

**DATA**

17 de maio de 2024

**LOCAL**

Realizada por videoconferência

**ÂMBITO**

Serviços de informática (SC,ESAV, ESEV, ESSV, ESTGV, ESTGL).  
Serviços de manutenção ESTGV

**OBJETIVOS**

Avaliar a adequabilidade e eficácia dos procedimentos , avaliar o grau de satisfação dos utentes e rever resultados de auditorias anteriores numa perspetiva de melhoria contínua

**CRITÉRIOS**

Manual da qualidade, relatórios dos serviços, relatório das auditorias internas anteriores e indicadores de desempenho e de satisfação

**MÉTODOS**

Entrevista e recolha de dados através de amostragem

**EQUIPA AUDITORA**

Ana Medeiros  
Sandra Antunes  
Anabela Fragata

**COLABORADORES AUDITADOS**

| NOME            | FUNÇÃO              |
|-----------------|---------------------|
| Hugo Rego       | SC-SI               |
| Carlos Barros   | ESAV-SI             |
| Bruno Pestana   | ESEV-SI             |
| Fernando Rebelo | ESTGV-SI            |
| Pedro Lopes     | ESTGL-SI            |
| Pedro Carvalho  | ESSV-SI             |
| Carlos Silva    | Diretor de Serviços |

**RESUMO**

A auditoria decorreu de acordo com o plano de auditoria. Acompanharam a equipa auditora (EA) Luísa Cunha, gestora da qualidade, e Cristina Lima do Gabinete de Avaliação e Qualidade.

A auditoria foi realizada mediante a análise e verificação dos processos remetidos antecipadamente pelos Serviços de Informática de cada Unidade Orgânica. Realçar que estas auditorias incidem apenas sobre o cumprimento dos procedimentos, contudo é importante refletir e incrementar nos procedimentos temáticas que permitam aferir o cumprimento de novas temáticas como é o caso do RGPD. Neste sentido construiu-se o guião que faz parte integrante deste relatório para abordar na referida auditoria.

Quanto aos serviços de manutenção, como toda a gestão de pedidos é efetuada através de plataforma, os pedidos foram verificados no próprio dia da auditoria. A equipa auditora constatou que a plataforma para acesso a serviços partilhados, para a gestão de Operações; Eventos; Manutenção e Qualidade, está muito bem concebida, e que permite efetuar o acompanhamento dos pedidos, fornecendo indicadores de bastante utilidade nesta área da manutenção.

