



# DRCTD

DIREÇÃO REGIONAL  
DAS COMUNICAÇÕES E  
DA TRANSIÇÃO DIGITAL

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025**



## ÍNDICE

<b>1. NOTA INTRODUTÓRIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. AUTOAVALIAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
2.1. Impacto geral.....	4
2.2. Análise dos resultados e desvios verificados – QUAR 2025 .....	6
2.3. Atividades desenvolvidas no plano de atividades .....	9
2.4. Apreciação dos utilizadores dos serviços prestados.....	11
2.5. Avaliação do sistema de controlo interno.....	12
2.6. Comparação com o desempenho de serviços idênticos .....	14
2.7. Audição de dirigentes intermédios e trabalhadores .....	15
2.8. Medidas de reforço positivo no desempenho .....	15
<b>3. ANÁLISE DA AFETAÇÃO DE RECURSOS.....</b>	<b>18</b>
3.1. Recursos Humanos .....	18
3.2. Recursos financeiros .....	18
3.3. Recursos patrimoniais e infraestruturas.....	19
<b>4. PROPOSTA DE AVALIAÇÃO FINAL .....</b>	<b>20</b>



## 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 2025, 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 2025, 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 2025.



## 2. AUTOAVALIAÇÃO

### 2.1. Impacto geral

Em 2025, a DRCTD prosseguiu o desenvolvimento das suas competências, enquadradas no Programa 2 – Relações externas, ciência e comunicações do Plano Anual Regional para 2025, através dos 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
  - 2.3.4. Azores Cyber 360º
- **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

A DRCTD desenvolve a sua ação com o foco na estratégia, integração, eficiência, suporte, segurança e desempenho dos sistemas de informação em exploração nos departamentos do Governo Regional dos Açores (GRA). Neste âmbito, no ano de 2025, as principais ações desenvolvidas priorizaram a aplicação de políticas de cibersegurança robustas e a melhoria dos desempenhos dos sistemas e da rede informática do GRA, apoiando novas implementações, gerindo, de forma centralizada, o licenciamento de software (do qual é exemplo a contratualização do licenciamento Microsoft para o GRA), 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.

Do dimensionamento e exploração das redes de comunicações e centros de dados, à gestão de aplicações e de licenciamento, a DRCTD desenvolveu e implementou as medidas organizativas e técnicas adequadas a garantir a eficiência e segurança na gestão do seu funcionamento e do suporte às entidades e aos seus utilizadores.



De igual modo, foi concluído o projeto Mobile.Gov, também cofinanciado, e que, através da operacionalização de uma plataforma de virtual desktop infrastructure, visou padronizar políticas de administração do parque informático e melhorar as condições tecnológicas para mobilidade e de teletrabalho, tornando os serviços públicos mais eficientes.

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido em anos anteriores, os projetos e atividades desenvolvidas no âmbito da transição e transformação digitais assentaram modernização da administração pública, através da operacionalização de um conjunto de projetos com o objetivo comum de promover e desenvolver a desmaterialização e digitalização dos processos disponibilizando mais e melhores serviços digitais aos cidadãos e às empresas e o suporte aos seus utilizadores.

Neste contexto, o ano transato, destacou-se pelo desenvolvimento e aceleração de projetos cofinanciados pelo PRR-Açores, tais como o novo Portal de Serviços da Administração Pública Regional, o Simulador de Apoios e Incentivos, a Plataforma de Dados Abertos e a Plataforma de Formação e Capacitação Online dos Açores, os quais assumem o compromisso de transformar o modo como os cidadãos e empresas se relacionam com a Administração Pública Regional.

Simultaneamente, prosseguiu a implementação de outros projetos que, embora não sejam visíveis externamente, desempenham um papel fundamental no funcionamento deste ecossistema, assegurando que os serviços e plataformas operem de forma eficiente e integrada. Entre estes destacam-se o projeto E-hub - plataforma de interoperabilidade para o GRA, a Intranet da APR, a renovação do licenciamento da plataforma low-code para o GRA e a implementação de solução de Data Loss Prevention.

De igual modo, em 2025, foram desenvolvidos os projetos aprovados ao abrigo dos sistemas de incentivos promovidos pela DRCTD, designadamente:

- 12 projetos apoiados ao abrigo do SIMA-APR que suportou projetos e investimentos 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;
- 11 projetos apoiados ao abrigo do SIMA + Local, promovidos por diversos municípios açorianos e pela AMRAA, focados na modernização e digitalização dos processos e no reforço da cibersegurança.



