



Plano de atividades do CEGER para 2020

Novembro de 2019

Índice

1.	Resumo executivo.....	5
2.	Introdução	8
2.1.	Nota introdutória	8
2.1.1.	Missão.....	9
2.1.2.	Visão	9
2.1.3.	Valores	9
2.1.4.	Organograma.....	10
2.2.	Objetivos.....	11
2.2.1.	Objetivos estratégicos para o período 2018-2021	11
2.2.1.	Objetivos operacionais	12
2.2.2.	Contributo dos objetivos operacionais para os objetivos estratégicos.....	17
2.2.3.	Contributo dos projetos para os objetivos estratégicos.....	18
2.2.4.	Resumo QUAR 2020.....	21
2.2.5.	Alinhamento do QUAR e plano de atividades com o Programa do Governo ..	23
2.2.6.	Participação dos chefes de equipa e dos trabalhadores.....	23
3.	Atividades permanentes do CEGER	24
3.1.	Unidade de Apoio à Direção.....	24
3.2.	Departamento de Sistemas de Informação.....	24
3.3.	Departamento de Utilizadores e Serviços.....	26
3.4.	Departamento de Infraestruturas Tecnológicas	27
3.5.	Departamento de Segurança e Certificação Eletrónica	28
4.	Propostas de projetos com inovação para 2020	30
4.1.	Unidade de Apoio à Direção.....	30
4.2.	Departamento de Sistemas de Informação.....	35
4.3.	Departamento de Utilizadores e Serviços.....	41
4.4.	Departamento de Infraestruturas Tecnológicas	43
4.5.	Departamento de Segurança e Certificação Eletrónica	48

Índice de projetos com inovação para 2020

ID: UAD.01 – Gestão do património CEGER.....	30
ID: UAD.02 – Gestão identidade digital 2.0	31
ID: UAD.03 – Sistema de gestão de processos 2.0	32
ID: UAD.04 – APP CEGER.....	33
ID: UAD.05 – Intranet do Governo	33
ID: UAD.06 – Arquivo físico do CEGER	34
ID: UAD.07 – IT para apoio à Presidência Portuguesa do Conselho da UE	34
ID: DSI.01 – Sistema de gestão do processo legislativo.....	35
ID: DSI.02 – Sistema de gestão de expediente	36
ID: DSI.03 – Interoperabilidade documental entre Gabinetes Governamentais e organismos da Administração Pública	37
ID: DSI.04 – Consolidação de portais históricos	37
ID: DSI.05 – Livestreaming.....	38
ID: DSI.06 – E-Learning na RInG.....	40
ID: DSI.07 – Avaliação de Impacto Económico de Diplomas	41
ID: DUS.01 – Impressão de carta PIN/PUK e sua expedição, bem como a do cartão, por correio	41
ID: DUS.02 – Impressão de smartcards.....	42
ID: DUS.03 – Possibilidade de renovar o cartão num período de tempo imediatamente antes do mesmo expirar	42
ID: DUS.04 – Adequação do SW de gestão de solicitações às necessidades do CEGER.....	43
ID: DUS.05 – Gestão do parque informático	43
ID: DIT.01 – Rejuvenescimento da RInG, infraestrutura de acesso	44
ID: DIT.02 – 802.1X na RInG	44
ID: DIT.03 – Serviço de conectividade de fibra da RInG	44
ID: DIT.04 – Segregação da Certificação Eletrónica da RInG.....	45
ID: DIT.05 – Estudo do impacto do alargamento de serviços de Cloud na RInG.....	45
ID: DIT.06 – IVR e gestão de filas de espera na RInG.....	46
ID: DIT.07 – Alargamento dos serviços de videoconferência na RInG.....	46
ID: DIT.08 – Consolidação de serviços TIC	47
ID: DIT.09 – Incrementar serviços na rede wireless	47

ID: DSCE.01 – Disponibilização de serviços da ECCE à Justiça.....	48
ID: DSCE.02 – Disponibilização do serviço de confiança de certificados autenticação em sítios web (SSL/TLS).....	49
ID: DSCE.03 – Operacionalização da ECCE002.....	49
ID: DSCE.04 – Disponibilização de Selos Eletrónicos pela ECCE	50
ID: DSCE.05 – Disponibilização do Portal de Serviços da ECCE	51
ID: DSCE.06 – Campanha de <i>Awareness</i> em Cibersegurança.....	51
ID: DSCE.07 – Conformidade do Processos do DSCE com o RGPD	52
ID: DSCE.08 – Rejuvenescimento das Infraestruturas da ECCE e da ECEE.....	53
ID: DSCE.09 – Implementação da Gestão de Incidentes e Alterações na ECCE e ECEE.....	53
ID: DSCE.10 – Monitorização e Cibersegurança.....	54
ID: DSCE.11 – Deslocalização da ECCE.....	54

1. Resumo executivo

A missão do CEGER é conceber, disponibilizar e gerir serviços e infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação na Rede Informática do Governo (RInG) e na Certificação Eletrónica do Estado, garantindo a segurança digital e promovendo a sua inovação e desenvolvimento.

