DATA

17 de maio de 2022

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO

Serviços de Informática

OBJETIVOS

Avaliar a adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar uma amostra dos serviços prestados, avaliar o grau de satisfação de estudantes e de utentes, rever os resultados de auditorias anteriores, registar boas práticas (se aplicável), e recomendar ações de melhoria (se aplicável).

CRITÉRIOS

Indicadores de desempenho e de satisfação, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, e relatório dos Serviços de Informática.

MÉTODOS

Entrevista, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem. A amostragem consistiu na recolha dos seguintes artefactos a respeito do ano em análise (2021):

- os 5 últimos processo relativos a pedido de apoio informático (5 da ESAV, 5 da ESEV, 5 da ESSV, 5 da ESTGV, 5 da ESTGL e 5 dos SC) com indicação da data/hora de início e de encerramento dos mesmos;
- os 2 últimos processos relativos a criação, alteração ou remoção de utilizadores (2 da ESAV, 2 da ESEV, 2 da ESSV, 2 da ESTGV, 2 da ESTGL e 2 dos SC).

EQUIPA AUDITORA

Gilberto Rouxinol, Luísa Cunha, Madalena Cunha

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
João Branco (SC)	Especialista de Informática
Carlos Barros (ESAV)	Especialista de Informática
Bruno Pestana (ESEV)	Especialista de Informática
Pedro Carvalho (ESSV)	Especialista de Informática
Fernando Rebelo (ESTGV)	Especialista de Informática
António Ventura (ESTGV)	Presidente
Pedro Lopes (ESTGL)	Especialista de Informática

RESUMO

A equipa auditora (EA) iniciou a auditoria com a revisão da documentação (amostra referida anteriormente na secção MÉTODOS), que a seguir se descreve detalhadamente, tendo a mesma resultado em algumas sugestões de melhoria, apresentadas no respetivo campo deste relatório.

A EA verificou o envio dos processos solicitados ao~~s~~ Serviços de Informática, tendo constatado que os mesmos se encontram bem organizados e de acordo com os procedimentos descritos (SF|04 PEDIDOS DE APOIO e SF|06 CRIAÇÃO, ALTERAÇÃO OU REMOÇÃO DE UTILIZADORES), bem como o RELATÓRIO DOS SERVIÇOS.

Em sede de entrevista, a EA solicitou, aos responsáveis da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu e dos Serviços Centrais, uma demonstração de um pedido de apoio e constatou que, apesar de existirem algumas diferenças na forma como os processos eram tratados anteriormente, todas as unidades orgânicas estão, neste momento, a fazer uso de plataformas *helpdesk*.

Os auditados foram, também questionados sobre os indicadores, definidos no sistema de desempenho e de satisfação. Os auditados apresentaram as seguintes propostas: identificação de indicadores que permitam valorizar outras atividades desenvolvidas pelos serviços (tais como a realização de projetos) e optar pelo uso de um questionário de satisfação aos serviçoes comum em todas as unidades.

Os auditados foram ainda questionados sobre os dados constantes nos relatórios, nomeademente, sobre os tempos usados para a resolução dos pedidos de apoio, tendo sido constatado que se tratava de uma gralha (o valor é apresentado em segundos em vez de horas e/ou o valor representa uma soma de tempos defeituosa), e sobre a monitorização de melhorias identificadas em anos anteriores, cuja monitorização não tinha sido executada.

Foi colocada uma questão, por parte dos auditados, sobre a proteção de dados relacionada com o uso de plataformas externas à instituição, tendo a EA informado que a mesma deverá ser tratada com recurso a esclarecimento do responsável pela proteção de dados da instituição.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Criar metodologia para garantir a entrega atempada dos relatórios dos serviços	sim ☒	não ☐	sim ☐	não ☐
Atualizar os impressos dos serviços	sim ☐	não ☒	sim ☐	não ☐
Retirar do sistema o impresso de requisição de computador portátil (IMQ*05.05.02) e passar a usar, para o efeito, o impresso de requisição de equipamento (IMQ*09.02)	sim ☐	não ☒	sim ☐	não ☐
Ponderar a possibilidade de uma gestão integrada dos serviços	sim ☐	não ☒	sim ☐	não ☐
Privilegiar a opção por uma plataforma comum de helpdesk, garantindo uniformidade na recolha de dados e na apresentação de resultados. A gestão da plataforma pode ser feita global ou individualmente, cabendo essa decisão às respetivas unidades orgânicas	sim ☐	não ☒	sim ☐	não ☐
Implementar um sistema para recolha da satisfação dos utentes que garanta uma amostra significativa de utentes	sim ☒	não ☐	sim ☐	não ☒
Produzir um relatório comum e não, como aconteceu este ano, uma soma de seis partes individuais	sim ☒	não ☐	sim ☒	não ☐

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AC	Apresentar uma proposta de novos indicadores.
AC	Garantir a monitorização das melhorias identificadas.
C	Identificar um questionário à satisfação comum para todas as unidades orgânicas.

* C (correção), AC (ação corretiva), AP (ação preventiva), AM (ação de melhoria)

CONCLUSÕES

A auditoria decorreu de acordo com o plano, tendo sido analisada toda a documentação e apresentado um conjunto de recomendações.
A EA ficou satisfeita com todo o processo de auditoria.
Não houve qualquer opinião divergente durante o processo, tendo os auditados aceitado todas as sugestões apresentadas pela EA.
A EA compromete-se a manter a confidencialidade relativamente aos conteúdos recebidos.

19/05/2022,
a equipa auditora,

Gilberto Rouxinol,
Luísa Cunha,
Madalena Cunha