Assim, em 2025, a otimização dos sistemas existentes e o impulso dado aos novos projetos de transição digital configuraram fatores-chave para a consolidação do ecossistema de sistemas de informação da administração pública regional. Estas iniciativas não só melhoram a integração e interação entre os diferentes serviços e a utilização eficiente dos recursos, como também promovem a padronização tecnológica e aceleraram a digitalização de processos, com impacto direto na qualidade dos serviços prestados a cidadãos e empresas.

Por fim, entendem-se que as atividades e projetos desenvolvidos ao longo do ano transato, impulsionaram a capacidade de inovação interna, permitindo à administração pública antecipar necessidades, simplificar procedimentos e implementar soluções mais ágeis e centradas no utilizador, consolidando assim uma administração mais eficiente, transparente e orientada para o futuro.

## 2.2. Análise dos resultados e desvios verificados – QUAR 2025

No âmbito do ciclo de gestão para 2025, 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 3.</u> Taxa de execução do SIMA
<b>OE2.</b> 30%	Aprofundar a transição e transformação digital da Administração Pública Regional, alavancado a simplificação, eficiência e inovação.		
	<b>OO3.</b>	Execução do Plano e orçamento	<u>Indicador 4.</u> Taxa de comprometimento financeiro do orçamento <u>Indicador 5.</u> Taxa de comprometimento financeiro do Plano
	<b>OO4.</b>	Execução do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)	<u>Indicador 6.</u> N.º de projetos concluídos <u>Indicador 7.</u> N.º de metas globais PRR atingidas
<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 8.</u> N.º procedimentos pré-contratuais concorrenciais sem litígio <u>Indicador 9.</u> Número médio de ações de formação por trabalhador <u>Indicador 10.</u> N.º de instrumentos de gestão organizacional implementados



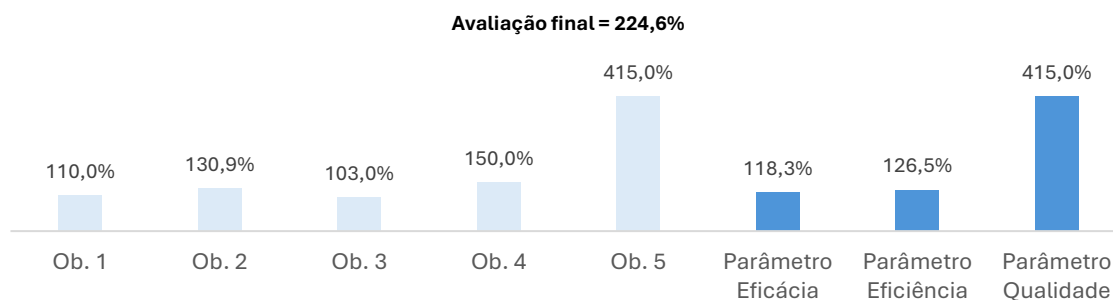
De um modo global, o quadro seguinte sintetiza os resultados atingidos, sendo que, para os 10 indicadores definidos, todas as metas propostas foram alcançadas, das quais 8 foram superadas.

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

Efetivamente, constata-se que todos os parâmetros de Eficácia (118,3%), Eficiência (126,5%) e Qualidade (415%) foram superados.

Planeamento				Resultados			
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%						
Ob. 1		60,0%					
Indicador 1			8,4%	125,0%			
Indicador 2			12,6%	100,0%			
Ob. 2		40,0%					
Indicador 1			14,0%	130,9%			
<b>Eficiência</b>	30,0%						
Ob. 3		50,0%					
Indicador 1			4,5%	109,0%			
Indicador 2			10,5%	100,4%			
Ob. 4		50,0%					
Indicador 1			7,5%	150,0%			
Indicador 2			7,5%	150,0%			
<b>Qualidade</b>	35,0%						
Ob. 5		100,0%					
Indicador 1			10,5%	100,0%			
Indicador 2			17,5%	490,0%			
Indicador 3			7,0%	700,0%			

Globalmente, verifica-se um grau de superação significativo, tendo contribuído para atingir os objetivos estratégicos desta Direção Regional, com uma avaliação final de 224,6%.



Seguidamente, detalham-se os resultados obtidos por parâmetro.