| Procedimentos                                   | Questões abordadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SI 01PT - PROJETOS                              | <p><b>Q1. Existem prazos definidos para a monitorização e respetiva validação para projetos que estão a ser implementados.</b><br/>HR – sim, apresentaram mesmo um Projeto comum com o respetivo cronograma organizado por fases do Projeto, relativo ao programa Primavera;</p> <p><b>Q2. Quem é responsável pela validação.</b><br/>Não incluíram a evidência, mas referem que chegou por mail vinda da Senhora Administradora;</p> <p><b>Q3. De que forma está assegurada a proteção de dados num projeto.</b><br/>Não está, mas vai estar, e foi recomendado que seja atualizado o Procedimento;</p> <p><b>Q4. Como estão a acautelar o consentimento do titular dos dados.</b><br/>Não estão, e foi recomendado que seja atualizado o Procedimento;</p> <p><b>Q5. Em que circunstâncias realizam uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados pessoais (AIDP) num projeto.</b></p> <p><b>Conclusão:</b> Necessidade de atualização do procedimento face às questões abordadas.</p>                                                                                                                                                                                                 |
| SI 02PT - APLICAÇÕES, REDE E SEGURANÇA DE DADOS | <p><b>Q6- Estão identificados os mecanismos para acautelar a proteção de dados armazenados e em circulação.</b><br/>HR – relativamente às aplicações foi feito um levantamento de todas para verificar se estavam conformes a Resolução legal que regula esta matéria; foi feito um reporte do que havia a melhorar; foi conversado com as empresas para corrigir o necessário; foram definidos prazos para implementar as necessárias correções para que se confirme a conformidade de todas as aplicações</p> <p><b>Q7. De que forma acautelam a privacidade de dados nas listas gerais de distribuição de e-mail das diversas unidades orgânicas ou enviando e-mail.</b><br/>FR – tem de ser validado pela direção da escola (no caso dos alunos), no caso dos colaboradores existe uma lista de membros autorizados para distribuição, que autoriza alguns envios;<br/>BP – na ESEV verificam-se alguns incidentes, com algumas pessoas que conseguem furar a lista de autorizados<br/>PC – Igual nas outras escolas<br/>FR – Não está explicado o procedimento na base destas listas</p> <p><b>Conclusão:</b> Necessidade de atualização do procedimento face às questões abordadas.</p> |
| SI 03PT<br>SEGURANÇAS À<br>INFORMAÇÃO           | <p><b>Q9. Estão acutelados todos os backUps todas as 24 horas de todas as bases de dados atuais</b></p> <p><b>Conclusão:</b> Propõe-se a atualização das bases de dados constante no procedimento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| SI 04PT<br><br>PEDIDOS DE APOIO                 | <p><b>Q10. Onde se podem consultar as FAQ-base de dados de questões frequentemente formuladas.</b><br/>PC – Na página web da Escola<br/>BP – No separador da escola Centro de Informática<br/>PL – Na página da escola, onde diz Serviços de Informática<br/>CB – Na página dos Serviços de Informática, apenas com respeito a pessoas comuns para implementação de serviços;<br/>SC – Tickets que após resolvidos entrariam na knowledge base; Site IPV/Vid, onde estão vários tópicos de interesse</p> <p><b>Conclusão:</b> Propõe-se uma articulação em conjunto dos SI de todas as unidades orgânicas para a disponibilização de todas as FAQ's.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Procedimentos                                    | Questões abordadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SI 07PT<br><br>EMPRÉSTIMO DE COMPUTADOR PORTÁTIL | <p><b>Q11.Existem muitos pedidos internos e externos de empréstimo de computador.</b><br/>Na ESAV nem é publicitado o serviço; na ESEV não existe; na ESTGL não está associado aos Serviços de Informática, mas existe; nos SC não está vinculado aos SI; a ESSV tem o empréstimo, mas não é muito usado.</p> <p><b>Conclusão:</b> Verificar se faz sentido este procedimento neste serviço.</p> |

## IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

| DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                            | AÇÃO IMPLEMENTADA?                                                   | AÇÃO EFICAZ?                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Apresentar uma proposta de novos indicadores (1)                                                                                                                                     | sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>            | sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> |
| Garantir a monitorização das melhorias identificadas (2)                                                                                                                             | sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>            | sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> |
| A EA sugere que seja criado um cronograma de reuniões para definição de estratégias que assegurem o cumprimento da recolha de dados para o Relatório Anual dos Serviços (3)          | sim <input type="checkbox"/> não <input 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 checked="" type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> | sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> |
| Ponderar a elaboração de um procedimento para definir os passos de utilização da ferramenta, nas várias áreas da aplicação GSTec, para facilitar a integração de novos colaboradores | sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/> | sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> |

**Observações:** A equipa auditora verifica que existem propostas de melhoria (1,2 e 3) que não têm a ver com os procedimentos, mas com os relatórios dos serviços que não são objeto desta auditoria, pelo que propõe que sejam retirados.

## PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

| TIPO DE AÇÃO* | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                              |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AM            | Ponderar a revisão e atualização de procedimentos.                                                                                                                                     |
| AM            | Refletir sobre a continuidade ou não do SI 07PT- EMPRÉSTIMO DE COMPUTADOR PORTÁTIL nestes Serviços.                                                                                    |
| AM            | Ponderar a partilha, pelas Unidades Orgânicas, da aplicação GSTec para a <b>Gestão de eventos</b> .                                                                                    |
| AM            | Ponderar a elaboração de um procedimento para definir os passos de utilização da ferramenta, nas várias áreas da aplicação GSTec, para facilitar a integração de novos colaboradores . |

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

## CONCLUSÕES

Maioritariamente, os processos auditados estão em conformidade com os procedimentos, contudo existem oportunidades de melhoria que ao serem implementadas vão contribuir para a qualidade dos serviços prestados. A EA compromete-se a manter a confidencialidade dos dados e informações recolhidas em auditoria, e agradece a disponibilidade e o envolvimento dos auditados e das colaboradoras do Gabinete de Avaliação e Qualidade.

23/05/2024,

A auditora coordenadora