



05.05 GESTÃO DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

05.05.01 OBJETIVOS/ATIVIDADES

OBJ#01 [SC SI] MELHORAR E EFETUAR A MANUTENÇÃO DAS INFRAESTRUTURAS INFORMÁTICAS

PROCESSO	projetos informáticos (SPO*05.05.01) e aplicações, rede e segurança de dados (SPO*05.05.02)	
META	cumprir pelo menos 90.00% das atividades previstas até 31 de dezembro	
ATIV#01	efetuar manutenção da plataforma sigq	ATIVIDADE EXECUTADA
ATIV#02	instalar e efetuar manutenção de redes	ATIVIDADE EXECUTADA
ATIV#03	instalar e efetuar manutenção sistemas informáticos	ATIVIDADE EXECUTADA
ATIV#04	repor equipamento avariado	ATIVIDADE EXECUTADA
ATIV#05	renovar licenciamentos de software e contratos de manutenção de equipamento informático	ATIVIDADE EXECUTADA

OBJ#02 [SC SI] MELHORAR OS SERVIÇOS DE APOIO AOS UTILIZADORES

PROCESSO	apoio informático (SPO*05.05.03)	
META	executar pelo menos 95.00% das tarefas solicitadas até 31 de dezembro	
ATIV#06	executar as tarefas solicitadas através da plataforma helpdesk	ATIVIDADE EXECUTADA

05.05.02 INDICADORES DE DESEMPENHO

IND#01 [SC SI] PERCENTAGEM DE PROJETOS INFORMÁTICOS REALIZADOS DE ACORDO COM OS CRONOGRAMAS

OBJETIVO	melhorar e efetuar a manutenção das infraestruturas informáticas (OBJ#01)	
META	≥ 90.00 %	
	atividades realizadas de acordo com o cronograma	0
	atividades previstas no cronograma	0
	projetos informáticos	0
		0.00%

IND#02 [SC SI] PERCENTAGEM DE SEGURANÇAS DE DADOS EXECUTADAS DE ACORDO COM O CALENDÁRIO PREVISTO

OBJETIVO	melhorar e efetuar a manutenção das infraestruturas informáticas (OBJ#01)	
META	≥ 90.00 %	
	seguranças de dados executadas	216
	seguranças de dados previstas	216
		100.00%

IND#03 [SC SI] PERCENTAGEM DE LICENCIAMENTOS RENOVADOS DE ACORDO COM O CALENDÁRIO PREVISTO

OBJETIVO	melhorar e efetuar a manutenção das infraestruturas informáticas (OBJ#01)	
META	≥ 90.00 %	
	renovações de licenciamentos efetuadas	2
	renovações de licenciamentos previstas	2
		100.00%

IND#04 [SC SI] TEMPO MÉDIO GASTO NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS INFORMÁTICOS DE PRIORIDADE CRÍTICA

OBJETIVO	melhorar os serviços de apoio aos utilizadores (OBJ#02)	
META	≤ 6 horas	
	horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade crítica	2
	solicitações com prioridade crítica	2
		1.00h

IND#05 [SC SI] TEMPO MÉDIO GASTO NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS INFORMÁTICOS DE PRIORIDADE ELEVADA

OBJETIVO	melhorar os serviços de apoio aos utilizadores (OBJ#02)	
META	≤ 48 horas	
	horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade elevada	588
	solicitações com prioridade elevada	28
		21.00h

IND#06 [SC SI] TEMPO MÉDIO GASTO NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS INFORMÁTICOS DE PRIORIDADE MÉDIA

OBJETIVO	melhorar os serviços de apoio aos utilizadores (OBJ#02)	
META	≤ 72 horas	
	horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade média	1680
	solicitações com prioridade média	48
		47.00h

IND#07 [SC SI] TEMPO MÉDIO GASTO NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS INFORMÁTICOS DE PRIORIDADE BAIXA

OBJETIVO	melhorar os serviços de apoio aos utilizadores (OBJ#02)		
META	≤ 168 horas		
	horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade baixa	19406	81.88h
	solicitações com prioridade baixa	237	

IND#08 [SC SI] PERCENTAGEM DE NOMES DE UTILIZADOR E/OU PASSWORDS CRIADOS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	melhorar os serviços de apoio aos utilizadores (OBJ#02)		
META	≥ 95.00 %		
	nomes de utilizador e/ou passwords criados dentro do prazo estabelecido	0	0.00%
	solicitações para criação de nomes de utilizador e/ou passwords	0	

