



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital



DIREÇÃO REGIONAL  
DAS COMUNICAÇÕES E  
DA TRANSIÇÃO DIGITAL

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024**



## ÍNDICE

<b>1. NOTA INTRODUTÓRIA</b> .....	3
<b>2. AUTOAVALIAÇÃO</b> .....	4
2.1. Impacto geral .....	4
2.2. Análise dos resultados e desvios verificados – QUAR 2024.....	6
2.3. Atividades desenvolvidas no plano de atividades.....	9
2.4. Apreciação dos utilizadores dos serviços prestados .....	12
2.5. Avaliação do sistema de controlo interno .....	13
2.6. Comparação com o desempenho de serviços idênticos .....	16
2.7. Audição de dirigentes intermédios e trabalhadores.....	16
2.8. Medidas de reforço positivo no desempenho.....	17
<b>3. ANÁLISE DA AFETAÇÃO DE RECURSOS</b> .....	20
3.1. Recursos Humanos .....	20
3.2. Recursos financeiros .....	22
3.3. Recursos patrimoniais e infraestruturas .....	22
<b>4. PROPOSTA DE AVALIAÇÃO FINAL</b> .....	24



## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

A Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital, doravante designada por DRCTD, é o serviço executivo da Vice-Presidência do Governo Regional, com competências em matéria de comunicações, sistemas e tecnologias de informação, transição digital, desenvolvimento e promoção da sociedade da informação e cibersegurança.

Neste contexto, a missão da DRCTD é a de concretizar a política regional nas áreas de comunicações, sistemas e tecnologias de informação, cibersegurança e transição digital, promovendo a digitalização e a eficiência nos serviços públicos e assegurando a gestão integrada e segura das infraestruturas tecnológicas e digitais transversais ao Governo Regional dos Açores.

Assim, considerando a missão, as competências, as atribuições e o modelo organizacional da DRCTD, assim como as orientações e eixos estratégicos da ação governativa, legislação e diretrizes em matéria de relevância no âmbito das competências desta Direção Regional, é construído, anualmente, o QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização que, em 2024, observou, como linhas orientadoras, os seguintes objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos	
OE1.	Planear e desenvolver políticas e medidas que facilitem e promovam a eficiência e eficácia na prestação de serviços de comunicações eletrónicas, dos sistemas de informação, da transição digital e no âmbito da cibersegurança, nos diversos serviços da Administração Pública Regional.
OE2.	Aprofundar a transição e transformação digital da Administração Pública Regional, alavancado a simplificação, eficiência e inovação.
OE3.	Reforçar a cibersegurança e a normalização dos sistemas de informação.

Os objetivos estratégicos foram concretizados através de objetivos operacionais relacionados com a eficácia, eficiência e qualidade, mensurados através dos adequados indicadores.

Neste enquadramento, o presente relatório de atividades, atinente ao ano de 2024, apresenta o balanço da atividade desenvolvida por esta Direção Regional, através da autoavaliação do serviço que evidencia os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR 2024.



## 2. AUTOAVALIAÇÃO

### 2.1. Impacto geral

Em 2024, a DRCTD prosseguiu o desenvolvimento das suas competências, prossequindo com a contribuição para a execução do Programa 2 – Relações externas, ciência e comunicações, integrado no Plano Anual Regional para 2024, constituído pelos seguintes projetos:

- **2.3. Sistemas de informação e infraestruturas de suporte**
  - 2.3.1. Infraestruturas e sistemas de informação
  - 2.3.2. Redes de dados e de comunicações
  - 2.3.3. Mobile.Gov
- **2.4. Cibersegurança e segurança da informação**
  - 2.4.1. Infraestrutura de segurança informática e cibersegurança
  - 2.4.2. C-Network - Rede de Centros de Competências em Cibersegurança
- **2.5. Transição Digital**
  - 2.5.1. Dinamização e implementação da transição e transformação digital
  - 2.5.2. APR + Serviços mais ágeis
  - 2.5.3. APR + Proativa

No âmbito da gestão de infraestruturas e sistemas de informação e da cibersegurança, as principais ações desenvolvidas, no ano de 2024, priorizaram a aplicação de políticas de cibersegurança robustas e a melhoria dos desempenhos dos sistemas e da rede informática do Governo Regional dos Açores (GRA), apoiando novas implementações, gerindo, de forma centralizada, o licenciamento de software, a definição e implementação de políticas de gestão e desenvolvimento seguro e a gestão e exploração das infraestruturas de computação e de armazenamento de dados, incluindo os datacenters regionais AzoresCloud.

Ainda em 2024, deu-se início ao projeto Mobile.Gov, cofinanciado PRR-Açores, que visa padronizar políticas de administração do parque informático e melhorar as condições tecnológicas para mobilidade e de teletrabalho, tornando os serviços públicos mais eficientes.

Na área das redes de dados e comunicações, foi dada continuidade à otimização da gestão e utilização da rede de comunicações do GRA, visando um desempenho mais eficiente dos



recursos e prosseguiu a expansão do acesso gratuito e avançado às comunicações nas ilhas dos Açores (W\_Azores). Além disso, a DRCTD acompanhou a atividade do regulador ANACOM e o processo de substituição da rede CAM, de cabos submarinos de fibra ótica, assim como a substituição dos cabos que constituem o anel interilhas.

Em 2024, os projetos e atividades desenvolvidas no âmbito da transição e transformação digitais e que assentam na inclusão e capacitação digital das pessoas, no desenvolvimento das empresas e na sustentabilidade dos serviços públicos constituíram-se como um desafio estratégico. Neste contexto, o ano transato, destacou-se pelo arranque e desenvolvimento de diversos projetos cofinanciados pelo PRR-Açores, tais como o novo Portal de Serviços da Administração Pública Regional (APR), o Simulador de Apoios e Incentivos, a Plataforma de Dados Abertos e a Plataforma de Formação e Capacitação Online, os quais assumem o compromisso de revolucionar o modo como os cidadãos e empresas se relacionam com a administração pública regional. Os referidos projetos espelham apenas o rosto que é visível para os cidadãos e empresas, mas dependem em muito de outros projetos igualmente cofinanciados pelo PRR-Açores e que lhes dão suporte, como o projeto E-HUB, plataforma de interoperabilidade para o GRA, e a plataforma de low-code.

Também, ao longo do ano de 2024, decorreram foram aprovadas 14 manifestações de interesse ao Sistema de Incentivos à Modernização Administrativa da APR (SIMA), que visa apoiar a projetos e investimentos estruturantes que possibilitem o cumprimento dos objetivos de transformação dos serviços públicos, de criação de serviços eletrónicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade, e de promoção da inovação e competitividade. Já no segundo semestre de 2024 foi operacionalizado o SIMA + Local que visa disponibilizar incentivos às entidades públicas do poder local, designadamente municípios, freguesias e associações de municípios e de freguesias da RAA, com o objetivo de assegurar o financiamento dos diversos projetos das entidades supramencionadas, a fim de permitir, de forma transversal, beneficiar de investimentos estruturantes, possibilitando a compatibilização, interligação e articulação de toda a Administração Pública.

