

**DATA**

19 de maio de 2023

**LOCAL**

A auditoria foi realizada por videoconferência

**ÂMBITO**

Serviços Financeiros | Serviços de Informática

**OBJETIVOS**

Avaliar a adequabilidade e a eficácia dos procedimentos. Avaliar uma amostra dos serviços prestados. Rever os resultados de auditorias anteriores. Registrar boas práticas (se aplicável). 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, relatórios da área nuclear colaboração interinstitucional e com a comunidade, relatórios dos serviços técnicos

**MÉTODOS**

Recolha de dados através de amostragem. Entrevista com apoio das plataformas de reunião on-line. Condução de revisões à documentação (com a participação do auditado).

Observação do trabalho realizado. Preenchimento de listas de verificação (com ou sem a participação do auditado).

**AUDITOR**

Vítor Santos, Luísa Paula Cruz Lopes e José Lousado

**COLABORADORES AUDITADOS**

NOME	FUNÇÃO
Ana Medeiros	SC - Diretora de Serviços SF
Ana Paula Santos	SC SF
Hugo Rego	SC SI
Olga Rebelo	ESTGV - Diretora de Serviços SF
Conceição Pais	ESTGV SF
Fernando Rebelo	ESTGV SI
Anabela Homem	ESEV – Coordenadora de Serviços SF
Paula Magalhães	ESEV SF
Daniel Vasconcelos	ESEV SF
David Abrantes	ESEV SI
Carlos Barros	ESAV SI
Ana Parente	ESTGL SF
Pedro Lopes	ESTGL SI
Irene Neves	ESSV – Coordenadora Técnica SF
Pedro Carvalho	ESSV – Coordenador SI

**RESUMO**

A Equipa Auditora (EA) iniciou a auditoria com a revisão da documentação enviada pelos auditados. Acompanharam a EA, Luísa Cunha e Cristina Lima do Gabinete de Avaliação e Qualidade.

<b>SERVIÇOS FINANCEIROS</b>	<b>Descrição</b>
→ <u>SF*01 aquisição de bens e de serviços</u>	A EA recebeu os processos solicitados que se encontram em conformidade com o procedimento descrito.
→ <u>SF*02 avaliação de fornecedores</u>	A EA recebeu os ficheiros de monitorização das aquisições por fornecedor. Não estão em conformidade com o com o procedimento descrito.
→ <u>SF*03 bens inventariáveis</u>	A EA verificou os processos recebidos que estão em conformidade com o procedimento descrito. Não foi evidenciada matéria auditável relativamente aos SC, ESAV e ESTGL.
→ <u>SF*04 fundo de maneo</u>	A EA verificou os processos não estão em conformidade com o procedimento descrito.
→ <u>SF*07 espaços</u>	A EA verificou os processos solicitados e verificou que o processo proveniente da ESTGV se encontra muito incompleto.
→ <u>SF*08 equipamentos</u>	Os dois processos solicitados, e verificados, estão em conformidade com o procedimento descrito.
→ <u>SF*09 eventos, ações de formação e cursos breves</u>	A EA verificou os processos enviados pelas ESEV, ESTGV e ESSV que se encontram em conformidade com o procedimento descrito. Não foi evidenciada matéria auditável pelas restantes Unidades Orgâncias.
→ <u>SF*10 enfermagem veterinária e análises laboratoriais</u>	A EA verificou os processos que estão em conformidade com o procedimento descrito.
→ <u>SF*11 venda de bens</u>	A EA verificou o processo que está em conformidade com o procedimento descrito.
<b>SERVIÇOS DE INFORMÁTICA</b>	<b>Descrição</b>
→ <u>SI*04 pedidos de apoio</u>	A EA verificou que os processos recebidos em sede de auditoria estão em conformidade com o procedimento descrito.
→ <u>SI*06 criação, alteração ou remoção de utilizadores</u>	A EA verificou os documentos recebidos e constatou que os mesmos estão em conformidade com o procedimento descrito.

**IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES**

Nas auditorias de 2019, 2020, 2021 e 2022 foram identificadas as seguintes propostas de melhoria nos Serviços Financeiros:

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Fomentar o uso das plataformas existentes nos serviços permitindo um melhor acompanhamento dos processos e facilitando o processo de recolha de dados para os indicadores de desempenho dos serviços.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Garantir a formação de elementos dos serviços e de utilizadores de forma a garantir a eficácia das plataformas existentes nos serviços.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Garantir que a organização dos processos enviados em sede de auditoria segue o descrito nos respetivos procedimentos.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Corrigir a numeração do impresso associado ao procedimento descrito no fluxograma do SF 08 EQUIPAMENTOS e prever a possibilidade de os pedidos serem realizados através de plataforma, em substituição do uso do impresso.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Identificar uma metodologia que garanta a elaboração e o cumprimento dos requisitos definidos para os relatórios dos serviços.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Identificar uma metodologia que permita a aplicação regular dos inquéritos à satisfação com os serviços.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Permitir às EA o acesso às plataformas existentes nos serviços de forma a facilitar e rentabilizar os processos de auditoria interna, acompanhado da informação necessária para consulta dos processos.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Criar metodologia para garantir a entrega atempada dos relatórios dos serviços.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Verificar e controlar o registo de dados para apuramento dos indicadores – Solicitar o envio dos indicadores trimestralmente para serem analisados em reunião da Comissão dos Serviços Financeiros.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Identificar e rever procedimentos - verificar quais as atividades relevantes para o processo rever e simplificar procedimentos adequando-os à plataforma de workflow.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Clarificar na tabela de preços se os valores são com ou sem IVA.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Atualizar, no ponto 1 do procedimento de cedência de espaços, o impresso associado.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Comunicar a decisão de autorização, ou não, de transporte à Escola, pelos Serviços Centrais, via correio eletrónico.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Elaborar, no início de cada ano letivo, documento referente à definição de limite máximo de cópias para utilizadores internos.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Criar uma ckeck-list, ou outra metodologia que os serviços considerem mais adequada, que garanta a monitorização do cumprimento dos procedimentos.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Verificar e controlar o registo de dados para apuramento dos indicadores.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Identificar e rever procedimentos.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Refletir sobre os indicadores existentes e ponderar a introdução de novos indicadores.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>

