

### 2.7.5. Perfil demográfico dos colaboradores

O perfil demográfico dos colaboradores da CCAMTV reflete uma distribuição diversificada por faixa etária e género, contribuindo para uma gestão de pessoas que valoriza a diversidade e a inclusão. Abaixo apresenta-se a distribuição:

Faixa etária	Mulheres	Homens
20–29	8	3
30–39	6	6
40–49	12	14
50–59	7	25
> 60	3	9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>57</b>

Estes dados evidenciam a presença de uma diversidade de experiências e competências que enriquecem o ambiente de trabalho e apoiam as estratégias de desenvolvimento e inovação na Instituição.

A Caixa Agrícola de Torres Vedras reafirma o seu compromisso e aposta contínua no desenvolvimento do talento e na valorização dos colaboradores, consolidando-se como um empregador de referência na região, preparado para enfrentar os desafios de um mercado em constante evolução.

## 2.8. Tecnologia

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) apresentam uma relevância cada vez maior nas Instituições Financeiras, representando um motor fundamental para a inovação e segurança dos sistemas bancários, sendo de destacar o tratamento e proteção dos dados, da informação e das transações dos clientes.

O setor Financeiro encontra-se cada vez mais sujeito a alterações normativas, tendo-se verificado interação regulatória mais intensa e exigente com o Banco de Portugal, especialmente no que diz respeito à uniformização e controlo de qualidade dos reportes bancários.

O Departamento de Informática, no exercício das suas funções e competências, alinha-se com as necessidades desta Instituição, dos seus clientes e da

As TIC são um motor fundamental para a inovação e segurança dos sistemas bancários

resiliência operacional digital. O desempenho, em 2024, reflete a concretização dos objetivos que estavam estabelecidos, os quais se encontram enunciados nos seguintes pontos:

### 2.8.1. Principais atividades desenvolvidas em 2024:

- **Novo Core Bancário:** Foi realizada a intermediação e o acompanhamento entre as equipas internas e o fornecedor da nova solução, bem como com outras entidades, nomeadamente a SIBS.

Efetuiu-se o mapeamento dos dados que serão migrados, assim como o tratamento da integridade e qualidade dos mesmos, para garantir correta implementação no novo *core* bancário.

Verificou-se um grande envolvimento deste departamento na construção dos vários cadernos funcionais da nova aplicação e na realização de testes operacionais.

- **SREP TIC e Auditoria Externa:** Foi realizado um trabalho exaustivo de análise e correção das situações identificadas pelo Banco de Portugal, no âmbito da última auditoria às TIC. Este processo incluiu a elaboração de normativos internos e a recolha de evidências, com o objetivo de resolver todos os pontos de auditoria (*findings*) enumerados pelo regulador e por auditorias externas.
- **Obras na Sede e na Agência do Maxial:** No âmbito das obras de remodelação integral do edifício da Sede, realizou-se um acompanhamento contínuo dos vários projetos da infraestrutura, incluindo Informática, Videovigilância, Segurança física, entre outros.

Iniciou-se o projeto de implementação de uma nova infraestrutura tecnológica na nova agência do Maxial, que funcionará como centro de dados alternativo.

Esta nova agência conta com um conjunto de equipamentos informáticos e de telecomunicações capazes de oferecer uma resposta rápida em caso de incidentes no edifício Sede. Além disso, terá redundância na infraestrutura de telecomunicações, com diferentes operadores e tecnologias (Fibra, GSM e Satélite), garantindo a alta disponibilidade dos sistemas de informação da Instituição.

- **SPIN:** Foi desenvolvida e implementada a solução do Banco de Portugal que permite disponibilizar as funcionalidades de Proxy Lookup (SPIN) e de Confirmação de Beneficiário/Devedor (COPS) aos clientes da Instituição, no contexto do Sistema de Compensação Interbancária (SICOI).