A otimização dos sistemas atuais e a alavancagem dos projetos de transição digital, configuraram, no ano de 2024, fatores-chave para o desenvolvimento do ecossistema de sistemas de informação para toda a administração pública regional, de modo a melhorar a



ligação entre serviços, otimizar recursos, padronizar tecnologias e a acelerar a digitalização com impacto direto nos serviços prestados aos cidadãos e empresas e na eficiência da administração pública.

## 2.2. Análise dos resultados e desvios verificados – QUAR 2024

No âmbito do ciclo de gestão para 2024, a DRCTD fixou a concretização de 3 objetivos estratégicos (OE), alinhados com a missão e visão preconizadas, bem como com as competências e estrutura organizacional da DRCTD. Foram ainda definidos 5 objetivos operacionais (OO), os quais tratando-se de elementos operacionais, concorrem para a prossecução dos OE da DRCTD, como ilustra se ilustra em seguida.

<b>OE1.</b> 35%	Planear e desenvolver políticas e medidas que facilitem e promovam a eficiência e eficácia na prestação de serviços de comunicações eletrónicas, dos sistemas de informação, da transição digital e no âmbito da cibersegurança, nos diversos serviços da Administração Pública Regional.		
	<b>OO1.</b>	Disponibilidade dos sistemas de informação e aplicações da APR	<u>Indicador 1.</u> Taxa de resolução de pedidos de apoio do utilizador (tickets) <u>Indicador 2.</u> Taxa de mitigação de incidentes de cibersegurança
	<b>OO2.</b>	Taxa de execução do SIMA	<u>Indicador 1.</u> Taxa de execução do SIMA
<b>OE2.</b> 30%	Aprofundar a transição e transformação digital da Administração Pública Regional, atalvancado a simplificação, eficiência e inovação.		
	<b>OO3.</b>	Execução do Plano e orçamento	<u>Indicador 1.</u> Taxa de comprometimento financeiro do orçamento <u>Indicador 2.</u> Taxa de comprometimento financeiro do Plano
	<b>OO4.</b>	Execução do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)	<u>Indicador 1.</u> N.º de contratos outorgados PRR <u>Indicador 2.</u> N.º de sistemas de incentivos abertos
<b>OE3.</b> 35%	Reforçar a cibersegurança e a normalização dos sistemas de informação.		
	<b>OO5.</b>	Melhoria do serviço e mecanismos de monitorização da conformidade	<u>Indicador 1.</u> N.º procedimentos pré-contratuais concorrenciais sem litígio <u>Indicador 2.</u> Número médio de ações de formação por trabalhador <u>Indicador 3.</u> N.º de instrumentos de gestão organizacional implementados

De um modo global, o quadro seguinte sintetiza os resultados atingidos, sendo que, para os 10 indicadores definidos, 9 das metas propostas foram alcançadas, das quais 8 foram superadas. Verifica-se, contudo, que uma das metas no parâmetro Eficiência não atingida.

Parâmetros	Nº de indicadores no QUAR	Nº total de metas superadas	Nº total de metas atingidas	Nº total de metas não atingidas
<b>Eficácia</b>	3	3	-	-
<b>Eficiência</b>	4	2	1	1
<b>Qualidade</b>	3	2	1	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

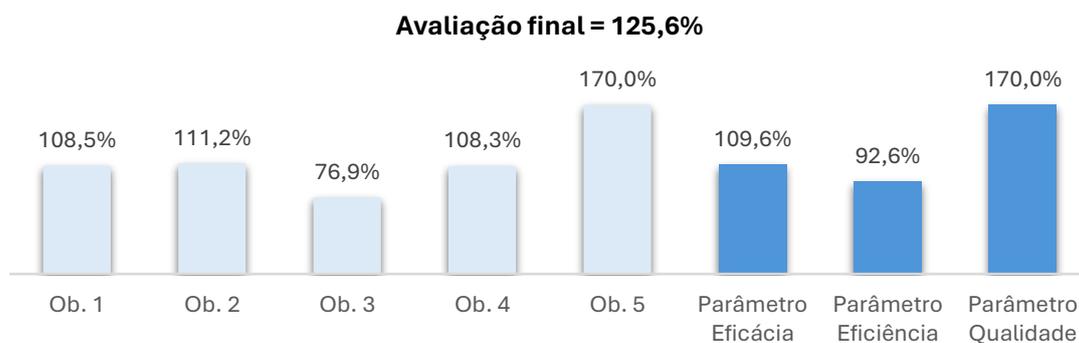


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital

Efetivamente, constata-se que os parâmetros de Eficácia (109,6%) e Qualidade (170%) foram superados. Contrariamente, o parâmetro Eficiência (92,6%), em consequência do não cumprimento do indicador atinente à Taxa de comprometimento financeiro do plano, não foi atingido.

Parâmetros	Peso do Parâmetro na avaliação final	Peso do Objetivo no respetivo parâmetro	Peso absoluto do indicador	Taxa de concretização do indicador	Taxa de concretização do objetivo	Taxa de concretização do parâmetro	Avaliação final	
<b>Eficácia</b>	35,0%						125,6%	
Objetivo 1		60,0%				108,5%		
Indicador 1			8,4%	121,3%				
Indicador 2			12,6%	100,0%				
Objetivo 2		40,0%				111,2%		
Indicador 1			14,0%	111,2%				
<b>Eficiência</b>	30,0%							92,6%
Objetivo 3		50,0%				76,9%		
Indicador 1			4,5%	133,8%				
Indicador 2			10,5%	52,5%				
Objetivo 4		50,0%				108,3%		
Indicador 1			7,5%	116,7%				
Indicador 2			7,5%	100,0%			170,0%	
<b>Qualidade</b>	35,0%							
Objetivo 5		100,0%						
Indicador 1			10,5%	100,0%				
Indicador 2			17,5%	180,0%				
Indicador 3			7,0%	250,0%				

No entanto, em termos globais verifica-se um grau de superação significativo, tendo contribuído para atingir os objetivos estratégicos desta Direção Regional, com uma avaliação final de 125,6%.





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital

Seguidamente, detalham-se os resultados obtidos por parâmetro.

No parâmetro Eficácia, privilegiaram-se algumas das principais competências da DRCTD, designadamente no âmbito da transição digital e da cibersegurança, para o incremento da oferta de serviços públicos digitais e a disseminação da transformação digital na APR e garantia da disponibilidade dos seus sistemas de informação. Neste parâmetro, verifica-se que todos os indicadores foram superados.

Parâmetros de Avaliação				Meta	Superação	Realizado	Classificação
OE1.	OO1.	Disponibilidade dos sistemas de informação e aplicações da APR	Indicador 1. Taxa de resolução de pedidos de apoio do utilizador (tickets)	80%<Taxa≤90%	Taxa> 90%	97%	Superado
			Indicador 2. Taxa de mitigação de incidentes de cibersegurança	100%	100%	100%	Superado
	OO2.	Taxa de execução do SIMA	Indicador 1. Taxa de execução do SIMA	80%<Taxa≤90%	Taxa> 90%	94%	Superado

No parâmetro Eficiência, os indicadores foram formulados de forma a aferir resultados na gestão do plano, assegurando uma alocação eficaz dos recursos financeiros e, complementarmente, atendendo à importância que assumiu o PRR no ano de 2024, medir as ações realizadas no âmbito da execução do mesmo.

