

Relatório de atividades e autoavaliação do CEGER de 2020

Março de 2021

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	13
2.10	Iniciativas ambientais e sociais.....	15
3	Avaliação e responsabilização.....	16
3.1	Avaliação do QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização.....	16
3.2	Avaliação dos objetivos operacionais	24
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.....	31
3.5	Inquérito de satisfação aos colaboradores	33
3.6	Workshop CEGER.....	44
3.7	Participação dos chefes de equipa e dos trabalhadores.....	48
3.8	Avaliação do sistema de controlo interno (SCI).....	49
3.9	Medidas de reforço positivo	51
3.10	Medidas de modernização administrativa.....	52
3.10.1	SmartLegis - o novo SI para gestão do Procedimento Legislativo.....	52
3.10.2	Acesso virtual à sala RCM em Reuniões de Conselho de Ministros descentralizadas ..	53
3.10.3	Gestão documental e interoperabilidade na administração pública	53
3.10.4	Serviço de interoperabilidade documental na AP	55
3.10.5	Simplificação digital da Entidade Certificadora Comum do Estado	56
3.10.6	Portal self-service ECCE.....	57
3.10.7	Novos serviços de Certificação Eletrónica	58
3.10.8	Rede informática do governo mais digital e mais SIMPLEX.....	59
3.10.9	Gestão de processos internos	59
3.10.10	APP CEGER.....	61
3.10.11	Sistema de videoconferência na RING	61
3.10.12	Preservação digital de sítios web	64

3.10.13	Adoção de clouds públicas para o alojamento de microsites.....	64
3.10.14	Aumento da resiliência digital do .gov.pt	65
3.10.15	Livestreaming com tradução simultânea	66
3.11	Publicidade institucional	66
3.12	Comparação com o desempenho de serviços idênticos	66
3.13	Proposta de menção.....	66
4	Unidade de Apoio à Direção	67
4.1	Introdução.....	67
4.2	Pontos fortes em 2020	67
4.3	Pontos a melhorar em 2021.....	67
4.4	Equipa técnica em 2020	67
4.5	Atividades desenvolvidas no âmbito da UAD.....	68
4.5.1	Resumo da execução dos projetos UAD inscritos no Plano de Atividades.....	68
4.6	Plano de formação.....	69
5	Departamento de Utilizadores e Serviços	72
5.1	Introdução.....	72
5.2	Pontos fortes em 2020	72
5.3	Pontos a melhorar em 2021.....	72
5.4	Equipa técnica em 2020	73
5.5	Atividades desenvolvidas pelo DUS em 2020	74
5.5.1	Resumo da execução dos projetos DUS inscritos no Plano de Atividades	74
5.5.2	Impressão de carta PIN/PUK e sua expedição, bem como a do cartão, por correio	75
5.5.3	Impressão de smartcards	75
5.5.4	Renovação do cartão em período anterior à expiração	75
5.5.5	Adequação do SW de gestão de solicitações às necessidades do CEGER.....	75
5.5.6	Gestão do parque informático.....	75
5.5.7	Apoio aos utilizadores	76
5.6	Estatísticas.....	76
5.6.1	Incidentes.....	76
5.6.2	Pedidos de alteração.....	78
5.6.3	Pedidos de serviço.....	80
6	Departamento de Sistemas de Informação.....	81
6.1	Introdução.....	81
6.2	Pontos fortes em 2020	81
6.3	Pontos a melhorar em 2021.....	81
6.4	Equipa técnica em 2020	82
6.5	Atividades desenvolvidas pelo DSI em 2020	83
6.5.1	Resumo da execução dos projetos DSI inscritos no Plano de Atividades	83
6.5.2	Smartlegis - Sistema de gestão do Procedimento Legislativo	84
6.5.3	Sistema de gestão de expediente	84
6.5.4	Interoperabilidade documental entre Gabinetes e organismos da AP	84
6.5.5	Preservação digital de sítios web.....	85
6.5.6	Desenvolvimento de websites	86