No parâmetro Eficácia, privilegiaram-se algumas das principais competências da DRCTD, 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 e cibersegurança. Neste parâmetro, verifica-se que os três indicadores foram atingidos, dois dos quais superados.



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

Objetivos Operacionais de Eficácia		Ponderação	35%					
Ob.1 Disponibilidade dos sistemas de informação e aplicações da APR		Ponderação	60%					
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1. Taxa de resolução de pedidos de apoio do utilizador (tickets)	$(n^{\circ} \text{ tickets recebidos} / n^{\circ} \text{ tickets resolvidos}) \times 100$	97%	80%	Taxa > 80%	40,0%	100%	Superado	25,0%
Ind. 2. Taxa de mitigação de incidentes de cibersegurança	$(n^{\circ} \text{ incidentes mitigados} / n^{\circ} \text{ incidentes registados}) \times 100$	100%	100%	100%	60,0%	100%	Atingido	0,0%
Ob. 2 Implementação do SIMA		Ponderação	40%					
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 3. Taxa de execução do SIMA	$(\text{despesa comprometida} / \text{dotação SIMA}) \times 100$	n.a.	75%	Taxa > 75%	100,0%	105%	Superado	30,9%

No parâmetro Eficiência, todos os indicadores foram superados: indicadores financeiros (ambos superiores a 90%), projetos PRR concluídos e atingimento de metas globais PRR.

Objectivos Operacionais de Eficiência		Ponderação	30%					
Ob. 3. Execução do plano e orçamento		Ponderação	50%					
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4. Taxa de comprometimento financeiro do orçamento	$(\text{despesa comprometida} / \text{dotação corrigida}) \times 100$	107,00%	90%	Taxa > 90%	30,0%	98,14%	Superado	9,0%
Ind. 5. Taxa de comprometimento financeiro do plano	$(\text{despesa comprometida} / \text{dotação corrigida}) \times 100$	n.a.	90%	Taxa > 90%	70,0%	90,32%	Superado	0,4%
Ob. 4 Execução do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)		Ponderação	50%					
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 6. N.º de projetos concluídos	Contagem n.º de projetos concluídos	2	4	>4	70,0%	6	Superado	50,0%
Ind. 7. N.º de metas globais PRR atingidas	Contagem n.º de metas globais PRR atingidas	n.a.	2	>2	30,0%	3	Superado	50,0%

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 os três indicadores foram atingidos e dois dos quais superados.

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	35%					
Ob.5. Melhoria do serviço e mecanismos de monitorização da conformidade		Ponderação	100%					
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8. N.º procedimentos pré-contratuais concorrenciais sem litígio	Contagem n.º procedimentos sem litígio	0	0	0	20,0%	0	Atingido	0,0%
Ind. 9. Número médio de ações de formação por trabalhador	Total de ações de formação realizadas / total de trabalhadores	1,8	1	>1	60,0%	4,9	Superado	390,0%
Ind. 10. N.º de instrumentos de gestão organizacional produzidos / revistos	Contagem n.º de instrumentos em cumprimento	5	2	3	20,0%	7	Superado	600,0%





### 2.3. Atividades desenvolvidas no plano de atividades

A DRCTD elaborou o Plano de Atividades para 2025, 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 concretização	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	1º	↑
■ Conclusão da implementação do serviço Cloudflare dos domínios “azores.gov.pt” e “riac.gov.pt”	1º	↑
■ Execução e conclusão do projeto Mobile.Gov, com a migração de, pelo menos, 5000 utilizadores	2º	↑
■ Execução e conclusão do projeto E-Hub com pelo menos 5 APIs	2º	↑
■ Implementação da solução de DLP	2º	↑
■ Contratualização e implementação do suporte aos data centers Azores Cloud	2º	↑
■ Implementação de um centro de cibersegurança (C-Network)	1º	↑
<b>Desenvolvimento aplicacional</b>		
■ Gestão da plataforma OutSystems	Contínuo	↑
■ Manutenção da aplicação GRATalk	Contínuo	↑
■ Conclusão do desenvolvimento da aplicação Protocolo para o CGR	2º	↑
■ Apoio à aplicação SMSTalk	Contínuo	↑
■ Apoio à aplicação SCTT-frontoffice	Contínuo	↑
<b>Suporte 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	Contínuo	↑
■ Participação na Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações	Contínuo	↑
■ Expansão da Rede W_Azores	Contínuo	↑
■ Gestão dos equipamentos de rede	Contínuo	↑
■ Conclusão da aplicação para gestão das comunicações móveis e equipamentos	Contínuo	↑
<b>Transição digital</b>		



