BMS                                                      | 6 500 000                 | 6 500 000             |
| 33 EURODAC                                                      | 5 500 000                 | 5 500 000             |
| 36 Serviços Operacionais prestados por entidades externas       | 1 550 000                 | 1 550 000             |
| 37 Reuniões e missões diretamente relacionadas com as Operações | 950 000                   | 950 000               |
| 38 Formação diretamente relacionada com as Operações            | 690 000                   | 690 000               |
| 39 Novos sistemas                                               | 0                         | 0                     |
| <b>DESPESA TOTAL</b>                                            | <b>59 380 000</b>         | <b>59 380 000</b>     |

**Notas:**

1. A diferença entre o total das dotações de autorização e o das dotações de pagamento deve-se às dotações de autorização operacionais transitadas de 2011, 2012 e 2013.
2. Em dezembro de 2013, o Conselho de Administração aprovou as seguintes autorizações globais:
  - Autorização global L1: 25 000 000,00 EUR para a manutenção do SIS II em estado de funcionamento; devendo as autorizações individuais L2 ser assinadas em 2014 aquando da execução dos contratos específicos com o novo contratante.
  - Autorização global L1: 3 334 507,00 EUR para a prorrogação do atual contrato de manutenção do SIS II, adjudicado em 06/12/2013; autorização individual L2 a assinar em janeiro de 2014, quando expirar o período de imobilização obrigatório.
  - Autorização global L1: 2 000 000,00 EUR para o Contrato Específico n.º 10 de manutenção do VIS em estado de funcionamento; as autorizações individuais L2 devem ser assinadas no primeiro trimestre de 2014 quando os trabalhos encomendados forem concluídos.
  - Autorização global L1: 5 000 000,00 EUR para a Evolução do BMS; a autorização individual L2 deve ser assinada durante o ano de 2014.
  - Autorização global L1: 5 500 000,00 EUR para a reformulação; a autorização individual L2 deve ser assinada durante o ano, quando for concluído o procedimento de contratação em curso.

## 2.12. Anexo B: Síntese dos riscos críticos e medidas de atenuação

Elemento essencial do seu quadro de governação global, a Agência desenvolveu um processo de gestão de riscos a nível empresarial, que tem por objetivo identificar e avaliar os riscos a nível organizacional e definir uma estratégia de resposta para cada um deles. Este processo está integrado no ciclo anual de planeamento e apresentação de relatórios, em conformidade com a Norma de Controlo Interno (ICS) n.º 6 da Comissão<sup>37</sup>.

Entende-se por risco um evento ou uma série de eventos incertos que, caso se concretizassem, teriam um impacto negativo na realização dos objetivos estabelecidos no Programa de Trabalho anual e na concretização das metas a médio prazo da Agência. A síntese a seguir apresentada mostra apenas os riscos principais, uma vez que todos os riscos identificados a nível organizacional serão objeto de um plano de gestão dos riscos distinto.

Um risco é considerado como «principal» e registado no Programa de Trabalho e no Relatório de Atividades se for suscetível de:

- comprometer a realização de objetivos importantes ou estratégicos;
- prejudicar gravemente os parceiros ou partes interessadas da Agência (Comissão, Estados-Membros, empresas, cidadãos, etc.);
- provocar uma intervenção crítica a nível político (por exemplo Conselho / Parlamento) relativamente ao desempenho da Agência;
- dar origem à violação de leis ou regulamentos;
- resultar em perda material e/ou financeira;
- colocar em risco a segurança do pessoal da Agência; ou
- de alguma forma prejudicar gravemente a imagem e reputação da Agência.

---

<sup>37</sup> Ver igualmente o objetivo específico PC7 no ponto 2.10.6

### Síntese dos riscos principais suscetíveis de afetar a execução do Programa de Trabalho para 2014

| ID   | Descrição do risco (causa, evento e efeito)                                    | Objetivos em causa | Resposta tipo <sup>38</sup> | Ações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R 01 | Falta de pessoal em consequência da atribuição de tarefas adicionais à Agência | Todos os objetivos | Reduzir                     | 1.1 Aumentar os escalões dos postos de trabalho críticos para atrair pessoas com as competências e qualificações adequadas<br>1.2 Redefinir as prioridades de trabalho<br>1.3 Rever e redefinir as funções para permitir uma melhor utilização do pessoal existente<br>1.4 Procurar incentivos para que os membros da equipa assumam mais responsabilidades<br>1.5 Estabelecer um processo de reconhecimento regular das pessoas com melhor desempenho e que mais contribuem para o trabalho. |
| R 02 | Elevada rotação do pessoal                                                     | Todos os objetivos | Reduzir                     | 2.1 Procurar incentivos para que os membros da equipa assumam mais responsabilidades<br>2.2 Estabelecer um processo de reconhecimento regular das pessoas com melhor desempenho e que mais contribuem para o trabalho.<br>2.3 Envolver os membros das equipas em diferentes tipos de trabalho, proporcionando-lhes oportunidades de desenvolvimento profissional.                                                                                                                             |