A atividade projetada para 2020 está ancorada na visão estratégica 2018-2021 para o CEGER, aprovada em 2017 e revista em 2019. Este plano de atividades surge, portanto, alicerçado neste contexto e os projetos nele inscritos estão alinhados com o caminho traçado para a Organização no período em apreço.

Para 2020 perspectiva-se prosseguir a execução dos projetos relacionados com várias das iniciativas estratégicas lançadas entre 2017 e 2019 e, concomitantemente, desenvolver novos projetos alinhados com o desígnio de promover a transformação digital da RInG. No global, em 2020, no domínio da inovação e desenvolvimento, são 39 os projetos que o CEGER se propõe desenvolver durante o ano.

No domínio da governação das TIC (1) lançar-se-á uma nova fase nas iniciativas relacionadas com a gestão do ciclo de vida dos utilizadores da RInG, que perspectiva incorporar a capacidade para gerir os perfis de acesso aplicativos, (2) colocar-se-á em produção o sistema de gestão dos processos internos do CEGER, e (3) desenvolver-se-á um processo de gestão do imobilizado apoiado em sistema de informação.

No domínio das infraestruturas tecnológicas (1) avançar-se-á com os trabalhos para de rejuvenescimento da RInG, com grande enfoque na componente do acesso, (2) lançar-se-á uma iniciativa para reforçar a segurança física na componente de acesso e distribuição da RInG, (3) introduzir-se-ão mecanismos de autenticação mais robustos ao nível do acesso à rede, (4) definir-se-á uma estratégia para a rede de fibra ótica da RInG, (5) lançar-se-á um estudo para aferir da oportunidade de alargar os serviços em

cloud, (6) introduzir-se-á a capacidade na rede de voz da RInG para gestão de filas de espera e IVR, (7) equipar-se-ão duas salas com equipamento apropriado para um serviço de videoconferência, (8) alargar-se-ão os serviços disponibilizados sobre a rede *wireless*.

No domínio dos sistemas de informação avançar-se-á com os trabalhos para (1) prosseguir com a execução do projeto de rejuvenescimento tecnológico do sistema de gestão documental, tendo como meta em 2020 ter todos os Gabinetes Governamentais no novo sistema, (2) colocar-se-á em produção o novo sistema de gestão do processo legislativo, (3) alargar-se-á a componente de interoperabilidade documental (4) prosseguir-se-á com a consolidação dos portais históricos e (5) lançar-se-á um sistema protótipo de *e-learning* na RInG.

No domínio dos serviços ao utilizador (1) evoluir-se-á o sistema de informação de suporte às solicitações dos utilizadores, incrementando-lhe automatização e alargando-o à área de certificação eletrónica, (2) desenvolver-se-á o processo de gestão do parque informático do CEGER, e (3) incorporar-se-á no processo de *service desk* ferramentas de IVR e gestão de filas.

No domínio da certificação eletrónica (1) evoluir-se-á o método de impressão da carta PIN/PUK e a sua expedição, (2) reformular-se-á o procedimento de impressão do cartão, (3) reformular-se-á o processo de renovação do cartão, (4) colocar-se-á em produção o portal Self-Service da ECCE, (5) implementar-se-á um serviço de SSL na ECCE, (6) disponibilizar-se-á o serviço de selos eletrónicos na ECCE, (7) acolher-se-á na ECCE a ECJustiça, (8) lançar-se-á um projeto de rejuvenescimento tecnológico das infraestruturas de suporte à ECCE e ECEE, (9) adotar-se-á um novo processo de Gestão de Incidentes e Alterações na ECCE e ECEE, (10) deslocalizar-se-á a zona técnica de certificação eletrónica das instalações da rua Almeida Brandão para outro local.

No domínio da segurança (1) prosseguir-se-á a capacitação do CEGER para reduzir os riscos de segurança e ameaças na RInG, bem como aumentar a capacidade de resposta e reação a eventuais incidentes de segurança, (2) prosseguir-se-á com a execução de campanhas de sensibilização para a segurança da informação e (3) prosseguir-se-á com os trabalhos no domínio do RGPD.