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

■ Análise e outorga dos termos de aceitação SIMA + Local	1º	↑
■ Acompanhamento da execução dos projetos do SIMA e apoio às entidades	2º	↑
■ Acompanhamento da execução dos projetos do SIMA + Local	2º	↑
■ 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	↑
■ Execução e conclusão do projeto Simulador de Apoios e Incentivos, com a entrada em produção até 31/12/2025	2º	↑
■ Execução e conclusão do projeto Plataforma de Dados Abertos do GRA, com entrada em produção até 31/12/2025	2º	↑
■ Execução e conclusão do projeto Plataforma de Formação e Capacitação Online dos Açores, com entrada em produção até 31/12/2025	2º	↑
■ Realização de campanhas de sensibilização – Autonomia Digital dos Açores	A concluir em 2026	↓
■ Desenvolvimento e lançamento do Portal de Serviços APR	2º	↑
■ Disponibilização do Portal dos Nómadas Digitais	A concluir em 2026	↔
■ Conclusão do Plano Estratégico para a Transição Digital	A concluir em 2026	↔
<b>Administrativo - Financeira</b>		
■ Elaboração do QUAR e Plano de Atividades 2025	1º	↑
■ Reformulação e comunicação do Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas e do Código de Ética e conduta	2º	↑
■ Gestão e implementação das políticas/medidas regionais e nacionais de transição, valorização e progressão das carreiras (RH)	Contínuo	↑
■ Gestão e conclusão do processo atinente à avaliação de desempenho do ciclo 2023-2024	1º	↑
■ Gestão e tramitação das alterações de posicionamento remuneratório em virtude da avaliação de desempenho do ciclo 2023-2024	2º	↑
■ 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	↑
■ Recrutamento e acolhimento de novos trabalhadores (RH)	2º	↑
■ Constituição do Fundo de Maneio	1º	↑
■ Elaboração dos documentos de prestação de contas e relatório de gestão 2024	1º	↑
■ Validação do orçamento de funcionamento e Plano	1º	↑
■ Elaboração da proposta de Plano e orçamento da DRCTD para 2026	2º	↑
■ Procedimentos financeiros de fim de ano e reposição do fundo de maneio	2º	↑

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



Verifica-se que a larga maioria das ações e atividades foram concluídas conforme planeado (90,48%), sendo que 6,35% foram concluídas parcialmente e 3,17%, ou seja, duas atividades previstas não foram concluídas na sua totalidade.

No que se refere às ações parcialmente concluídas, incluem-se 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 2025, a sua complexidade e a dependência de fatores/agentes externos condicionaram a sua conclusão no período mencionado, conforme planeado. Neste âmbito, incluem-se, igualmente, a implementação da solução DLP e a implementação do suporte aos data centers Azores Cloud, ambos iniciados em 2025 e a concluir em 2026.

No que concerne às atividades não terminadas, estas incluem a conclusão da aplicação para gestão das comunicações móveis e equipamentos e a realização de campanhas de sensibilização – Autonomia Digital dos Açores. Quanto a esta última, a sua concretização foi repensada e adiada para 2026 por forma a ser conciliada com o lançamento ao público em geral das novas plataformas a disponibilizar pelo GRA.

#### **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 pública 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 2025, 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: 10.312
- Número de pedidos de suporte resolvidos: 6.988
- 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 ciber-ameaças.

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 2025, a DRCTD procedeu à revisão do Código de Ética e Conduta e do 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 2025, 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 dos referido Código e Plano, foram remetidas 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 2025, 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 SRFPAP/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, mediante a necessidade de adaptação, alguns processos e procedimentos internos. Estas iniciativas visaram a padronização e melhoria contínua, promovendo maior eficiência, transparência e alinhamento com as normas vigentes. À semelhança de anos anteriores, as ações promovidas incluíram 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 62,1%.

Dimensão	Resultado
Satisfação com a gestão do ambiente de trabalho	4,39
Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	3,50
Satisfação com a política de recursos humanos	4,17
Satisfação com a Chefia Intermédia	4,67
Satisfação com a Gestão de Topo	4,17
Níveis de motivação	3,89
Satisfação com o desempenho da DRCTD	4,33
Média global	4,16

O índice global reflete um valor muito positivo, situando-se nos 4,16, valor superior a 4 (Satisfeito).