<sup>38</sup> As respostas tipo aos riscos de ameaça são as seguintes: Reduzir (realizar ações destinadas a minimizar a probabilidade de impacto; a responsabilidade pelo(s) efeito(s) do risco e pela(s) medida(s) de resposta incumbe à Agência); remover (alterar o âmbito do objetivo empresarial em causa); transferir (um terceiro assume a responsabilidade pelo risco); aceitar (decisão consciente e deliberada de aceitar o risco e, sobretudo, o(s) possível(eis) efeito(s) no objetivo empresarial); partilhar (a responsabilidade pelo(s) efeito(s) do risco e pela(s) medida(s) de resposta ao risco é partilhada entre as partes envolvidas)

| ID   | Descrição do risco<br>(causa, evento e efeito)                                 | Objetivos<br>em causa                 | Resposta<br>tipo <sup>38</sup> | Ações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R 03 | Alterações frequentes das prioridades e da procura de serviços ao longo do ano | GOV 2,<br>GOV 3<br>DEV 1-6<br>OPI 1-6 | Reduzir                        | <p>3.1 Proceder a revisões regulares das prioridades e dos progressos na execução do programa de trabalho</p> <p>3.2 Comunicar regularmente com as partes interessadas a respeito do estado de execução</p> <p>3.3 Comunicar oportunamente as avaliações de impacto das requeridas alterações às prioridades e orientar o processo de tomada de decisões</p> |
| R 04 | Desvio significativo do orçamento para 2014 relativamente ao previsto          | Todos os objetivos                    | Partilhar                      | <p>4.1 Redefinir as prioridades dos objetivos e projetos operacionais</p> <p>4.2 Acordar com as partes interessadas as prioridades revistas</p> <p>4.3 Estabelecer uma rede com outras Agências com vista a aprender com as suas experiências e melhores práticas</p> <p>4.4 Procurar obter aconselhamento da Comissão sobre assuntos críticos.</p>          |

| ID   | Descrição do risco<br>(causa, evento e efeito)                                                                                            | Objetivos<br>em causa | Resposta<br>tipo <sup>38</sup> | Ações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R 05 | Atraso na preparação e execução dos processos de adjudicação dos contratos necessários para a reconstrução das instalações em Estrasburgo | DEV1-6<br>OPI 1-6     | Reduzir                        | <p>5.1 Encerramento progressivo das obras de construção em Estrasburgo</p> <p>5.2 Tirar partido da utilização de um supervisor independente para as obras de construção</p> <p>5.3 Incluir cláusulas de incumprimento no contrato relativo às obras de construção</p> <p>5.4 Procurar obter uma solução jurídica para o prolongamento dos acordos relativos às instalações temporárias, caso este seja necessário</p> <p>5.5 Antes de celebrar os contratos, a Agência terá de informar formalmente a autoridade orçamental caso estes produzam um impacto significativo no orçamento da Agência (em conformidade com o Regulamento Financeiro).</p> |