Em 2022 foram identificadas as seguintes propostas de melhoria nos Serviços de Informática:

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Está em curso desde 2021 a aquisição avulso de novos equipamentos para suprir as deficiências na rede WiFi do IPV. (em implementação)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Aumento de competências nos equipamentos de rede, tecnologias de storage, e outras tecnologias e ferramentas em uso no IPV por forma a diminuir a dependência ainda existente de parceiros externos em situações de avaria, como se verifica actualmente. (em implementação)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Com o risco acrescido a ataques informáticos que a situação de guerra na Europa trouxe, é de recomendar que todos os Serviços de Informática reforcem a blindagem e segregação das suas redes como prioridade de topo. Recomenda-se a aquisição de uma solução que permita o isolamento entre os backups a rede de produção (solução de "imutabilidade" dos backups). (em implementação)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Em 2023 deverá ser feito um esforço para aumentar o preenchimento dos inquéritos à satisfação por parte da comunidade académica. (em implementação)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Tendo sido identificada em anos anteriores a necessidade de remodelação do parque informático dos Serviços Administrativos da ESTGV, prevê-se que em 2023 seja efetivado o processo de configuração e instalação dos equipamentos nos postos de trabalho dos colaboradores da escola.	sim <input checked="" type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>	sim <input checked="" type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Aguarda-se a aquisição conjunta de uma unidade de storage para a estabilização e melhoria da oferta de serviços informáticos destas duas Unidade Orgânicas. Proporcionando a capacidade da correta oferta de alocação de plataformas moodle, redundância, e fiabilidade face a falhas de hardware e incremento da Cibersegurança. Salienta-se que os equipamentos nos Datacenter das duas Unidades Orgânicas atingiram ou irão atingir o seu fim de vida, sendo premente esta aquisição. (em implementação)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Substituição gradual da rede cablada de categoria 5 para categoria 6. (em implementação)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
A ESAV mantém uma dependência lógica da unidade computacional dos Serviços Centrais, onde se encontram alojados vários servidores virtuais importantes para o desenvolvimento da atividade docente (ex: moodle principal e de projetos, webservers). (em implementação)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Plataforma SASocial, continuação da implementação de novos microserviços e funcionalidades(em implementação)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>

**PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA**

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM 1	A EA sugere que seja revisto o procedimento <a href="#">SF*02 avaliação de fornecedores</a>
AM 2	A EA sugere que seja revisto o procedimento <a href="#">SF*04 fundo de maneio</a>
AM 3	A EA sugere que a documentação não constante no Filedoc seja disponibilizada em anexo, de forma organizada.
AM 4	A EA sugere que sejam revistos os indicadores
AM 5	A EA sugere que seja criado um conograma de reuniões para definição de estratégias que assegurem o cumprimento da recolha de dados para o Relatório Anual dos Serviços
AM 6	A EA sugere a monitorização das melhorias implementadas para ver se são eficazes
AM 7	A EA sugere que sejam definidos novos indicadores conforme melhoria recomendada em relatório de auditoria de 2022
AM 8	A EA sugere ainda a utilização da nomeação nos documentos digitais, que envolva o próprio código de documentos.

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

## CONCLUSÕES

---

Dada a necessidade de realizar a auditoria em plataforma zoom, a Equipa Auditora (EA) agradece toda a compreensão e disponibilidade dos auditados e o envio das evidências dos processos que foram verificados.

Relativamente aos Serviços Financeiros:

A EA recebeu as evidências fora do prazo e muitas delas não estão organizadas cronologicamente, nem identificadas o que dificulta a verificação dos processos. A EA sugere que seja comunicado aos auditados, quando do envio do plano da auditoria, que devem proceder junto dos responsáveis pela plataforma Filedoc do acesso aos documentos e aos anexos associados, pela EA durante o prazo estabelecido para auditorias.

A EA recorda que os Serviços são responsáveis pelos seus procedimentos e impressos, não devendo demitir-se desse dever. Muitas das oportunidades de melhoria a implementar em 2023 estão atrasadas e verifica-se que o cumprimento dos prazos está em risco. O Relatório Anual dos Serviços Financeiros de 2022 não tem dados e devem os serviços encontrar estratégias, com a máxima brevidade possível, para que seja cumprida esta formalidade.

A EA sugere que a instituição pondere a criação de equipas de trabalho para resolver estas questões.

Relativamente aos Serviços de Informática:

A EA reconhece o contributo de todos os responsáveis destes serviços na elaboração do Relatório Anual dos Serviços 2022, demonstrando um maior compromisso com o SIGQ.

Agradece-se, uma vez mais, a disponibilidade, a amabilidade e o envolvimento dos auditados e das colaboradoras do Gabinete de Avaliação e Qualidade, Luísa Cunha e Cristina Lima.

A EA compromete-se a manter a confidencialidade dos dados e informações recolhidas em auditoria.

29/05/2023,

A equipa auditora,

Vitor Santos  
Luísa Paula Cruz Lopes  
José Lousado