## 2.8. Medidas de reforço positivo no desempenho

O ano de 2025 foi marcado pelo avanço e desenvolvimento de projetos estruturantes cofinanciados pelo PRR Açores, centrados na modernização da infraestrutura de TI, interoperabilidade de sistemas e criação de plataformas digitais inovadoras.

Paralelamente, foram implementadas ações para otimizar redes e infraestruturas de dados, gerir licenciamento de software de forma centralizada e reforçar políticas de segurança.

Entre os principais desafios centraram-se na gestão simultânea de múltiplos projetos e a garantia de segurança e desempenho dos sistemas de informação, aliadas ao sub-dimensionamento das equipas da DRCTD.

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, a concluir em 2026, 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**

À semelhança do que se tem verificada em anos anteriores, o sub-dimensionamento 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 dilação 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 procurar pautar 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 2025 foram contabilizados 29 trabalhadores, dos quais 24% são do sexo feminino e 76% do sexo masculino. A idade média dos trabalhadores da DRCTD é de 44,7 anos. Dos 29 trabalhadores, 22 têm habilitações de nível superior, representando 76% do total.

Os trabalhadores da DRCTD encontram-se distribuídos da seguinte forma: 1 dirigente superior; 8 dirigentes intermédios; 7 especialistas de sistemas e tecnologias da informação; 7 técnicos de sistemas e tecnologias da informação; 2 técnicos superiores; e 4 assistentes técnicos. Verifica-se que aproximadamente metade dos trabalhadores está integrada na carreira especial de especialista de sistemas e tecnologias de informação ou de técnico de sistemas e tecnologias de informação, reflexo da natureza das competências atribuídas a este organismo.

No que concerne à formação profissional, em 2025, os trabalhadores desta Direção Regional efetuaram um total de 142 formações, sobretudo nas áreas de sistemas e tecnologias de informação, em consonância com as competências da DRCTD. O número médio de ações de formação por trabalhador cifrou-se em 4,9.

Quanto ao nível de absentismo, em 2025, o total foi de 328 dias: 259 por doença prolongada; 20 por doença; 45 por licença de paternidade; e 4 por assistência à família.

#### 3.2. Recursos financeiros

A dotação corrigida da DRCTD em 2025 foi de 18.732.103€, dos quais 1.259.353€ afetos ao Funcionamento e 17.472.750€ ao Plano.

As taxas de execução, considerando a despesa paga, foram de 97,89% no orçamento de funcionamento e 83,36% no Plano, representando uma taxa global de execução de 84,34%.

O quadro seguinte espelha a execução de recursos financeiros da DRCTD no ano de 2025.

	Dotação inicial	Dotação corrigida	Reforços / anulações	Despesa comprometida	Tx de despesa comprometida vs. DI	Tx de despesa comprometida vs. DC	Despesa paga
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e) = (d)/(b)	(f)	(g) = (f)/(b)
Funcionamento	1 233 353,00 €	1 259 353,00 €	26 000,00 €	1 235 890,23 €	98,14%	1 232 753,25 €	97,89%
Plano	16 072 750,00 €	17 472 750,00 €	1 400 000,00 €	15 780 786,40 €	90,32%	14 565 689,79 €	83,36%
<b>Total</b>	<b>17 306 103,00 €</b>	<b>18 732 103,00 €</b>	<b>1 426 000,00 €</b>	<b>17 016 676,63 €</b>	<b>90,84%</b>	<b>15 798 443,04 €</b>	<b>84,34%</b>



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 treze gabinetes, uma copa e instalações sanitárias.

No que concerne à sede, em 2025, foi efetuada intervenção nos equipamentos AVAC dos gabinetes, garantindo a manutenção adequada, o funcionamento eficiente e a melhoria do conforto para os trabalhadores.

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

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.

À semelhança de anos anteriores, foram realizadas diversas ações para garantia da devida segurança dos meios tecnológicos, incluindo nos data centers regionais – Azores Cloud – sob a responsabilidade da DRCTD.



#### 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 2025, destacam-se os principais pontos:

- A taxa de realização final fixou-se nos 224,6%;
- Observou-se a superação em todos os parâmetros de desempenho Eficácia (118,3%), Eficiência (126,5%) e Qualidade (415%);
- Os cinco objetivos operacionais definidos foram superados;
- O plano de atividades foi executado conforme planeado, sendo que apenas uma das atividades “Realização de campanhas de sensibilização – Autonomia Digital dos Açores” não foi realizada em 2025, tendo sido reprogramada para 2026 para que ocorra em simultâneo com lançamento e disponibilização das novas plataformas e serviços digitais ao público em geral.

