

Relatório de atividades e autoavaliação do CEGER de 2019

Índice

1.	Sumário executivo	6
2.	Nota introdutória.....	9
2.1.	Missão.....	9
2.2.	Visão	9
2.3.	Valores	9
2.4.	Organograma.....	10
2.5.	Objetivos estratégicos.....	10
2.6.	Orientações gerais e específicas	12
2.7.	Gestão patrimonial.....	12
2.8.	Recursos humanos	12
2.9.	Recursos financeiros	14
2.10.	Iniciativas ambientais e sociais	16
3.	Avaliação e responsabilização	17
3.1.	Avaliação do QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização	17
3.2.	Reformulação do QUAR.....	22
3.3.	Avaliação dos objetivos operacionais.....	23
3.4.	Grau de concretização do plano de atividades.....	27
3.5.	Apreciação dos serviços prestados.....	27
3.5.1.	Inquérito de qualidade aos utilizadores da RING	27
3.5.2.	Inquérito de qualidade aos serviços da ECCE	29
3.6.	Inquérito de satisfação aos colaboradores.....	30
3.7.	Participação dos chefes de equipa e dos trabalhadores.....	36
3.8.	Avaliação do sistema de controlo interno (SCI)	37
3.9.	Medidas de reforço positivo	39
3.10.	Medidas de modernização administrativa	40
3.10.1.	Gestão documental e interoperabilidade na administração pública	40
3.10.2.	Simplificação para a Entidade Certificadora Comum do Estado.....	41
3.10.3.	Rede informática do governo mais digital e mais SIMPLEX.....	43
3.10.4.	Gestão do ciclo de vida dos utilizadores na RING.....	44
3.10.5.	Rejuvenescimento da infraestrutura de suporte às RCM e RSE.....	45
3.10.6.	Gestão de processos internos.....	46
3.10.7.	Gestão de ideias no CEGER	47
3.10.8.	Agilidade nos contactos na RING	48
3.10.9.	Adoção de novas práticas de trabalho e colaboração	48

3.10.10.	Kit informacional para início de funções	49
3.10.11.	Procedimento legislativo digital	49
3.10.12.	Políticas e Normas de utilização da RING	50
3.11.	Publicidade institucional	50
3.12.	Comparação com o desempenho de serviços idênticos	51
3.13.	Proposta de menção	51
4.	Unidade de Apoio à Direção	52
4.1.	Introdução	52
4.2.	Pontos fortes em 2019	52
4.3.	Pontos a melhorar em 2020	52
4.4.	Equipa técnica em 2019	53
4.5.	Atividades desenvolvidas no âmbito da UAD	54
4.5.1.	Resumo da execução dos projetos UAD inscritos no Plano de Atividades	54
4.5.2.	Mudança do CEGER para as novas instalações	55
4.5.3.	Mudança de Governo	55
5.	Departamento de Utilizadores e Serviços	58
5.1.	Introdução	58
5.2.	Pontos fortes em 2019	58
5.3.	Pontos a melhorar em 2020	58
5.4.	Equipa técnica em 2019	59
5.5.	Atividades desenvolvidas pelo DUS em 2019	60
5.5.1.	Resumo da execução dos projetos DUS inscritos no Plano de Atividades	60
5.5.2.	Ações que permitiram melhorar os serviços prestados	61
5.5.3.	Apoio aos utilizadores	61
5.6.	Estatísticas	62
5.6.1.	Incidentes	62
5.6.2.	Pedidos de alteração	63
5.6.3.	Pedidos de serviço	65
6.	Departamento de Sistemas de Informação	66
6.1.	Introdução	66
6.2.	Pontos fortes em 2019	66
6.3.	Pontos a melhorar em 2020	66
6.4.	Equipa técnica em 2019	67
6.5.	Atividades desenvolvidas pelo DSI em 2019	68
6.5.1.	Resumo da execução dos projetos DSI inscritos no Plano de Atividades	68
6.5.2.	Desenvolvimento de websites	69
6.5.3.	Videodifusões/streaming	70
6.5.4.	Desenvolvimento Multimédia	71
6.6.	Estatísticas	71