Constata-se que o indicador “Taxa de comprometimento financeiro do Plano” não foi atingido, cifrando-se nos 42%, sendo este o único desvio relativamente à meta estabelecida no QUAR. Efetivamente, este indicador foi afetado pelo contexto externo adverso, incluindo a tardia aprovação do Plano e Orçamento, e a consequente disponibilização de recursos financeiros apenas em junho, o que, aliado à dimensão do desafio de implementação dos projetos do PRR Açores, acabou por refletir-se em atrasos na implementação e, por conseguinte, na execução financeira da DRCTD.

Parâmetros de Avaliação				Meta	Superação	Realizado	Classificação
OE2. 30%	OO3.	Execução do Plano e orçamento	Indicador 1. Taxa de comprometimento financeiro do orçamento	80%<Taxa≤90%	Taxa> 90%	107%	Superado
			Indicador 2. Taxa de comprometimento financeiro do Plano	80%<Taxa≤90%	Taxa> 90%	42%	Não atingido
	OO4.	Execução do Plano de Recuperação e	Indicador 1. Nº de contratos outorgados PRR	6	>6	7	Superado



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital

		Resiliência (PRR)	Indicador 2. N.º de sistemas de incentivos abertos	1	n.d.	1	Atingido
--	--	-------------------	--	---	------	---	----------

No parâmetro Qualidade, optou-se por definir objetivos que permitem medir a contínua melhoria do serviço e desenvolvimento atividades a nível interno, o que se traduz, consequentemente, numa melhoria do serviço prestado. Verifica-se que todos os três indicadores foram superados.

Parâmetros de Avaliação			Meta	Superação	Realizado	Classificação	
OE3. 35%	OO5.	Melhoria do serviço e mecanismos de monitorização da conformidade	Indicador 1. N.º procedimentos pré-contratuais concorrenciais sem litígio	0	0	0	Superado
			Indicador 2. Número médio de ações de formação por trabalhador	1	2	1,8	Superado
			Indicador 3. N.º de instrumentos de gestão organizacional implementados	2	>3	5	Superado

Um maior detalhe dos parâmetros de avaliação e resultados obtidos encontram-se espelhados no Anexo I ao presente relatório.

### 2.3. Atividades desenvolvidas no plano de atividades

A DRCTD elaborou o Plano de Atividades para 2024, o qual reflete o trabalho planeado e a ser desenvolvido pelas unidades orgânicas ao longo do referido ano.

O quadro seguinte sintetiza os principais projetos / atividades desenvolvidas, constantes no Plano de Atividades, e a sua execução por estado no final do ano transato.

Área / Atividades	Semestre de realização	Execução
<b>ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS E CIBERSEGURANÇA</b>		
■ Gestão das infraestruturas dos data centers do GRA – AzoresCloud	Contínuo	↑
■ Gestão de perímetro de segurança e endpoints – Rede Alargada do Governo Regional dos Açores e EDU	Contínuo	↑
■ Implementação do LAPS (Local Administrator Password Solution)	Contínuo	↑
■ Revisão e Reorganização de políticas de firewall, inclusive DNAT e SNAT	Contínuo	↑
■ Revisão e reorganização de permissões de acesso ao Active Directory	Contínuo	↑
■ Participação na Comissão de Planeamento de Emergência de Cibersegurança	Contínuo	↑
■ Participação no Conselho Superior de Segurança do Ciberespaço	Contínuo	↑
■ Reuniões mensais com os interlocutores de IT do GRA	Contínuo	↑
■ Continuação da implementação de MFA (Autenticação multifator) – administradores de entidades	1.º	↑



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital

Área / Atividades	Semestre de realização	Execução
▪ Conclusão da implementação do serviço Cloudflare dos domínios “azores.gov.pt” e “riac.gov.pt”	1.º	↑
▪ Kick-off e implementação do projeto Mobile.Gov	2.º	↑
▪ Migração de máquinas virtuais para a AzoresCloud	2.º	↑
▪ Desativação de servidores obsoletos	2.º	↔
▪ Implementação de um centro de cibersegurança (C-Network)	2.º	↓
<b>DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL</b>		
▪ Gestão da plataforma OutSystems	Contínuo	↑
▪ Manutenção da aplicação GRATalk	Contínuo	↑
▪ Desenvolvimento da aplicação Protocolo	Contínuo	↔
▪ Apoio à aplicação SMSTalk	Contínuo	↑
▪ Apoio à aplicação SCTT-frontoffice	Contínuo	↑
<b>SUORTE AO UTILIZADOR</b>		
▪ Suporte aos utilizadores e resolução de tickets	Contínuo	↑
▪ Elaboração de pareceres e apoio na definição de requisitos para aquisição de sistemas e equipamentos informáticas	Contínuo	↑
<b>COMUNICAÇÕES</b>		
▪ Gestão dos contratos de comunicações fixas e móveis	Contínuo	↑
▪ Participação no grupo de projeto do Anel de cabos submarinos inter-ilhas	2.º	↑
▪ Participação na Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações	Contínuo	↑
▪ Expansão da Rede W_Azores	Contínuo	↑
▪ Gestão dos equipamentos de rede	Contínuo	↑
▪ Procedimento de cobertura das Zonas Brancas	Contínuo	↔
▪ Processo de implementação do cabo submarino Nuvem da Google nos Açores	1.º	↑
▪ Extensão da cobertura de fibra ótica em São Jorge e nas Flores	2.º	↑
▪ Consolidação da aplicação para gestão das comunicações móveis e equipamentos	2.º	↑
<b>TRANSIÇÃO DIGITAL</b>		
▪ Análise e outorga dos termos de aceitação SIMA	Contínuo	↑
▪ Apoio a entidades externas: Design system GRA	Contínuo	↑
▪ Apoio a entidades externas: Marca de Serviços GRA	Contínuo	↑
▪ Apoio a entidades externas: Azor ID	Contínuo	↑
▪ Apoio a entidades externas: SIGIGRA	Contínuo	↑
▪ Apoio a entidades externas: REGIDOC	Contínuo	↑
▪ Apoio a entidades externas: CES	Contínuo	↑
▪ Desenvolvimento de um Simulador de Incentivos e Apoios	Contínuo	↑
▪ Execução do contrato para desenvolvimento do Portal dos Nómadas Digitais	Contínuo	↔
▪ Consolidação do Plano Estratégico para a Transição Digital	Contínuo	↔
▪ Planeamento e instalação do C-Network	Contínuo	↔
▪ Lançamento de procedimento de contratação e outorga do contrato – Plataforma de Dados Abertos do GRA	1.º	↑
▪ Realização de campanhas de sensibilização – Autonomia Digital dos Açores	1.º	↑
▪ Consolidação dos requisitos e lançamento de procedimento de contratação – Portal de Serviços APR	2.º	↑
▪ Lançamento de procedimento de contratação e outorga do contrato – Plataforma de Formação e Capacitação Online dos Açores	2.º	↑
▪ Lançamento de procedimento de contratação e outorga do contrato – Plataforma de interoperabilidade do GRA	2.º	↑
▪ Renovação da plataforma de low-code Outsystem	2.º	↔