- **MBnet, CVV e 3dSecure:** Foram implementados estes três módulos, através de projetos independentes que envolveram a participação da SIBS, Visa e Unicre.
- **Transferências Imediatas:** Foi desenvolvida uma nova solução que permite aos clientes da Instituição realizar transferências imediatas de forma segura, tendo sido feita a adesão ao SCT Inst (subsistema do SICOI) da SIBS. A entrada em produção ocorreu a 7 de janeiro de 2025.

### 2.8.2. Outros projetos realizados:

- **Reporte PAY:** Foi implementado um novo reporte de informação diária de todos os meios de pagamento disponíveis no SICOI, bem como os respetivos clientes, transações de exceção (*r-transactions*), fraudes e perdas.
- **Infraestrutura de virtualização de servidores Datacenter da Sede:** Foi realizado um investimento na renovação total da infraestrutura de virtualização de servidores do *Datacenter* da Sede, devido à antiguidade da solução anterior.
- **Atualização de Normas e Políticas:** Foram criadas as Políticas de Segurança de Informação, de Gestão de Incidentes de Segurança de Informação e de Subcontratação, de Gestão de Risco das TIC. Além disso, foram atualizados o PCN Informático e o Manual de Sistemas de Informação.
- **Parque Informático:** Foi realizado um investimento significativo na renovação de cerca de 50% do parque informático da Instituição.
- **Ergonomia:** No seguimento das ações de formação e recomendações sobre ergonomia, foi decidido, em colaboração com o Gabinete de Gestão de Pessoas, adquirir material informático que assegure a conformidade, a segurança e o bem-estar de todos os colaboradores.

### 2.8.3. Segurança da Informação e Cibersegurança

Durante o ano foram melhorados os seguintes aspetos relacionados com a Cibersegurança:

- **Watchguard Dimension:** Realização de registo de *logs*, relatórios, avaliações de segurança e verificação de vulnerabilidades, em ambiente próprio da Watchguard Cloud, o que facilita a configuração, gestão central e as atualizações automáticas.

- **Watchguard Full Encryption:** Solução que permite controlar os discos rígidos e dispositivos USB que contenham dados confidenciais, assegurando a proteção contra roubo e acesso não autorizado.
- **Office 365:** Foram atualizados os planos da Microsoft, através do *upgrade* para versões superiores.
- **Veeam Backup for Microsoft 365:** Serviço de *backup* que assegura a proteção e recuperação de dados das contas de e-mail, SharePoint, OneDrive e Teams de todos os utilizadores.
- **Windows Professional 11 com TPM:** Os computadores foram atualizados para a versão Windows Professional 11, equipada com módulo TPM 2.0, o que garante a segurança e aumenta a proteção contra vulnerabilidades de *software*.
- **Formação:** Foi realizada uma ação de formação, ministrada por uma empresa especializada em Cibersegurança e dirigida a todos os colaboradores. A formação teve como objetivo a consciencialização e sensibilização para as políticas de segurança da Instituição.
- Foram também realizados testes de *phishing* a todos os colaboradores, através da plataforma KnowBe4, juntamente com sessões de treino sobre *Awareness*, boas práticas na utilização de e-mails e palavras-passe, entre outros temas.

#### 2.8.4. Meios Humanos

- **Reforço da equipa:** Foram contratados dois novos elementos para o Departamento de Informática, com o objetivo de aumentar a capacidade de resposta às diversas solicitações internas. Este reforço permite efetuar um suporte mais eficaz aos vários departamentos, especialmente na elaboração de reportes regulamentares e na resposta aos pedidos de informação do Banco de Portugal.
- **Aumento de Competências:** Com a integração de novos colaboradores, o departamento aumentou as suas competências técnicas, quer pelo conhecimento de novas linguagens de programação, quer pela maior presença e resposta na área de *Helpdesk* Informático.
- **Internalização de processos:** A Instituição conseguiu assumir internamente atividades e processos anteriormente realizados por terceiros, o que resultou num aumento da eficiência e no controlo de vários projetos, além de reduzir os custos e dependências externas.