6.5.7	Videodifusões/streaming	88
6.5.8	Desenvolvimento Multimédia	88
6.6	Estatísticas.....	88
6.6.1	Portal do Governo	88
6.6.2	ConsultaLex - Portal de consultas públicas.....	91
6.6.3	Utilização da plataforma Zoom	92
7	Departamento de Infraestruturas Tecnológicas	93
7.1	Introdução.....	93
7.2	Pontos fortes em 2020	93
7.3	Pontos a melhorar em 2021.....	93
7.4	Equipa técnica em 2020	94
7.5	Atividades desenvolvidas pelo DIT em 2020	95
7.5.1	Resumo da execução dos projetos DIT inscritos no Plano de Atividades	95
7.5.2	Rejuvenescimento da RInG, infraestrutura de acesso	97
7.5.3	802.1X na RInG	97
7.5.4	Serviço de conectividade de fibra da RInG	98
7.5.5	Segregação da Certificação Eletrónica da RInG	98
7.5.6	Estudo do impacto do alargamento de serviços de Cloud na RInG	98
7.5.7	IVR e gestão de filas de espera na RInG.....	99
7.5.8	Alargamento dos serviços de videoconferência na RInG	100
7.5.9	Consolidação de serviços TIC.....	100
7.5.10	Incrementar serviços na rede wireless	100
7.6	Estatísticas.....	101
8	Departamento de Segurança e Certificação Eletrónica	103
8.1	Introdução.....	103
8.2	Pontos fortes em 2020	103
8.3	Pontos a melhorar em 2021.....	104
8.4	Equipa técnica em 2020	104
8.5	Atividades desenvolvidas pelo DSCE em 2020	105
8.5.1	Resumo da execução dos projetos DSCE inscritos no Plano de Atividades	105
8.5.2	Entrada em Produção da Nova Cadeia de Confiança do SCEE	108
8.5.3	O Projeto Simpl4Cert	110
8.5.4	Selos Eletrónicos Qualificados na Administração Pública	116
8.6	Estatísticas.....	119
8.6.1	Área da Certificação Eletrónica	119
8.6.2	Área da Segurança.....	120
9	Conclusões prospetivas e plano de melhoria a implementar.....	125

Índice de figuras

Figura 1 - Organograma do CEGER.....	10
Figura 2 - Agenda do workshop 30 anos CEGER	44
Figura 3 – Cronologia de diretores do CEGER ao longo dos 30 anos.....	45
Figura 4 – Fotografias durante o workshop 30 anos CEGER.....	46
Figura 5 – fotografias da entrega de prémios de desempenho aos trabalhadores	48
Figura 6 – SmartLegis, o novo sistema de informação do procedimento legislativo.....	53
Figura 7 – Acesso virtual à sala RCM.....	53
Figura 8 – Destaque do projeto Interop4all na <i>newsletter</i> de Excelência na Transformação Digital, no site do COMPETE2020.....	55
Figura 9 – Apresentação do projeto Interop4all no IDC Portugal Digital Awards	55
Figura 10 – Force2, o novo <i>backoffice</i> da certificação eletrónica	57
Figura 11 – Portal cliente da ECCE	57
Figura 12 – Certificado APCER resultante da auditoria ao Selo Eletrónico	58
Figura 12 – A gestão de processos no siCEGER.....	60
Figura 13 – A gestão de imobilizado no siCEGER	60
Figura 14 – APP CEGER	61
Figura 15 – Videoconferência na ROPM.....	62
Figura 16 – Videoconferência na RCM, no edifício PCM.....	62
Figura 17 – Videoconferência na RCM, no Palácio da Ajuda.....	63
Figura 18 – Videoconferência na RCM, no CCB	63
Figura 19 – Preservação digital de sítios web	64
Figura 20 – Sítio web covid19estamoson.gov.pt.....	65
Figura 21 – Assinatura do protocolo com .PT.....	65
Figura 22 – Incidentes abertos e resolvidos em 2020	77
Figura 23 – Pedidos de alteração abertos e resolvidos em 2020	78
Figura 24 – Pedidos de serviço abertos e resolvidos em 2020	80
Figura 25 – Evolução dos pedidos de serviço ao longo do ano	80
Figura 26 – Conteúdos produzidos, editados e publicados no portal do Governo (tipologia).....	89
Figura 27 – Conteúdos produzidos, editados e publicados no portal do Governo (formato)	89
Figura 28 – Visitas ao portal do Governo	90
Figura 29 – Distribuição das visitas ao portal do Governo por tipologia de equipamento.....	90
Figura 30 – Visitas ao ConsultaLex	91
Figura 31 – Distribuição das visitas ao <i>ConsultaLex</i> por tipologia de equipamento	92
Figura 32 – Workflow 802.1X.....	97
Figura 33 – Videoconferências em WebEx desde junho.....	101
Figura 34 – Utilização do sistema de videoconferência WebEx, por mês.....	101
Figura 35 – Participantes em reuniões de videoconferência WebEx, por mês	102
Figura 36 – <i>Issuer</i> da ECCE 002 na <i>Trusted List</i> Europeia.	108
Figura 37– <i>Issuer</i> da ECCC 0017 na <i>Trusted List</i> Europeia.	109
Figura 38 – <i>Issuer</i> da CMD 00003 na <i>Trusted List</i> Europeia.....	109
Figura 39 - Portal cliente da ECCE	112
Figura 40 - Force2, o novo backoffice da certificação eletrónica.....	113
Figura 41 – <i>Plataforma Lucy</i>	116
Figura 42 - Pedido de Selos Eletrónicos Qualificados no Portal Cliente da ECCE.....	119
Figura 43 - Incidentes registados na PKI da ECCE em 2020.	120
Figura 44 – Alterações registadas na PKI da ECCE em 2020.....	120
Figura 45 - Ofensas por Regra/Categoria (1º e 2º semestres de 2020).	121
Figura 46 – Potenciais ataques <i>Denial-of-Service</i> (1º e 2º semestre de 2020).	122
Figura 47 - Alertas IDS/IPS por Localização Geográfica (1º e 2º semestre de 2020).	123
Figura 48 – Top 10 URL com acesso recusado (1º e 2º semestre de 2020).	124