IND#09 [SC SI] PERCENTAGEM DE NOMES DE UTILIZADOR E/OU PASSWORDS ALTERADOS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	melhorar os serviços de apoio aos utilizadores (OBJ#02)		
META	≥ 95.00 %		
	nomes de utilizador e/ou passwords alterados dentro do prazo estabelecido	1	100.00%
	solicitações para alteração de nomes de utilizador e/ou passwords	1	

IND#10 [SC SI] PERCENTAGEM DE UTILIZADORES (UTILIZADOR/PASSWORD) REMOVIDOS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	melhorar os serviços de apoio aos utilizadores (OBJ#02)		
META	≥ 95.00 %		
	utilizadores removidos dentro do prazo estabelecido	7	100.00%
	solicitações para remoção de nomes de utilizador e/ou passwords	7	

05.05.03 AUDITORIAS**AUDIT#01 [SC SI] PROJETOS INFORMÁTICOS, APLICAÇÕES, REDE E SEGURANÇA DE DADOS, LICENCIAMENTOS, APOIO INFORMÁTICO**

DATA	14 E 17 DE MARÇO
PLANO	25 DE FEVEREIRO
RELATÓRIO	18 DE MARÇO
DURAÇÃO	0.25 H + 1.50 H
EQUIPA AUDITORA	RAQUEL VAZ (AUDITORA COORDENADORA), DANIEL VASCONCELOS
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA ¹	5.00
CERTIFICADOS	18 DE MARÇO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

¹ avaliação ea = (a+2b+3c)/6, onde a = cumprimento dos prazos para entrega do plano e do relatório de auditoria, b = cumprimento das atividades previstas no plano de auditoria e c = coerência entre o relato na reunião de encerramento e o relatório auditoria

05.05.04 OPORTUNIDADES DE MELHORIA**OM#01 [SC GAO] GESTÃO DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA [SPO*05.05] LICENCIAMENTOS**

avaliar a necessidade da existência deste subprocedimento	SUBPROCEDIMENTO RETIRADO DO SISTEMA
uma vez que o processo referido está a ser tratado no âmbito da aquisição de bens e serviços	

OM#02 [SC GAO] PROJETOS INFORMÁTICOS [SPO*05.05.01]

ponderar a elaboração de um só subprocedimento para projetos mais simples e projetos mais complexos ou, eventualmente, a elaboração de dois subprocedimentos, ponderando, igualmente, a definição de critérios claros para saber quais os projetos ou pedidos que são abrangidos por este subprocedimento e quais os que são abrangidos pelo subprocedimento para apoio informático	SUBPROCEDIMENTO REVISTO TENDO SIDO INCLUIDA UMA NOTA SOBRE OS PONTOS A SEGUIR PARA A REALIZAÇÃO DE PROJETOS MAIS SIMPLES
---	--

OM#03 [SC SI] APLICAÇÕES, REDE E SEGURANÇA DE DADOS [SPO*05.05.02]

ponderar uma metodologia para que os serviços sejam informados relativamente ao seguimento que é dado às ocorrências a que dão entrada e que remetem para despacho superior	NADA A REFERIR
---	----------------

OM#04 [SC SI] APOIO INFORMÁTICO [SPO*05.05.03]

aplicar os inquéritos à satisfação a todos os clientes dos serviços de informática	APLICADOS INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO A TODOS OS CLIENTES
--	---

OM#05 [SC SI] APOIO INFORMÁTICO [SPO*05.05.03]

ponderar a definição de critérios e competências para saber quem deve constar e quem deve ter acesso à prelist do ipv	NADA A REFERIR
---	----------------

05.05.05 NÃO CONFORMIDADES

NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS DE NÃO CONFORMIDADE NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

05.05.06 SATISFAÇÃO**SAT#01 (SC SI) SERVIÇOS DE INFORMÁTICA**

META	SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 %			
	grau de satisfação global			96.35%
	percentagem de respostas ao inquérito	115	315	36.51%

05.05.07 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO

	DOC	Ñ DOC	DISC
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES IPV	4		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESAV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESEV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESSV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESTGV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTE ESTGL	2		
ADMINISTRADOR IPV		1	
ADMINISTRADOR SAS		1	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA IPV		3	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESAV		2	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESEV		2	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESSV		2	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESTGV		4	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESTGL		1	

05.05.08 EFICÁCIA DO PROCESSO

	PREVISTO	REALIZADO ²	EFICÁCIA
OBJETIVOS	2	2	100.00%
ATIVIDADES	6	6	100.00%
INDICADORES DE DESEMPENHO	10	8	80.00%
AUDITORIAS	1	1	100.00%
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	5	3	100.00%
NÃO CONFORMIDADES	0	-	-%
SATISFAÇÃO	1	1	100.00%

² dados relativos ao ano civil