



# **Relatório de atividades e autoavaliação do CEGER de 2018**

Abril de 2019

## Índice

1	Sumário executivo .....	9
2	Nota introdutória.....	12
2.1	Missão .....	12
2.2	Visão.....	12
2.3	Valores .....	12
2.4	Organograma.....	13
2.5	Objetivos estratégicos.....	13
2.6	Orientações gerais e específicas .....	14
2.7	Gestão patrimonial .....	14
2.8	Recursos humanos.....	14
2.9	Recursos financeiros.....	16
3	Avaliação e responsabilização .....	19
3.1	Avaliação do QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização .....	19
3.2	Avaliação dos objetivos operacionais.....	25
3.3	Grau de concretização do plano de atividades.....	28
3.4	Apreciação dos serviços prestados .....	28
3.4.1	Inquérito de qualidade aos utilizadores da RING .....	28
3.4.2	Inquérito de qualidade aos serviços da ECCE .....	30
3.5	Participação dos dirigentes intermédios e trabalhadores .....	31
3.6	Avaliação do sistema de controlo interno .....	32
3.7	Medidas de reforço positivo .....	34
3.8	Medidas de modernização administrativa.....	36

3.8.1	Modernização do sistema de gestão do documental e a sua interoperabilidade com a administração pública .....	36
3.8.2	Simplificação para a Entidade Certificadora Comum do Estado .....	37
3.8.3	Rede informática do governo mais digital e mais SIMPLEX .....	38
3.8.4	Gestão de processos e projetos.....	38
3.8.5	Interação com o utilizador do CEGER.....	39
3.8.6	Gestão de assiduidade e férias dos trabalhadores .....	39
3.9	Publicidade institucional.....	39
3.10	Comparação com o desempenho de serviços idênticos.....	40
3.11	Proposta de menção .....	40
4	Unidade de Apoio à Direção .....	42
4.1	Introdução .....	42
4.2	Pontos fortes em 2018 .....	42
4.3	Pontos a melhorar em 2019 .....	42
4.4	Equipa técnica em 2018 .....	43
4.5	Atividades desenvolvidas no âmbito da UAD .....	44
4.5.1	Resumo da execução dos projetos UAD inscritos no Plano de Atividades 44	
4.5.2	Plano de mudança do CEGER para as novas instalações.....	45
4.5.3	Automatização do processo de gestão de assiduidade e férias.....	45
4.5.4	SIGAPP - Sistema de gestão de processos e projetos .....	46
4.5.5	Sessões temáticas com a equipa CEGER .....	48
4.5.6	Plano de formação.....	48
5	Departamento de Utilizadores e Serviços .....	50
5.1	Introdução .....	50
5.2	Pontos fortes em 2018 .....	50

5.3	Pontos a melhorar em 2019 .....	50
5.4	Equipa técnica em 2018 .....	51
5.5	Atividades desenvolvidas pelo DUS em 2018 .....	52
5.5.1	Resumo da execução dos projetos DUS inscritos no Plano de Atividades	
	52	
5.5.2	Apoio aos utilizadores .....	53
5.5.3	Projeto ITSM@RInG .....	53
5.6	Estatísticas .....	54
5.6.1	Incidentes .....	54
5.6.2	Pedidos de alteração .....	57
5.6.3	Pedidos de serviço .....	60
6	Departamento de Sistemas de Informação .....	61
6.1	Introdução .....	61
6.2	Pontos fortes em 2018 .....	61
6.3	Pontos a melhorar em 2019 .....	61
6.4	Equipa técnica em 2018 .....	61
6.5	Atividades desenvolvidas pelo DSI em 2018 .....	63
6.5.1	Resumo da execução dos projetos DSI inscritos no Plano de Atividades	63
6.5.2	Novo sistema de gestão documental .....	64
6.5.3	Interoperabilidade entre Órgãos de soberania .....	65
6.5.4	Desenvolvimento de websites .....	66
6.5.5	Marcas, logótipos e estacionário .....	69
6.5.6	Livestreaming .....	69
6.6	Estatísticas .....	70
6.6.1	Portal do Governo .....	70
6.6.2	Sistema de gestão documental de apoio aos Gabinetes e Processo legislativo .....	72
7	Departamento de Infraestruturas Tecnológicas .....	72

7.1	Introdução .....	72
7.2	Pontos fortes em 2018.....	72
7.3	Pontos a melhorar em 2019 .....	73
7.4	Equipa técnica em 2018 .....	73
7.5	Atividades desenvolvidas pelo DIT em 2018 .....	74
7.5.1	Resumo da execução dos projetos DIT inscritos no Plano de Atividades	74
7.5.2	Redundância geográfica de backups.....	75
7.5.3	Monitorização sólida e integrada das infraestruturas e serviços .....	75
7.5.4	Deslocalização do datacenter do CEGER para a ESPAP .....	76
7.5.5	Renovação da infraestrutura de armazenamento .....	77
7.5.6	Renovação da rede de dados .....	77
7.5.7	Renovação da arquitetura de segurança.....	79
7.6	Estatísticas.....	80
7.6.1	Infraestrutura.....	81
8	Departamento de Segurança e Certificação Eletrónica .....	83
8.1	Introdução .....	83
8.2	Pontos fortes em 2018.....	83
8.3	Pontos a melhorar em 2019 .....	83
8.4	Equipa técnica em 2018 .....	84
8.5	Atividades desenvolvidas pelo DSCE em 2018 .....	84
8.5.1	Resumo da execução dos projetos DSCE inscritos no Plano de Atividades	84
8.5.2	Sensibilização em segurança.....	86
8.5.3	Capacitação do CEGER com o nível de maturidade 4 para deteção e reação a incidentes.....	87
8.5.4	Curvas elíticas.....	87
8.5.5	Gestão de risco.....	88
8.5.6	Assessment inicial ISO20000/22301/27001 .....	88

8.5.7	Revogação da ECJustiça na ECEE .....	88
8.5.8	Adequação dos serviços da ECCE ao regulamento eIDAS .....	88
9	Conclusões prospetivas e plano de melhoria a implementar .....	88