Face a todo o exposto, a expressão qualitativa proposta é de Desempenho Bom, tendo sido atingidos todos os objetivos e superada a larga maioria dos mesmos.



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

## Anexo I

### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2025



Departamento: Vice-Presidência do Governo Regional

Organismo: Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital

Missão: A DRCTD tem por missão estudar, propor, executar, coordenar, acompanhar e avaliar a aplicação das políticas do Governo Regional, com o objetivo de promover os domínios das comunicações, sistemas e tecnologias de informação, transição digital, desenvolvimento e promoção da sociedade da informação e cibersegurança

Visão: 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

#### Objetivos Estratégicos

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.

Aprofundar a transição e transformação digital da Administração Pública Regional, alavancado a simplificação, eficiência e inovação

Reforçar a cibersegurança e a normalização dos sistemas de informação

Cumprimento dos objetivos operacionais								
Objetivos Estratégicos Operacionais								
Objetivos Operacionais de Eficácia			Ponderação	35%				
Ob.1 Disponibilidade dos sistemas de informação e aplicações da APR			Ponderação	60%				
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1. Taxa de resolução de pedidos de apoio do utilizador (tickets)	$(n^{\circ} \text{ tickets recebidos} / n^{\circ} \text{ tickets resolvidos}) \times 100$	97%	80%	Taxa > 80%	40,0%	100%	Superado	25,0%
Ind. 2. Taxa de mitigação de incidentes de cibersegurança	$(n^{\circ} \text{ incidentes mitigados} / n^{\circ} \text{ incidentes registados}) \times 100$	100%	100%	100%	60,0%	100%	Atingido	0,0%
Ob. 2 Implementação do SIMA			Ponderação	40%				
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 3. Taxa de execução do SIMA	$(\text{despesa comprometida} / \text{dotação SIMA}) \times 100$	n.a.	75%	Taxa > 75%	100,0%	105%	Superado	30,9%
Objetivos Operacionais de Eficiência			Ponderação	30%				
Ob. 3. Execução do plano e orçamento			Ponderação	50%				
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4. Taxa de comprometimento financeiro do orçamento	$(\text{despesa comprometida} / \text{dotação corrigida}) \times 100$	107,00%	90%	Taxa > 90%	30,0%	98,14%	Superado	9,0%
Ind. 5. Taxa de comprometimento financeiro do plano	$(\text{despesa comprometida} / \text{dotação corrigida}) \times 100$	n.a.	90%	Taxa > 90%	70,0%	90,32%	Superado	0,4%
Ob. 4 Execução do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)			Ponderação	50%				
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 6. N.º de projetos concluídos	Contagem nº de projetos concluídos	2	4	>4	70,0%	6	Superado	50,0%
Ind. 7. N.º de metas globais PRR atingidas	Contagem nº de metas globais PRR atingidas	n.a.	2	>2	30,0%	3	Superado	50,0%
Objetivos Operacionais de Qualidade			Ponderação	35%				
Ob.5. Melhoria do serviço e mecanismos de monitorização da conformidade			Ponderação	100%				
Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8. N.º procedimentos pré-contratuais concorrenciais sem litígio	Contagem n.º procedimentos sem litígio	0	0	0	20,0%	0	Atingido	0,0%
Ind. 9. Número médio de ações de formação por trabalhador	Total de ações de formação realizadas/total de trabalhadores	1,8	1	>1	60,0%	4,9	Superado	390,0%
Ind. 10. N.º de instrumentos de gestão organizacional produzidos / revistos	Contagem n.º de instrumentos em cumprimento	5	2	3	20,0%	7	Superado	600,0%
Recursos Humanos								
Dirigentes - Direção superior	20x1		Planeados		Realizado		Desvio	
			20		20		0	
Dirigentes - Direção intermédia	16x8		128		128		0	
Técnicos Superiores	12x16		192		192		0	
Assistentes Técnicos	8x4		32		32		0	
			372		372		0	
Orçamento (M€)			Estimado		Realizado		Desvio	
Funcionamento			1 259 353,00 €		1 232 753,250		-26 599,75 €	
Plano			17 472 750,00 €		14 564 218,990		-2 908 531,01 €	