## 2.13. Anexo C: Quadro Sinóptico dos Principais Projetos de Aquisição para 2014

| Número | Descrição do Projeto                                                                                    | Motivo da Execução                                                                                                                                                                                                                                                   | Orçamento Reservado (EUR)                          | Rubrica Orçamental                                                                                  | Capítulo/Linha Orçamental |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1      | Euromódulos - BATCOM2 - escritórios temporários para SXB                                                | Espaço de escritórios temporário para o pessoal e os contratantes durante a execução do projeto de remodelação                                                                                                                                                       | 1 000 000                                          | Despesas das instalações em França                                                                  | A02-0-1-0                 |
| 2      | Gestão do projeto de remodelação das instalações em SXB - Fase II                                       | Seleção do contratante externo para monitorizar a execução do projeto de remodelação em SXB                                                                                                                                                                          | 1 543 000                                          | Despesas das instalações em França                                                                  | A02-0-1-0                 |
| 3      | Execução do projeto de renovação para SXB                                                               | Seleção do contratante externo que executará o projeto de renovação em SXB – orçamento cobre a Fase I (são necessários 11 000 000 EUR para a Fase 2 em 2015)                                                                                                         | 6 200 000                                          | Despesas das instalações em França                                                                  | A02-0-1-0                 |
| 4      | Postos de trabalho dos utilizadores finais do VIS/BMS                                                   | Modernização e evolução da infraestrutura de gestão do VIS/BMS (incluindo hardware, software, licenças e consultoria)                                                                                                                                                | 3 000 000                                          | Despesas Operacionais/Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)                | B03-0-0-0                 |
| 5      | Armazém de dados                                                                                        | Aquisição de aplicação para apoiar ferramentas unificadas de elaboração de relatórios para todos os sistemas principais                                                                                                                                              | 3 000 000                                          | Despesas Operacionais/ Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)               | B03-0-0-0                 |
| 6      | Gestor de Serviços 7 (SM7) (Integração de ferramentas de bilhética) – infraestrutura horizontal         | Integração da monitorização de todos os sistemas numa ferramenta e alinhamento com o modelo de serviço da Agência                                                                                                                                                    | 700 000                                            | Despesas Operacionais/ Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)               | B03-0-0-0                 |
| 7      | Gestão da infraestrutura do centro de dados                                                             | Centralização da gestão da infraestrutura do centro de dados em SXB e St Johann                                                                                                                                                                                      | 700 000                                            | Despesas Operacionais/ Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)               | B03-0-0-0                 |
| 8      | Base de dados de impressões digitais artificiais                                                        | Aquisição de uma base de dados de impressões digitais artificiais para apoiar os testes biométricos para todos os sistemas                                                                                                                                           | 500 000                                            | Despesas Operacionais/ Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)               | B03-0-0-0                 |
| 9      | Estudo de virtualização                                                                                 | Estudo de viabilidade para estabelecer opções de consolidação da arquitetura de hardware e software e da virtualização da infraestrutura dos servidores                                                                                                              | 500 000                                            | Despesas Operacionais/ Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)               | B03-0-0-0                 |
| 10     | Avaliação da segurança externa (para SIS II/EURODAC/VIS/BMS)                                            | Avaliação anual da segurança dos sistemas                                                                                                                                                                                                                            | 120 000                                            | Despesas Operacionais Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)                | B03-0-0-0                 |
| 11     | Infraestrutura de segurança                                                                             | Construir uma plataforma autónoma completa onde testar as ferramentas e soluções de segurança e efetuar simulações isoladamente de qualquer rede empresarial                                                                                                         | 150 000                                            | Despesas Operacionais/ Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)               | B03-0-0-0                 |
| 12     | Prontidão para o serviço e estudos de viabilidade referentes a um servidor central AV / servidor syslog | O objetivo é que a Evolução do VIS implemente um repositório <i>antimalware</i> e de registo de dados de segurança gerido a nível central tal como foi exigido pela auditoria anterior que a AEPD efetuou ao sistema                                                 | 60 000                                             | Despesas Operacionais/ Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)               | B03-0-0-0                 |
| 13     | Infraestrutura de chaves públicas comum aos principais sistemas                                         | Todos os sistemas informáticos geridos pela Agência utilizam certificados digitais de encriptação e assinaturas digitais. Trata-se de um serviço operacional e de segurança indispensável e com múltiplas finalidades que será incorporado na infraestrutura de base | 100 000                                            | Despesas Operacionais/ Infraestrutura partilhada pelos Sistemas (Sistemas Principais)               | B03-0-0-0                 |
| 14     | Controlo dos fluxos                                                                                     | Implementação das alterações do VIS solicitadas pelos Estados-Membros, mas não abrangidas pelo MWO                                                                                                                                                                   | 1 000 000                                          | Despesas Operacionais/VIS/BMS/MWO                                                                   | B03-2-0-0                 |
| 15     | Evolução do BMS                                                                                         | Aplicação de medidas técnicas urgentes para resolver problemas de desempenho e capacidade no BMS tal como estabelecido em 2013                                                                                                                                       | 5 000 000 (5 000 000 autorização L1 feita em 2013) | Despesas Operacionais/VIS/BMS/MWO                                                                   | B03-2-0-0                 |
| 16     | Novo memorando de entendimento EURODAC                                                                  | A Agência celebrará um novo MWO, devido à expiração do existente em dezembro de 2014                                                                                                                                                                                 | 5 500 000                                          | Despesas Operacionais/ EURODAC/MWO                                                                  | B03-3-0-0                 |
| 17     | Três peritos externos para apoiar a adjudicação de contratos no domínio do SIS/VIS/EURODAC              | Apoiar a gestão dos contratos relacionados com os sistemas principais sob o controlo da Agência                                                                                                                                                                      | 250 000                                            | Despesas Operacionais/Serviços de Apoio Externo Diretamente Relacionados com os Sistemas Principais | B03-6-0-0                 |
| 18     | Assistência externa para a implementação do TESTA NG                                                    | Aquisição de recursos humanos adicionais para apoiar as necessidades operacionais a curto prazo relacionadas com a migração para o TESTA NG                                                                                                                          | 450 000                                            | Despesas Operacionais/Serviços de Apoio Externo Diretamente Relacionados com os Sistemas Principais | B03-6-0-0                 |
| 19     | Projetos-piloto, estudos e investigação relacionados com os sistemas principais                         |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 650 000                                            | Despesas Operacionais/Serviços de Apoio Externo Diretamente Relacionados com os Sistemas Principais | B03-6-0-0                 |
| 20     | Formação destinada aos Estados-Membros                                                                  | Formação técnica conforme com o mandato essencial da Agência                                                                                                                                                                                                         | 450 000                                            | Despesas Operacionais/Formação destinada aos Estados-Membros                                        | B03-8-1-0                 |