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital

Área / Atividades	Semestre de realização	Execução
Operacionalização do SIMA + Local – DRR e Aviso de Abertura de concurso	2.º	↑
Conclusão do levantamento e preparação de catálogo interno de incentivos e apoios da APR	2.º	↑
Realização de Evento Azores AI Summit	2.º	↑
PAAD: manutenção e reforço de capacidade do alojamento em cloud	2.º	↑
PAAD: diagnóstico ATOM e instalação de nova versão, garantindo a continuidade de negócio das Instituições de Memória da RAA, nomeadamente, para os Arquivos históricos	2.º	↑
PAAD: manutenção e suporte ao software de gestão integrada de bibliotecas Koha	2.º	↑
<b>ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA</b>		
Gestão e implementação das políticas/medidas regionais e nacionais de transição, valorização e progressão das carreiras (RH)	Contínuo	↑
Gestão da formação (RH)	Contínuo	↑
Assegurar o acompanhamento da execução do Plano Regional Anual e do orçamento de funcionamento	Contínuo	↑
Prestação de informação, análise e reporte ao Diretor Regional e demais organismos / entidades competentes	Contínuo	↑
Conferência, registo, processamento e controlo dos processos contabilísticos da aquisição de bens e serviços	Contínuo	↑
Conferência, registo, processamento e controlo dos processos de vencimentos e abonos	Contínuo	↑
Validação periódica dos registos efetuados no GERFIP	Contínuo	↑
Gestão financeira dos sistemas de incentivos da DRCTD, cofinanciados pelo PRR-Açores	Contínuo	↑
Gestão e reporte de execução PRR	Contínuo	↑
Elaboração do QUAR e Plano de Atividades 2024	1.º	↑
Elaboração e entrega do Plano e orçamento da DRCTD 2024	1.º	↑
Recrutamento e acolhimento de novos trabalhadores (RH)	1.º	↑
Constituição do Fundo de Maneio	1.º	↑
Elaboração dos documentos de prestação de contas e relatório de gestão 2023	1.º	↑
Reformulação e comunicação do Código de Conduta	2.º	↑
Revisão e aprovação do Roadmap de Sistema Integrado de Gestão da Proteção de Dados do GRA	2.º	↑
Reformulação e comunicação do Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas	2.º	↑
Validação da desagregação inicial dos Orçamentos de Funcionamento e de Investimento de 2024	2.º	↑
Elaboração da proposta de Plano e orçamento da DRCTD para 2025	2.º	↑
Procedimentos financeiros de fim de ano e reposição do fundo de maneio	2.º	↑

Legenda: ↑ Concluído conforme planeamento ↔ Concluído parcialmente ↓ Não concluído

Verifica-se que a larga maioria das ações e atividades foram concluídas conforme planeado (89%), sendo que 9,6% foram concluídas parcialmente e 1,4%, ou seja, uma atividade prevista, não foi concluída.

No que se refere às ações parcialmente concluídas, incluem-se a finalização da aplicação do Protocolo para o Conselho de Governo, o desenvolvimento do Portal dos Nómadas Digitais e a consolidação do Plano Estratégico para a Transição Digital. Embora estas atividades tenham sido executadas ao longo do ano de 2024, a sua complexidade e a



dependência de fatores/agentes externos condicionaram a sua conclusão no período mencionado, conforme planeado.

Na lista de ações parcialmente concluídas incluem-se também dois procedimentos de contratação pública: o processo de renovação da plataforma Outsystems, cuja outorga de contrato ocorreu já em 2025, e o procedimento relacionado com a cobertura das Zonas Brancas, sendo que, neste caso, e apesar dos esforços empreendidos pela DRCTD, o lote referente aos Açores ficou deserto, sendo necessário, durante o ano de 2025, encontrar solução alternativa para garantir a cobertura destas áreas.

Por fim, verifica-se que apenas uma das atividades constantes no Plano de Atividades para 2024 não foi concluída, designadamente a implementação do centro de cibersegurança nos Açores, no âmbito do projeto C-Network, cofinanciado pelo PRR-Nacional. Efetivamente, constatou-se que o procedimento para a contratação de serviços de coordenação do referido centro verificou atrasos, o que condicionou o arranque do projeto e, por conseguinte, a sua implementação.

#### **2.4. Apreciação dos utilizadores dos serviços prestados**

A DRCTD atua num contexto dinâmico e interligado, no qual as suas competências visam o desenvolvimento e a implementação de políticas regionais que impactam diversos setores da sociedade, da economia, mas, sobretudo, da administração pública.

Este contexto é caracterizado pela constante evolução tecnológica, pela necessidade de cooperação interinstitucional e pela importância de promover a transição digital em alinhamento com as diretrizes regionais, nacionais e europeias.

Neste sentido, quaisquer atividades ou medidas da responsabilidade da DRCTD são implementadas em articulação com agentes externos, como as demais entidades da administração pública regional, organizações nacionais e europeias, fornecedores, entre outros.

Esta articulação é essencial para identificar necessidades, priorizar investimentos e assegurar que as ações desenvolvidas estejam alinhadas com os objetivos de modernização, transição e segurança digital.

Entre os clientes/utilizadores internos, destacam-se os diversos departamentos e serviços da administração pública regional, que contam com o suporte da DRCTD para o desenvolvimento, implementação e exploração de sistemas de informação, suporte às



infraestruturas computacionais de processamento e armazenamento de dados, redes de comunicação, cibersegurança e iniciativas de transição digital. Já entre os utilizadores externos, incluem-se os cidadãos que utilizam a rede publica gratuita de acesso internet sem fios, w\_Azores, implementada e gerida pela DRCTD, bem como as diversas plataformas e sistemas de informação dos diversos departamentos do Governo disponibilizados ao cidadão, e também de forma indireta em conjunto com as empresas da região por via das políticas de conectividade digital e de cibersegurança desenvolvidas na Região.

Identificam-se ainda, um conjunto de organizações/entidades, como a Autoridade Nacional das Comunicações e o Centro Nacional de Cibersegurança, que colaboram e cooperam com a DRCTD na definição de estratégias e na troca de boas práticas.

Assim, no que concerne à apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo para os serviços prestados a utilizadores externos, atualmente, não se encontram sistematizados sistemas de aferição das métricas associada à qualidade dos mesmos. Contudo, não obstante, existem métricas que nos permitem extrapolar da capacidade e da qualidade do suporte e sucesso da atividade atinentes ao ano de 2024, designadamente:

- Indisponibilidade da infraestrutura de processamento e armazenamento de dados: 0
- Número de incidentes de cibersegurança com impacto grave nos serviços: 0
- Número de incidentes de cibersegurança tratados: 10835 (6255 em 2023)
- Número de pedidos de suporte resolvidos: 6020 (4251 em 2023)
- Reclamações recebidas por parte dos utilizadores da rede W\_Azores: 0

A DRCTD ambiciona a certificação da sua atividade de acordo com a Norma ISO 9001:2015, contudo e por limitação de meios, ainda não foi possível concluir este desiderato. É nossa convicção que a adoção desta certificação é determinante no que concerne à sistematização da aferição da quantidade e qualidade dos serviços prestados pela DRCTD.