6.6.1.	Portal do Governo.....	71
6.6.2.	ConsultaLex - Portal de consultas públicas	73
7.	Departamento de Infraestruturas Tecnológicas	75
7.1.	Introdução	75
7.2.	Pontos fortes em 2019.....	75
7.3.	Pontos a melhorar em 2020.....	75
7.4.	Equipa técnica em 2019	76
7.5.	Atividades desenvolvidas pelo DIT em 2019	77
7.5.1.	Resumo da execução dos projetos DIT inscritos no Plano de Atividades.....	77
7.5.2.	Renovação da infraestrutura de rede	78
7.5.3.	Consolidação da infraestrutura de segurança da RING	79
7.5.4.	Reestruturação do serviço de VPN.....	79
7.5.5.	Estudo para evolução do procedimento de backups.....	79
7.5.6.	Alargamento dos serviços de videoconferência na RING.....	80
7.5.7.	Consolidação dos serviços TIC	80
7.5.8.	Reformulação do serviço de Proxy	81
7.5.9.	Incrementar serviços na rede wireless.....	81
7.5.10.	Estatísticas.....	81
8.	Departamento de Segurança e Certificação Eletrónica	84
8.1.	Introdução	84
8.2.	Pontos fortes em 2019.....	84
8.3.	Pontos a melhorar em 2020.....	85
8.4.	Equipa técnica em 2019	85
8.5.	Atividades desenvolvidas pelo DSCE em 2019	87
8.5.1.	Resumo da execução dos projetos DSCE inscritos no Plano de Atividades.....	87
8.5.2.	Nova Cadeia de Confiança do SCEE.....	88
8.5.3.	Projeto SIMPL4CERT.....	89
8.5.4.	Projeto PANORAMA	95
8.6.	Estatísticas.....	97
8.6.1.	Incidentes	98
8.6.2.	Pedidos de alteração	98
8.6.3.	Selos temporais.....	98
9.	Conclusões prospetivas e plano de melhoria a implementar	99

Índice de figuras

Figura 1 - Organograma do CEGER	10
Figura 2 – Broker de interoperabilidade documental na AP	41
Figura 3 – Dashboard Force 2.0.....	43
Figura 4 – Gestão do ciclo de vida dos utilizadores na RING.....	44
Figura 5 – Nova imagem software dos terminais da sala de RCM	45
Figura 6 – Portal de acesso à RCM.....	46
Figura 7 – Dashboard siCEGER	47
Figura 8 – Portal de Gestão de Ideias do CEGER.....	47
Figura 9 – Contactos dos utilizadores na RING.....	48
Figura 10 – Novas práticas de trabalho e colaboração	48
Figura 11 – Kit informacional para início de funções	49
Figura 12 – Procedimento Legislativo Digital.....	49
Figura 13 – Políticas e Normas de Utilização da RING	50
Figura 14 – Sessão de inauguração das novas instalações do CEGER	55
Figura 15 – Registo dos membros do XXII Governo na RING.....	56
Figura 16 – Nº de incidentes abertos e resolvidos em 2019	62
Figura 17 – Nº de pedidos de alteração abertos e resolvidos em 2019.....	64
Figura 18 – Pedidos de serviço abertos e resolvidos em 2019	65
Figura 19 – Evolução dos pedidos de serviço ao longo do ano	65
Figura 20 – Primeira página do <i>site</i> do Orçamento de 2020	69
Figura 21 – Primeira página do portal <i>ConsultaLex</i>	70
Figura 22 – Tipologia de conteúdos produzidos para o Portal do Governo.....	71
Figura 23 – Conteúdos produzidos, editados e publicados no portal do Governo	72
Figura 24 – Visitas ao portal do Governo	72
Figura 25 – Distribuição das visitas ao portal do Governo por tipologia de equipamento	73
Figura 26 – Visitas ao <i>ConsultaLex</i>	74
Figura 27 – Distribuição das visitas ao <i>ConsultaLex</i> por tipologia de equipamento.....	74
Figura 28 - Dashboard de gestão de ativos RING.....	78
Figura 29 - Chaves de DNSSEC	79
Figura 30 – Sistemas operativos	81
Figura 31 - Total de máquinas virtuais.....	82
Figura 32 - Total Memória Utilizada.....	82
Figura 33 - Total de espaço em disco utilizado	83
Figura 34 – Arquitetura ECEE	89
Figura 34 – Dashboard de monitorização de incidentes e alertas de segurança	96
Figura 36 – Nº de incidentes na certificação eletrónica.....	98
Figura 37 – Nº de alterações na certificação eletrónica	98

1. Sumário executivo

No âmbito da sua missão, o CEGER concebe, disponibiliza e gere 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.

