

## HOT sobre Gestão da qualidade de serviços TI e SI no Instituto de Informática



**Lisboa – 14 de março, 2022 - O itSMF Portugal realizou a primeira edição de 2022 das HOT - Hands On Talk a 24 de fevereiro, com o tema “Gestão da qualidade de serviços TI e Segurança de Informação no Instituto de Informática, I.P.”.**

Os convidados, Carlos Amado, Diretor do Departamento de Administração de Sistemas do Instituto de Informática, I. P., e Célia Vasconcelos, Coordenadora da Área de Qualidade e Auditoria do mesmo organismo público, fizeram uma apresentação global do sistema: processos da cadeia de valor, subsistemas e certificações, dando um especial enfoque ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação e à implementação do SOC - Security Operations Center.

O Instituto de Informática (II) tem por missão definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social. O II assume-se como um prestador de seis macro serviços: apoio técnico, comunicações (conectividade), desenvolvimento e manutenção de aplicações, infraestrutura e postos de trabalho, formação e recursos pedagógicos (formação) e gestão de informação.

O processo de gestão de risco do II passa por planear e gerir os recursos, desenvolver e integrar serviços, garantir a disponibilidade e segurança desses mesmos serviços e resolver problemas. Todos estes processos são interatuantes e interdependentes.

O Sistema Integrado de Gestão do II é transversal e está estruturado por políticas, processos, procedimentos e instruções de trabalho que foram reconhecidos e certificados externamente (sendo esta uma das componentes mais importantes para o II), nomeadamente para a norma ISO27001 desde 2017 com cobertura de todos os serviços prestados.

O II é sustentado por num modelo de governação transversal, no qual todas as Pessoas desempenham um papel imprescindível na manutenção da segurança das operações. É assegurada formação contínua nestas matérias em formato online ou presencial.

A equipa SOC assegura toda a gestão de incidentes e faz a ponte com o Centro Nacional de Cibersegurança. São, também, regularmente feitos vários testes e exercícios de cibersegurança, contemplando ciberataques e desastres informáticos de várias ordens. É, ainda, feito um simulacro anual para permitir responder a vários incidentes de segurança e garantir a sua rápida remediação em caso de problemas detetados.

Os desafios de futuro apresentam-se cada vez mais complexos. No âmbito do PRR, a transição digital do sistema da Segurança Social vai ser feita sobretudo ao nível da disponibilização de serviços de nova geração (evitar que sejam os cidadãos a requerer os seus direitos e passar a ser a Segurança Social a providenciar esses direitos), flexibilizar o modelo de relacionamento com cidadãos, empresas e restantes parceiros e apostar em postos de trabalho inovadores que permitam o contexto remoto e o teletrabalho sem perder a ligação com a organização. Ao nível da transição digital também importa atualizar toda a infraestrutura.

Para uma transição digital eficaz do Sistema da Segurança Social, o II tem de desenvolver competências críticas, e, neste campo, a escassez de recursos no mercado apresenta-se como uma dificuldade para assegurar a continuidade de negócio em situações de crise.

**Manter a segurança e a resiliência dos serviços e sistemas e a privacidade dos dados, em que cada vez mais os sistemas são alvos de ataques que podem ter impactos muito nocivos na vida em sociedade e na paz social, é outro desafio importante.** A par destas ameaças, as alterações climáticas também implicam mudanças nos comportamentos sociais e nas respetivas necessidades e é necessário preparar os sistemas para situações de crise e em contextos que ninguém conhece ou vivenciou. O contexto externo muda com muita frequência.

Ao manter e melhorar um Sistema de Gestão da Segurança da Informação torna-se mais rápido e consistente perceber que controlos têm de ser implementados para que haja segurança e integridade nos dados.

### **Perguntas e respostas**

Na fase de perguntas e respostas, sempre bastante participada neste formato mais informal das HOT – Hands on Talk, uma das primeiras questões que surgiu depois de abordada a gestão de risco prende-se com o **atual contexto de guerra e como as migrações de cidadãos Ucrrianos vão ter impacto no nosso sistema da Segurança Social** que vai passar por muitos requisitos e alterações e **Como é que o instituto envolve os parceiros e como é gerida essa rede?**

A rede é gerida criando um ponto de contacto permanente / interlocutor definido para cada área dos organismos parceiros e que tem como competências propor uma gestão de segurança, acompanhar e monitorizar as iniciativas de segurança envolvendo todas as entidades parceiras. Tudo tem de ser o mais transversal possível ao Ministério.

Do ponto de vista técnico, há um conjunto de indicadores que são constantemente monitorizados. O report de desempenho é feito ao nível dos processos e o plano estratégico do II é revisto a cada três anos. É feita uma análise de resultados, indicação de desvio e implementação de ações corretivas. “Este é um ciclo de melhoria contínua que é difícil de manter e exige resiliência por parte de todos os intervenientes”, afirma Célia Vasconcelos, Coordenadora da Área de Qualidade e Auditoria do Instituto de Informática.

## **Os desenvolvimentos de próxima geração implicam uma mudança no modelo de governação? Como?**

Passa a ser um modelo de governação alicerçado nas novas tecnologias, através do desenvolvimento de software e serviços de nova geração. Esse desenvolvimento tem de estar focado nas pessoas e nas empresas e ter isso em consideração levando ao envolvimento dos utilizadores na decisão final; prototipar para experimentar e procurar ter um método de trabalho mais colaborativo. **O que muda é o posicionamento do Instituto perante outros organismos, empresas e cidadãos, tendo como objetivo ser uma mais-valia para todos. “Temos presente que o serviço é bom se for útil no dia a dia das pessoas; é esse o desafio”, conclui Célia Vasconcelos.**

**O vídeo do encontro está apenas disponível para sócios e inscritos no evento.**