## **2.5. Avaliação do sistema de controlo interno**

O sistema de controlo é um processo desenvolvido para avaliar o alcance das operações de gestão a nível financeiro e administrativo e ainda o cumprimento de leis e regulação, incluindo também a estrutura organizacional.



Tal como referido anteriormente, é intenção da DRCTD certificação da sua atividade de acordo com a Norma ISO 9001:2015 que potenciará uma otimização dos processos e procedimentos e, por conseguinte, uma melhor sistematização dos sistemas de controlo e monitorização.

Não obstante, as atuais atividades desenvolvidas com vista ao controlo interno na DRCTD assentam num processo evolutivo e de acompanhamento constante, com foco em prevenção de riscos, segurança de informação, conformidade regulatória e gestão financeira. As medidas adotadas reforçam o compromisso da DRCTD com uma gestão pública eficiente. Neste contexto, e atendendo às competências da DRCTD, destacam-se, as principais medidas por temática-chave:

▪ **Reforço da Segurança da Informação e Proteção de Dados**

A segurança de informação foi tratada como uma prioridade estratégica. A DRCTD, enquanto responsável pela segurança informática do Governo Regional dos Açores, adotou medidas rigorosas para proteger os sistemas e os dados governamentais contra ciberameaças.

Foram realizadas auditorias periódicas, implementados sistemas avançados de cibersegurança e promovidas campanhas de sensibilização junto dos utilizadores. Este esforço consolidou a posição da DRCTD como um pilar essencial na proteção da infraestrutura digital do governo.

Em cumprimento ao Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), foram implementadas medidas robustas para garantir a conformidade com as exigências legais. Estas ações incluíram a revisão das políticas de privacidade e adoção de sistemas tecnológicos que assegurem a proteção de dados pessoais. O compromisso com o RGPD permanece uma prioridade estratégica, sendo monitorizado e atualizado regularmente.

▪ **Gestão de risco e Plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas**

Em 2024, a DRCTD elaborou um novo plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas (PPR) de modo a permitir a sistematização da informação, obedecendo a uma estrutura na qual são reconhecidos relativamente a cada unidade orgânica e/ou área da DRCTD os riscos de corrupção ou infrações conexas inerentes às atividades desenvolvidas ou situações passíveis de gerar conflitos de interesses e incompatibilidades,



bem como identificadas as medidas já implementadas e a implementar no sentido da prevenção e mitigação dos riscos aferidos.

O PPR, atualizado em 2024, resultou da articulação e colaboração entre a gestão de topo e todas as unidades orgânicas da DRCTD e tem subjacente os princípios fundamentais atinentes ao exercício de atividades no âmbito da administração pública, pautadas pela prossecução do interesse público, rigor, isenção, transparência e qualidade.

O PPR está interligado com as políticas de controlo interno, de forma transversal e específica, de todas as atividades desenvolvidas na DRCTD, encontrando-se implementadas um conjunto de medidas e mecanismos de controlo identificados para mitigar aos riscos identificados.

Cumprindo as exigências legais e de transparência, a nova versão do referido plano, foi remetida ao Mecanismo Nacional Anticorrupção, à Inspeção Regional da Transparência e Combate à Corrupção, para além de ter sido publicado no Portal do Governo Regional dos Açores.

▪ **Gestão de projetos cofinanciados**

O Plano de Recuperação e Resiliência representou, em 2024, um marco significativo na execução dos projetos sob a responsabilidade da DRCTD, tanto em termos financeiros quanto operacionais. Para assegurar uma gestão eficaz dos recursos, foram adotadas todas as medidas preconizadas, incluindo mecanismos de controlo e reporte em estreita articulação com a SRFAP/EMRAP e a DRPFE. Esta coordenação garantiu o cumprimento dos objetivos estabelecidos e a utilização responsável dos fundos alocados.

▪ **Gestão administrativa**

Com o objetivo de fortalecer o sistema de controlo interno, foram desenvolvidos e revistos diversos processos e procedimentos internos. Estas iniciativas visaram a padronização e melhoria contínua, promovendo maior eficiência, transparência e alinhamento com as normas vigentes. Uma das ações relevantes foi a atualização dos manuais práticos atinentes de contabilidade e recursos humanos, essenciais para orientar as tarefas desenvolvidas e assegurar a conformidade com os requisitos legais e as orientações de entidades com competência nestas matérias. Estes manuais e o estabelecimento de rotinas de verificação periódica visaram minimizar erros e reforçar a integridade, compliance e fidedignidade dos dados e dos processos.



## 2.6. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

As áreas de atuação da DRCTD são muito específicas no âmbito da Administração Pública Regional e, por conseguinte, não é possível realizar a comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.

## 2.7. Audição de dirigentes intermédios e trabalhadores

A DRCTD, tal como em anos anteriores, procede à auscultação dos seus trabalhadores e dirigentes intermédios, seja na elaboração de documentos estratégicos, de gestão da organização, no desenvolvimento de projetos, mas também no sentido de promover a coesão e uma cultura organizacional robusta, dinâmica e colaborativa.

Ainda no âmbito de audição dos trabalhadores e dirigentes intermédios, foi aplicado um inquérito de satisfação aos trabalhadores online com as seguintes dimensões e resultados. Importa referir que a escala métrica de valorização varia de 1 a 5, correspondendo 1 a Muito Insatisfeito e 5 a Muito Satisfeito.

A taxa de resposta cifrou-se nos 78,6%.

Dimensão	Resultado
Satisfação com a gestão do ambiente de trabalho	4,36
Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	3,55
Satisfação com a política de recursos humanos	4,45
Satisfação com a Chefia Intermédia	4,55
Satisfação com a Gestão de Topo	4,45
Níveis de motivação	4,23
Satisfação com o desempenho da DRCTD	4,32
<b>Média global</b>	<b>4,27</b>

O índice global reflete um valor muito positivo, situando-se nos 4,27, valor superior a 4 (Satisfeito).

De um modo geral, todas as dimensões em análise obtiveram um valor superior a 4, à exceção da satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços que se situou nos 3,55. Destacam-se os índices de satisfação com a chefia intermédia (4,55), com a política de recursos humanos e com gestão de topo (ambos 4,45), com os valores mais elevados.



## 2.8. Medidas de reforço positivo no desempenho

O ano de 2024 foi marcado por diversos fatores internos e externos que impactaram negativamente a prossecução das atividades planeadas para o ano.

Embora o desempenho na sua globalidade tenha uma avaliação positiva, importa não perder de vista o potencial de desempenho e de capacidade, que nos deve impelir a um crescimento orgânico e de recursos com o objetivo de fazer mais, melhor e mais rápido, reduzindo o esforço e alocação de meios das restantes unidades orgânicas do Governo Regional dos Açores e suportando-as na prossecução da sua atividade.