O ano de 2019 ficou marcado pelos avanços extraordinários conseguidos em áreas absolutamente críticas para o CEGER e para os serviços providenciados por este Organismo.

A atividade do CEGER em 2019 centrou-se predominantemente no rejuvenescimento de infraestruturas tecnológicas, na modernização administrativa e na mudança de instalações. Os avanços conseguidos nestes domínios foram verdadeiramente extraordinários, tendo permitido ultrapassar muitos dos constrangimentos de elevada complexidade, contribuindo para posicionar o CEGER num patamar de maior relevância.

Os objetivos do CEGER para 2019 foram alinhados com a visão estratégica para o período de 2018-2021 e, pela apreciação do QUAR, constata-se que taxa de realização global foi de 119,2%, para a qual contribuiu o parâmetro de eficácia (40%) com 116%, o parâmetro de eficiência (40%) com 125% e o parâmetro de qualidade (20%) com 114%.

Dos 32 indicadores monitorizados durante o ano, o CEGER alcançou 26 (81,25%) e, destes, 21 (65,63%) superaram as respetivas metas estabelecidas. Abaixo da meta estabelecida ficaram 6 indicadores (18,75%).

O plano de atividades do CEGER para 2019 continha 27 novos projetos, acrescidos das atividades correntes associadas aos serviços disponibilizados. O CEGER realizou 26 projetos (96,31%) e 1 projeto (3,7%) foi cancelado durante do ano.

As iniciativas de modernização administrativa foram desenvolvidas ao abrigo de projetos SAMA, designadamente: INTEROP4ALL, no valor global de 999k€, que tem como objetivos principais (i) modernizar a gestão documental na rede do governo e no processo legislativo e (ii) desenvolver uma componente de interoperabilidade documental com toda a administração pública; SIMPL4CERT, no valor global de 694k€, que visa transformar os serviços de certificação eletrónica da ECCE; e RING+DIGITAL+SIMPLEX, com valor global na ordem dos 650k€, cuja execução iniciámos em 2019 e que contempla, (i) o melhoramento de processos, que permitirá obter ganhos de eficiência, (ii) a transformação em vários domínios, que incrementará agilidade e flexibilidade aos serviços disponibilizados na Rede do Governo.

Ao nível das infraestruturas físicas, 2019 fica indubitavelmente marcado pela mudança de instalações do CEGER para a avenida Defensores de Chaves, realizada em

tempo recorde depois da alteração estratégica consumada no primeiro trimestre do ano.

Ao nível das infraestruturas tecnológicas, em 2019 concluiu-se a implementação de novos mecanismos tecnológicos que tornam a rede do Governo mais resiliente, designadamente (1) balanceador de carga, (2) DNSSEC, (3) firewall aplicacional, (4) generalização do serviço de VPN a todos os membros do governo e integração da autenticação com a AD. Ao nível do rejuvenescimento da RING (5) desenvolveu-se, em colaboração com o GNS, um estudo sobre a segurança física da rede, (6) concluiu-se a identificação dos requisitos técnicos e concretizou-se a aquisição dos equipamentos, (7) generalizou-se o uso da videoconferência através do Teams, (8) identificaram-se os requisitos técnicos para salas específicas de videoconferência e (9) rejuvenesceram-se as infraestruturas tecnológicas que suportam as reuniões do Conselho de Ministros.

Ao nível dos serviços prestados aos utilizadores (1) concretizou-se com enorme sucesso o processo de mudança do Governo, (2) generalizou-se a utilização do office365 na RING, (3) desenvolveu-se um piloto com vista à implementação de políticas para gestão dos equipamentos móveis utilizados na RING e (4) desenvolveu-se um piloto sobre o posto de trabalho RING 2.0.