Para o desenvolvimento das suas atividades em 2020, o CEGER perspetiva ter um orçamento de funcionamento de 4.526.915€ e um Mapa de Pessoal com 35 postos de trabalho.

2. Introdução

2.1. Nota introdutória

O Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGER) é um serviço central da administração direta do Estado. Concomitantemente, no âmbito do Sistema de Certificação Eletrónica do Estado, Infraestrutura de Chaves Públicas (SCEE), o CEGER intervém no Conselho Gestor, na Entidade de Certificação Comum do Estado (ECCE) e na Entidade de Certificação Eletrónica do Estado (ECEE), estas últimas dirigidas, por inerência, pelo Diretor do CEGER.

A Lei Orgânica do CEGER está plasmada no Decreto-Lei 16/2012, de 26 de janeiro. De forma sintética, o CEGER exerce a sua atividade em dois eixos principais. O primeiro, a gestão, operação e apoio à utilização de serviços de tecnologias de informação e comunicação pelos membros do Governo e respetivas equipas. O segundo, a certificação eletrónica, onde é a entidade que gere a Entidade de Certificação Eletrónica do Estado e opera a Entidade de Certificação Comum do Estado, que providencia serviços de certificação às entidades da administração pública, direta e indireta do Estado. Os serviços que o CEGER presta aos seus utilizadores estão documentados no respetivo catálogo de serviços disponível no sítio *web* do organismo (<http://www.ceger.gov.pt>).

Em setembro de 2019 iniciou-se o trabalho de reflexão interna sobre o plano de atividades para 2020, a que se sucedeu a fase de criação colaborativa do documento, que ficou concluído em novembro de 2019. As propostas agora apresentadas resultam, portanto, de um processo que começou por identificar ideias, evoluiu para uma fase onde se densificou a análise através de uma reflexão conjunta e terminou com a redação do documento que decorreu, também, de forma colaborativa.

O plano de atividades do CEGER para 2020 está ancorado num processo que tem por base (1) a estratégia aprovada para o triénio 2018-2021, (2) o estado atual dos vários projetos, (3) os contributos dos utilizadores e *stakeholders* do Organismo, (4) a análise à conjuntura interna e (4) a análise à conjuntura externa.

Da análise à envolvente externa foi possível identificar (1) oportunidades relacionadas com os projetos de modernização administrativa, cujo impacto em termos de medidas

Simplex+2018 e Simplex+2019 é elevado, (2) as oportunidades nos domínios da certificação eletrónica e (3) o contexto a nível nacional e internacional dos temas atuais no domínio da cibersegurança.

No plano interno, considerou-se (1) o estado atual dos vários projetos em curso em 2019, (2) a disponibilidade de recursos humanos e financeiros definidos para 2020 e (3) as prioridades definidas para o rejuvenescimento das infraestruturas tecnológicas que suportam os serviços que o CEGER disponibiliza aos seus utilizadores.

Neste contexto, este plano de atividades do CEGER apresenta e caracteriza um conjunto de projetos que estão diretamente relacionados com a estratégia definida e aprovada para o período em questão.

2.1.1. Missão

A missão do CEGER é conceber, disponibilizar e gerir serviços e infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação na rede informática do Governo e na Certificação Eletrónica do Estado, garantindo a segurança digital e promovendo a sua inovação e desenvolvimento.

2.1.2. Visão

Na prossecução da sua atividade, o CEGER pretende ser reconhecido como a entidade de referência na Certificação Eletrónica do Estado e dinamizadora da transformação digital dos serviços da rede informática do Governo.

2.1.3. Valores

- **Transparência** - Agimos com transparência nos processos de tomada de decisão, assegurando a sua total rastreabilidade.
- **Rigor e integridade** - Agimos com rigor, sinceridade, honestidade e integridade, respeitando o sigilo profissional.
- **Dinamismo** - Atuamos com dinamismo e valorizamos a capacidade de iniciativa, de modo a encontrar com celeridade soluções para os desafios.

- **Inovação** - Promovemos a inovação dos serviços, de forma continuada e sustentada.
- **Profissionalismo e competência** - Atuamos de forma profissional, competente e com responsabilidade pelo que fazemos, promovendo continuamente o enriquecimento profissional dos elementos da equipa.
- **Qualidade** - Assumimos o compromisso de prestar serviços de qualidade, monitorizamos continuamente os serviços que prestamos, e agimos com o propósito da melhoria contínua dos processos realimentando-os com o feedback dos utilizadores.
- **Segurança** - Assumimos o compromisso de atuar respeitando os princípios da segurança.

2.1.4. Organograma

A figura seguinte apresenta o organograma do CEGER previsto para o arranque do ano de 2020.