O contexto externo adverso, do qual se destaca a realização de eleições legislativas regionais extraordinárias em março de 2024, com impacto transversal nas orgânicas do Governo, na aprovação Programa do Governo e do Plano e Orçamento para 2024, na disponibilização de recursos financeiros, levou a que apenas em junho de 2024 estivessem reunidas as condições ideais de execução. A circunstância da redução de prazos de execução do Plano e Orçamento de 2024, aliado à dimensão do desafio de implementação dos projetos que constituem o Componente 19 do PRR Açores, acabou por ser concomitante com o subdimensionamento da equipa técnica da DRCTD o que representou atrasos na implementação de importantes projetos.

Também a conjuntura externa, designadamente as tensões geopolíticas e a inflação traduziram-se num impacto direto na competitividade e disponibilidade dos fornecedores de soluções tecnológicas e equipamentos.

Este contexto, acarretou significativos constrangimentos e limitações operacionais e financeiras com impacto na concretização de algumas das atividades previstas no Plano de Atividades para 2024 e à execução dos projetos sob a responsabilidade da DRCTD, particularmente nos processos de transição e transformação digital.

Efetivamente, o desenvolvimento organizacional exige a implementação de medidas que reforcem o desempenho futuro da DRCTD, promovendo maior eficiência e capacidade. É fundamental investir no reforço de meios humanos e na sua capacitação em diferentes áreas técnicas e de planeamento e gestão. Em termos gerais:

- **Transição Digital e PRR**

A transição e transformação digitais, no âmbito das competências da DRCTD, prosseguem a geração de eficiência e agilidade na tramitação de processos da administração pública



regional, a normalização de soluções, a qualidade e a desmaterialização dos serviços prestados às empresas e ao cidadão.

Simultaneamente, continuaremos a potenciar a economia digital, tirando partido do posicionamento geoestratégico dos Açores, procurando captar investimento externo em áreas tecnológicas de valor acrescentado, sem descurar a aposta na inclusão e capacitação digital das pessoas e das empresas.

A execução do PRR, pelo respetivo impacto no desenvolvimento regional e pela aproximação do prazo de elegibilidade, assume, e continuará a assumir, relevância central na atuação da DRCTD por forma a garantir a implementação dos objetivos propostos e cumprimentos das metas estabelecidas.

Para tal, entende-se como necessário, garantir um planeamento e monitorização constantes da execução dos projetos e atividades, e manter um controlo adequado da gestão e do risco, permitindo a identificação de constrangimentos e a tomada de medidas proativas corretivas em tempo útil.

▪ **Otimização dos sistemas de informação e reforço da cibersegurança**

A infraestrutura de suporte informático do Governo Regional continuará a ser operada e otimizada, para dar resposta às necessidades e evitar ciclos de obsolescência através de uma política de renovação faseada. Este princípio abrange infraestruturas de redes de dados, de datacenters, de segurança informática e de soluções de sistemas de informação.

Na cibersegurança, continuaremos a desenvolver a nossa capacidade no que concerne à prevenção e resposta a ameaças com origem no ciberespaço, sem descurar a necessidade contínua de sensibilização e capacitação quer ao nível interno, quer das empresas e da população em geral.

▪ **Reforço da equipa e formação**

O subdimensionamento das equipas técnicas da DRCTD representa uma ameaça e um dos principais desafios à execução eficiente dos seus projetos e ao cumprimento das competências que lhe estão atribuídas, com impacto transversal em toda a administração pública regional.



A crescente complexidade dos projetos e plataformas, aliada ao aumento das responsabilidades, exige um corpo técnico suficientemente robusto para responder às necessidades operacionais e estratégicas da DRCTD.

Efetivamente, a falta de recursos humanos impacta diretamente a capacidade de planeamento, implementação e monitorização dos projetos e atividades, especialmente em áreas críticas como a transição digital e a cibersegurança. Essa limitação traduz-se na sobrecarga dos trabalhadores existentes, na dilatação dos prazos de implementação e resposta e compromete a flexibilidade e a capacidade de resposta às exigências internas e externas.

É essencial promover o reforço das equipas técnicas, a alocação adequada de recursos e o investimento contínuo na capacitação dos trabalhadores.

Neste contexto, importa destacar que a DRCTD, desde sempre, incentiva e continuará a incentivar a formação regular dos trabalhadores permitindo que as equipas se mantenham atualizadas, competentes e preparadas para os desafios, enquanto potenciam as suas competências no âmbito das atividades e projetos da DRCTD.

#### ▪ **Inovação e melhoria contínua**

A DRCTD, pauta as suas atividades pela inovação e pela melhoria contínua, pelo que é essencial identificar oportunidades de otimização e promover soluções criativas para desafios complexos.

A melhoria contínua assegura uma evolução constante dos processos e práticas, aumentando a eficiência e a qualidade dos resultados. Assim, a DRCTD continuará a primar por esta abordagem para responder de forma proativa às necessidades da sociedade e de assegurar a sua relevância no cumprimento da sua missão.

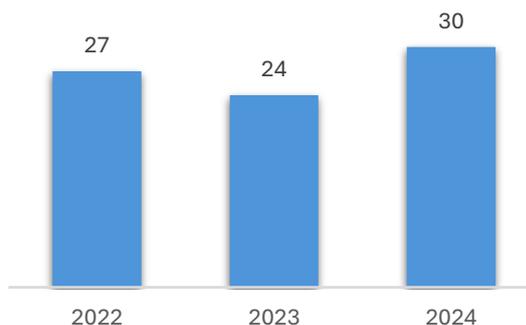


### 3. ANÁLISE DA AFETAÇÃO DE RECURSOS

#### 3.1. Recursos Humanos

O balanço social, aqui sucinto, constitui, a par do plano e do relatório de atividades, um imprescindível instrumento de planeamento e gestão de recursos humanos visando uma maior eficiência, qualificação e transparência.

A 31 de dezembro de 2024 foram contabilizados 30 trabalhadores, superior aos dois anos anteriores comparáveis. Do total, 23 são do sexo masculino (76,67%) e 7 do sexo feminino (23,33%). O desvio face ao previsto no QUAR justifica-se pela saída de um recurso.



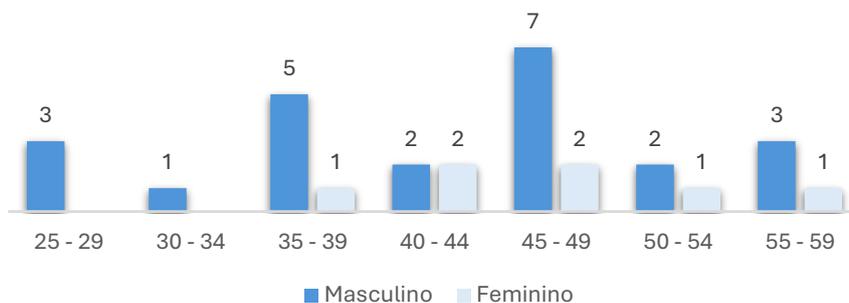
Os trabalhadores da DRCTD encontram-se distribuídos por seis categorias profissionais, sendo a percentagem mais significativa a do pessoal de informática (técnicos e especialistas de sistemas e tecnologias da informação), representando 50% dos trabalhadores e que é reflexo da natureza das competências atribuídas a este organismo.