Ao nível dos sistemas de informação (1) alargou-se a disponibilização do novo sistema de gestão documental na rede do Governo e no final do ano eram 35 os gabinetes atualizados tecnologicamente, (2) concluiu-se a fase de desenvolvimento do *broker* de interoperabilidade documental na AP e no final do ano fez-se o primeiro ensaio em produtivo, (3) colocou-se em produção o sistema de informação de suporte às Consultas Públicas, (4) iniciou-se o desenvolvimento do sistema de informação para o Procedimento Legislativo, que no final do ano estava disponível no ambiente de qualidade e (5) desenvolveram-se vários sítios web temáticos.

No domínio da segurança (1) realizou-se uma campanha de sensibilização em segurança da informação a todos os utilizadores da RING e (2) concretizou-se a constituição da equipa de resposta a incidentes de segurança no CEGER.

No domínio da certificação eletrónica (1) procedeu-se à emissão de um novo certificado para a Raiz do Estado, criando-se uma cadeia de confiança nova para o Sistema de Certificação Eletrónica do Estado (SCEE), (2) renovaram-se os certificados de conformidade eIDAS relativamente aos serviços de confiança prestados pela ECCE, (3) consumou-se a entrada em vigor do Despacho 7333/2019, de 20 de agosto, que aprovou as taxas a cobrar pelos serviços da ECCE, (4) introduziu-se um mecanismo de dobragem automática das cartas PIN/PUK enviadas aos utilizadores da ECCE e evoluiu-se o sistema de operação para uso de *multitask* na emissão dos *smartcards*, (5) evoluíram-se as práticas de emissão dos certificados colocando-os em estado suspenso, para aumento da segurança, e (6) adequaram-se as infraestruturas para viabilizar a impressão de quatro tipos de cartão (com certificados; com certificados e *mifare*; cartão simples de identificação, cartão simples de identificação com *mifare*).

No domínio da modernização administrativa concretizou-se (1) a passagem para ambiente produtivo do sistema de interoperabilidade documental na Administração Pública, (2) a entrada em produção do novo sistema de informação de gestão da atividade da Entidade Certificadora Comum do Estado, (3) o desenvolvimento do sistema para gestão do ciclo de vida dos utilizadores na RING, (4) o acesso em mobilidade e segurança à informação das RCM, (5) o lançamento do desenvolvimento do novo sistema de informação para suporte do Procedimento Legislativo, (6) o desenvolvimento do sistema de gestão de processos internos, (7) o sistema de suporte à gestão de ideias no CEGER, (8) a adoção de novas práticas de trabalho e colaboração, (9) o kit informacional para início de funções na Rede do Governo, (10) a elaboração das Políticas e Normas de utilização da Rede do Governo e (11) o lançamento do sistema de informação de suporte às Consultas Públicas.

No domínio dos recursos humanos o ano de 2019 destacou-se (1) o facto de ter sido possível ajustar pontualmente as competências na equipa, com o recrutamento de um elemento para o departamento de utilizadores e serviços e outro para a área segurança informática, (2) a mudança na coordenação do departamento de utilizadores e serviços e do departamento de segurança e certificação eletrónica e (3) a implementação de um processo de Gestão de Ideias.

As principais limitações no curto prazo relacionam-se com recursos humanos e a conclusão do rejuvenescimento das infraestruturas. Ao nível dos recursos humanos, será necessário adequar o mapa de pessoal do CEGER às necessidades da Organização, face às exigências e responsabilidades atuais e de médio prazo, levando em consideração o contexto geral que atualmente se vive no país onde os recursos humanos, com boa preparação nos domínios tecnológicos, começam a ser escassos. A conclusão do plano de rejuvenescimento das infraestruturas críticas e o incremento da resiliência digital são vitais para mitigar as limitações no alicerçar dos serviços digitais da rede informática do Governo.

Tendo em consideração o disposto no n.º 1 do artigo 18.º da Lei do SIADAP, e a análise aos resultados inscritos no presente relatório de atividades e autoavaliação, propõem-se a menção de BOM pelo desempenho do CEGER em 2019.