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 2020 fica indubitavelmente marcado pela pandemia COVID-19. Na esfera de atuação do CEGER, a pandemia conduziu ao incremento da utilização dos serviços digitais, acelerou a introdução de novos serviços de base tecnológica, como a videoconferência, os serviços de colaboração a distância, a tramitação digital de processos, entre outros. O incremento abrupto de carga nos serviços digitais teve uma resposta extraordinariamente positiva, tanto no plano da resiliência digital das infraestruturas da RING, que foram capazes de suportar com excelentes níveis de desempenho, como na capacidade da equipa em responder rapidamente aos vários desafios, proporcionando uma fantástica agilização de respostas. Para além da resposta a esta inesperada contingência, este ano permitiu avanços extraordinários em áreas absolutamente críticas para o CEGER, decorrente do planeado e inscrito no respetivo plano de atividades. Em 2020 há ainda a assinalar o facto de, no âmbito do *Portugal Digital Awards* da IDC, o projeto da “Interoperabilidade documental na Administração Pública” ter sido selecionado para a fase final dos prémios nas categorias de (1) *Best Government Project* e (2) *Best Future of Operations Project*.

Os objetivos do CEGER para 2020 foram alinhados com a visão estratégica para o período de 2018-2021 e, pela apreciação do QUAR, constata-se que a taxa de realização global foi de 178%, para a qual contribuiu o parâmetro de eficácia (30%) com 133,3%, o parâmetro de eficiência (20%) com 315,5% e o parâmetro de qualidade (50%) com 150,0%. O resultado obtido no parâmetro de eficiência, muito acima das metas traçadas nos respetivos indicadores, resulta do facto da componente de interoperabilidade documental ter ganho enorme adesão dos Organismos da Administração Pública, o que fez disparar o número de documentos que circularam por esta via e, por conseguinte, este enorme sucesso, contribuiu diretamente para os resultados tão elevados neste parâmetro. Em síntese, dos 28 indicadores operacionais monitorizados durante o ano, o CEGER alcançou 22 (78,57%) e, destes, 20 (71,43%) superaram as respetivas metas estabelecidas. Abaixo das metas estabelecidas ficaram 6 (21,43%) indicadores. Relativamente a estes, uma apreciação crítica das causas permite concluir que (i) a alteração de prioridades face ao COVID foi o aspeto preponderante, (2) em dois as metas foram demasiado ambiciosas e (3) um outro indicador foi influenciado por alguma instabilidade introduzida pelo facto de uma componente de software utilizada na respetiva infraestrutura ter sido descontinuada pelo fabricante, o que limitou as capacidades de manutenção/atualização.

O plano de atividades do CEGER para 2020 continha 39 novos projetos, acrescidos das atividades correntes associadas aos serviços disponibilizados. Em síntese, o CEGER realizou 35 projetos (90%) e 4 projetos (10%) não alcançaram as metas estabelecidas. A justificação para os resultados abaixo das expectativas nestes 4 projetos são: 2 foram cancelados devido à COVID; 1 não foi executado devido aos procedimentos de contratação pública para o efeito terem ficado desertos; e outro não foi realizado devido ao alinhamento das prioridades e calendário com a entidade parceira do projeto. Dos 39 projetos, 22 alcançaram a totalidade dos resultados definidos e 13 parte deles.