Distribuição por categoria e por género



A idade média dos trabalhadores da DRCTD é de 43,7 anos. Apresenta-se, em seguida, o total por intervalos de idade e género.

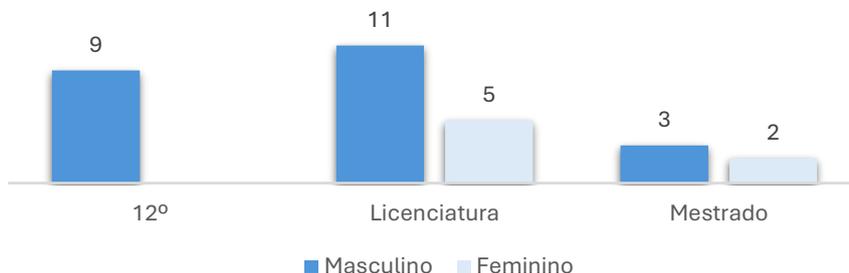
Distribuição por escalão etário e por género





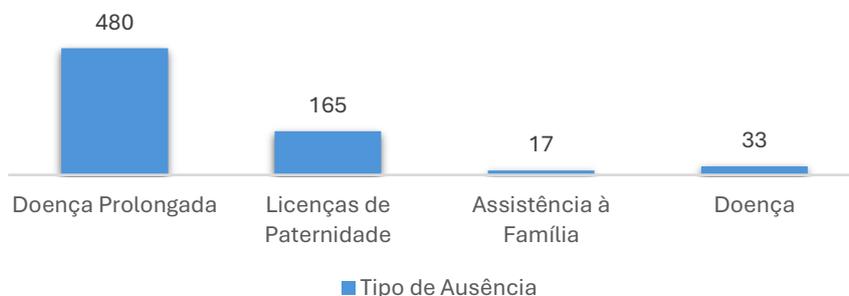
Dos 30 trabalhadores, 21 têm habilitações de nível superior, representando 70% do total.

Distribuição por habilitações literárias e por género



Quanto ao nível de absentismo, em 2024, o total foi de 695 dias, dos quais 480 dias reportam a situações de doença prolongada.

Absentismo, por tipo



No que concerne à formação profissional, verifica-se que a larga maioria das ações de formação frequentadas respeitam às áreas de sistemas e tecnologias de informação, em consonância com as competências da DRCTD.

Assim, no decorrer de 2024 os trabalhadores desta Direção Regional efetuaram 54 formações, distribuídas, por área temática, da seguinte forma:

Nº de ações de formação por área



O número médio de ações de formação por trabalhador cifrou-se em 1,8.



### 3.2. Recursos financeiros

A dotação inicial da DRCTD para 2024 era de 12,956 M€, dos quais 1,056 M€ afetos ao Funcionamento e 11,9 M€ ao Plano.

No decurso do ano de 2024, verificou-se a necessidade de reforço do orçamento de funcionamento desta Direção Regional, no valor de 0,076 M€ para fazer face à entrada de novos recursos no quadro de pessoal. O orçamento de funcionamento apresentou uma taxa de execução, de despesa comprometida e despesa paga, de 99,5%. Por outro lado, a dotação corrigida do Plano cifrou-se no valor de 6,718 M€. A despesa comprometida totalizou 4,941 M€, 73,6% da dotação corrigida, e a despesa paga representou 56,6% da dotação corrigida.

O quadro seguinte espelha a execução de recursos financeiros da DRCTD no ano de 2024.

	Dotação inicial	Dotação corrigida	Reforços / anulações	Despesa comprometida	Tx de despesa comprometida vs. DI	Tx de despesa comprometida vs. DC	Despesa paga	Tx execução da despesa paga vs. DC
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e) = (d)/(b)	(e) = (d)/(b)	(f)	(g) = (f)/(b)
Funcionamento	1,056 M€	1,131 M€	0,076 M€	1,126 M€	106,7%	99,5%	1,126 M€	99,5%
Plano	11,900 M€	6,718 M€	-5,183 M€	4,941 M€	41,5%	73,6%	3,801 M€	56,6%
<b>Total</b>	<b>12,956 M€</b>	<b>7,850 M€</b>	<b>-5,107 M€</b>	<b>6,067 M€</b>	<b>46,8%</b>	<b>77,3%</b>	<b>4,927 M€</b>	<b>62,8%</b>

Importa salientar que, em virtude dos fatores externos referidos anteriormente, a operacionalização de um dos projetos PRR sob a responsabilidade da DRCTD, o SIMA + Local, sofreu sucessivos atrasos, pelo que a sua disponibilização apenas ocorreu em novembro de 2024. Por conseguinte, a estimativa inicial de execução deste projeto não se concretizou e impactou, negativamente, as taxas de execução financeira da DRCTD.

Um maior detalhe relativamente à execução orçamental da DRCTD poderá ser consultado no Relatório de Gestão e Prestação de Contas, elaborado anualmente.

### 3.3. Recursos patrimoniais e infraestruturas

A DRCTD está sediada em Ponta Delgada, na Rua Dr. José Bruno Tavares Carreiro, 6, 8.º Piso, onde dispõe de doze gabinetes, uma copa e instalações sanitárias.

Os postos de trabalho estão dotados dos meios tecnológicos, informáticos e de comunicação adequados, sendo que a DRCTD mantém o seu parque informático atualizado.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital

Além disso, e conforme as funções desempenhadas por cada trabalhador, é disponibilizado o acesso a outras plataformas específicas e outras ferramentas mais especializadas, especialmente relacionadas com a administração de sistemas e infraestruturas e cibersegurança.

No decorrer de 2024, foram realizadas diversas ações para garantia da devida segurança dos meios tecnológicos, incluindo nos data centers regionais – Azores Cloud – sob a responsabilidade da DRCTD.

Não obstante, e devido a constrangimentos orçamentais, não foi possível, no ano de 2024, avançar com as melhorias devidas nas instalações da DRCTD e assegurar a necessária intervenção nos equipamentos AVAC, a qual foi reprogramada para 2025.



#### 4. PROPOSTA DE AVALIAÇÃO FINAL

No âmbito do presente relatório de atividades, a proposta de avaliação final é suportada nos resultados apurados, considerando a matriz do QUAR que traduz o referencial de avaliação da DRCTD e o desempenho alinhado com a sua missão e visão.