No grupo de atividades prioritárias que não estavam previstas em plano de atividades e que tiveram que ser desenvolvidas destaca-se (1) o desenvolvimento e disponibilização de novos serviços para permitir aos utilizadores realizarem teletrabalho no período da pandemia COVID-19, (2) as necessidades específicas de serviços de videoconferência adequados às realidades concretas das RCM, RSE, ROPM, entre outras, (3) a capacitação dos utilizadores para o uso de ferramentas digitais, com destaque para as ferramentas de colaboração, (4) o desenvolvimento de sítios web específicos, (5) solicitações várias dos Gabinetes do Governo, entre outros.

Ao longo de 2020 concluíram-se a quase totalidade das tarefas previstas no âmbito dos projetos de modernização administrativa ao abrigo do SAMA, que no final do ano entraram na fase de encerramento. Estes projetos foram um contributo absolutamente decisivo para o processo de transformação digital que o CEGER operou nos últimos anos, 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€ 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.

No domínio da modernização administrativa e dos sistemas de informação concretizou-se (1) a entrada em produção do SmartLegis, o novo sistema de informação para gestão do Procedimento Legislativo, (2) disponibilizou-se um novo serviço para permitir o acesso virtual à sala RCM em Reuniões de Conselho de Ministros descentralizadas, (3) o serviço de interoperabilidade documental na administração pública atingiu níveis históricos de utilização, (4) concretizou-se o plano de simplificação digital da Entidade Certificadora Comum do Estado, tendo-se lançado oficialmente o portal de self-service, (5) foram acrescentados ao portefólio dos serviços de Certificação Eletrónica o selo eletrónico qualificado e o selo temporal qualificado, (6) colocou-se em ambiente produtivo o novo sistema de informação do CEGER, siCEGER, (7) desenvolveu-se a APP CEGER, (8) massificaram-se os serviços de videoconferência na RING, (9) concretizou-se o plano de preservação digital de sítios web, (10) adotaram-se *clouds* públicas para o alojamento de sítios web e (11) realizou-se, pela primeira vez, um *live streaming* com tradução simultânea.

Ao nível das infraestruturas tecnológicas, em 2020 (1) concretizou-se o aumento da resiliência digital do ciberespaço *.gov.pt*, (2) apesar das dificuldades operacionais motivadas pelas restrições devido à COVID, avançou-se significativamente no rejuvenescimento da RInG, na componente de infraestrutura de acesso, (3) concretizou-se o projeto piloto para implementar 802.1X na RInG, (4) estudaram-se cenários e elaborou-se o plano de ação para o serviço de conectividade de fibra da RInG e (5) generalizaram-se os serviços de videoconferência, assim como equiparam-se 6 salas com equipamentos específicos.

No domínio da certificação eletrónica (1) concretizou-se a entrada em produção da ECCE002, (2) concretizou-se a entrada em produção do *Portal de self-service da ECCE*, para consumo dos serviços de confiança disponibilizados no respetivo catálogo de serviços, (3) implementou-se um novo serviço de *time stamping*, com a criação de uma nova xTSA habilitada com autenticação, (4) desenvolveu-se totalmente o mapa de auditorias internas à ECCE aprovado para 2020 e a auditoria externa de certificação e seguimento foi muito favorável relativamente aos serviços de confiança prestados pela ECCE, (5) reformularam-se os processos internos relativos à impressão de carta PIN/PUK e concretizou-se a sua expedição, bem como a do cartão, por correio e (6) agilizou-se o processo de renovação do cartão.

No domínio da segurança, em 2020 não foram detetados incidentes graves que possam ter colocado em causa os sistemas e/ou informação da RInG, (1) efetuou-se a revisão de todas as fontes de registos integradas no SIEM CEGER, (2) realizou-se uma campanha de sensibilização em segurança da informação aos utilizadores do CEGER e (3) foi construído um novo mecanismo para monitorização das ameaças.

Ao nível dos serviços prestados aos utilizadores (1) adaptaram-se os serviços para permitir apoiar os utilizadores que estiveram em teletrabalho e (2) reforçou-se o parque de equipamentos portáteis para suprir as necessidades decorrentes do teletrabalho.

No domínio dos recursos humanos o ano de 2020 destacou-se pelo facto (1) de ter sido possível ajustar pontualmente a equipa com o recrutamento de três elementos, para colmatar outras tantas saídas,

tendo dois deles competências na área das TIC, (2) a realização de um importante plano de formação e (3) concluiu-se o plano estratégico para reforço do CEGER nestes domínios e lançaram-se as subsequentes linhas de ação necessárias com vista a estabilizar e consolidar as propostas de medidas para implementar.

As principais limitações no curto prazo relacionam-se com recursos humanos, onde se perspetiva como 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.

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 2020.