Assim, dos resultados obtidos pela DRCTD durante o ano de 2024, destacam-se os principais pontos:

- A taxa de realização final fixou-se nos 125,6%;
- Observou-se a superação nos parâmetros de desempenho Eficácia (109,6%) e Qualidade (170%), contudo, o mesmo não se verifica no parâmetro Eficiência (92,6%) que ficou aquém do esperado num dos seus indicadores, designadamente “Taxa de comprometimento financeiro do Plano” (42%), sendo este o único desvio relativamente às metas estabelecidas no QUAR;
- Dos cinco objetivos operacionais definidos, quatro foram superados e um não foi atingido, por via do não atingimento do referido indicador;
- Constata-se que o indicador em questão foi afetado pelo contexto externo adverso, incluindo a aprovação do Plano e Orçamento para 2024, e a consequente disponibilização de recursos financeiros apenas em junho, o que aliado, à dimensão do desafio de operacionalização dos projetos PRR Açores, acabou por refletir-se em atrasos na implementação e, por conseguinte, na execução financeira;
- O plano de atividades foi executado conforme planeado em 89% das suas ações, 9,6% das ações foram concluídas parcialmente e apenas 1,4%, ou seja, uma ação prevista, não foi concluída no ano de 2024.

Face a todo o exposto, e considerando o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º do Decreto Legislativo Regional n.º 33/2010/A, de 18 de novembro, na sua redação atual, a expressão qualitativa proposta é de Desempenho Satisfatório, tendo sido atingidos todos os objetivos mais relevantes, e encontrando-se devidamente fundamentada a única meta não atingida.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
Vice-Presidência do Governo Regional  
Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital

Anexo I

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2024													
<p><b>Departamento:</b> Vice Presidência do Governo Regional</p> <p><b>Organismo:</b> Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital</p> <p><b>Missão:</b> Temos como missão concretizar a política regional nas áreas de comunicações, sistemas e tecnologias de informação, cibersegurança e transição digital, promovendo a digitalização e a eficiência nos serviços públicos e assegurando a gestão integrada e segura das infraestruturas tecnológicas e digitais transversais ao Governo Regional dos Açores</p> <p><b>Visão:</b> Antevemo-nos como a entidade de referência no âmbito dos sistemas e tecnologias de informação e da transição digital na APR, liderando a transformação digital assente na inovação, eficiência e segurança</p> <p><b>Objetivos Estratégicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planear e desenvolver políticas e medidas que facilitem e promovam a eficiência e eficácia na prestação de serviços de comunicações eletrónicas, dos sistemas de informação, da transição digital e no âmbito da cibersegurança, nos diversos serviços da Administração Pública Regional</li> <li>Aprofundar a transição e transformação digital da Administração Pública Regional, atavancando a simplificação, eficiência e inovação</li> <li>Reforçar a cibersegurança e a normalização dos sistemas de informação</li> </ul>													
<b>Cumprimento dos objetivos operacionais</b>													
<b>Objetivos Estratégicos Operacionais</b>													
<b>Objetivos Operacionais de Eficiência</b>													
<b>Ponderação 35%</b>													
<b>Ob. 1 Disponibilidade dos sistemas de informação e aplicações da APR</b>													
<b>Ponderação 60%</b>													
<b>Indicadores</b>			<b>Fórmula</b>		<b>2023</b>		<b>2024</b>						
							<b>Meta</b>		<b>Superação</b>		<b>Peso</b>		
							<b>Observações</b>		<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>		
Ind. 1. Taxa de resolução de pedidos de apoio do utilizador (tickets)			(nº tickets recebidos / nº tickets resolvidos) x 100		n.d.		80%<Taxas90%		Taxa> 90%	40,0%	97%	Superado	21%
Ind. 2. Taxa de mitigação de incidentes de cibersegurança			(nº incidentes mitigados / nº incidentes registados) x 100		n.d.		100%		100%	60,0%	100%	Superado	0%
<b>Ob. 2 Implementação do SIMA</b>													
<b>Ponderação 40%</b>													
<b>Indicadores</b>			<b>Fórmula</b>		<b>2023</b>		<b>2024</b>						
							<b>Meta</b>		<b>Superação</b>		<b>Peso</b>		
							<b>Observações</b>		<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>		
Ind. 1. Taxa de execução do SIMA			(dotação aprovada / dotação global do SIMA) x 100		n.a.		80%<Taxas90%		Taxa> 90%	100,0%	94%	Superado	11%
<b>Objetivos Operacionais de Eficiência</b>													
<b>Ponderação 30%</b>													
<b>Ob. 3. Execução do plano e orçamento</b>													
<b>Ponderação 50%</b>													
<b>Indicadores</b>			<b>Fórmula</b>		<b>2023</b>		<b>2024</b>						
							<b>Meta</b>		<b>Superação</b>		<b>Peso</b>		
							<b>Observações</b>		<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>		
Ind. 1. Taxa de comprometimento financeiro do orçamento			(despesa comprometida / despesa prevista) x 100		99,90%		80%<Taxas90%		Taxa> 90%	30,0%	107,00%	Superado	34%
Ind. 2. Taxa de comprometimento financeiro do plano			(despesa comprometida / despesa prevista) x 100		94,92%		80%<Taxas90%		Taxa> 90%	70,0%	42%	Não atingido	-48%
<b>Ob. 4 Execução do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)</b>													
<b>Ponderação 50%</b>													
<b>Indicadores</b>			<b>Fórmula</b>		<b>2023</b>		<b>2024</b>						
							<b>Meta</b>		<b>Superação</b>		<b>Peso</b>		
							<b>Observações</b>		<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>		
Ind. 1. Nº de contratos outorgados PRR			Contagem nº de contratos em cumprimento		4		6		>6	50,0%	7	Superado	17%
Ind. 2. Nº de sistemas de incentivos abertos			Contagem nº de sistemas em cumprimento		1		1		n.d.	50,0%	1	Atingido	0%
<b>Objetivos Operacionais de Qualidade</b>													
<b>Ponderação 35%</b>													
<b>Ob. 5. Melhoria do serviço e mecanismos de monitorização da conformidade</b>													
<b>Ponderação 100%</b>													
<b>Indicadores</b>			<b>Fórmula</b>		<b>2023</b>		<b>2024</b>						
							<b>Meta</b>		<b>Superação</b>		<b>Peso</b>		
							<b>Observações</b>		<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>		
Ind. 1. N.º procedimentos pré-contrauais concorrenciais sem litígio			Contagem n.º procedimentos sem litígio		0		0		0	30,0%	0	Superado	0%
Ind. 2. Número médio de ações de formação por trabalhador			Total de ações de formação realizadas/total de trabalhadores		n.d.		1		2	50,0%	1,8	Superado	80%
Ind. 3. N.º de instrumentos de gestão organizacional implementados			Contagem n.º de instrumentos em cumprimento		n.d.		2		>3	20,0%	5	Superado	150%
<b>Recursos Humanos</b>													
			<b>Pontuação</b>		<b>Planeados</b>		<b>Realizado</b>		<b>Desvio</b>				
Dirigentes - Direção superior			20x1		20		20		0				
Dirigentes - Direção intermédia			16x7		112		112		0				
Técnicos Superiores			12x19		228		216		-12				
Assistentes Técnicos			8x4		32		32		0				
					392								
<b>Orçamento (M€)</b>													
					<b>Estimado</b>		<b>Realizado</b>		<b>Desvio</b>				
Funcionamento					1 055 700,00 €		1 126 257,320		70 557,32 €				
Plano					11 900 432,00 €		4 840 647,500		-6 959 784,50 €				