

Centro de Informática e Técnico

Relatório com informação relativa à atividade e funcionamento do serviço

Anual – 2017

Elaborado por
Sérgio Filipe Pinto Malta
Coordenador do CIT

Índice

Introdução	5
1 Atividade do serviço	7
1.1 Caracterização	7
1.2 Projetos e atividades	8
1.3 Intervenções, excluindo as de resolução imediata/presencial	10
1.4 Outros indicadores de atividade	12
1.5 Acessos a sistemas	12
1.6 Sistema de impressão	13
1.7 Aquisições.....	15
1.8 Dados para o relatório de atividades	16
2 Análise crítica da atividade desenvolvida	17
2.1 Medidas corretivas propostas.....	20
2.2 Acompanhamento dos objetivos do serviço	21
2.2.1 Objetivo 1 - Garantir a satisfação dos utilizadores com o serviço	21
2.2.2 Objetivo 2 - Entrega de relatórios com informação relativa à atividade e funcionamento do serviço, com a periodicidade definida.....	22
2.2.3 Objetivo 3 - Elaborar e implementar o Plano de Projetos para 2018 e 2019	22
2.2.4 Objetivo 4 - Garantir a celeridade na resposta do serviço.....	22
3 Melhoria contínua do desempenho do serviço	23
3.1 Impacto das medidas implementadas – avaliação	23

Introdução

Este relatório tem por objetivo permitir, a todos aqueles que o consultam, obter uma perspetiva relativa à atividade do serviço.

Tem também por finalidade dar resposta ao objetivo de serviço “Entrega de relatórios com informação relativa à atividade e funcionamento do serviço, com a periodicidade definida (semestral e/ou anual)”.

O presente documento pretende ser de leitura fácil e objetiva, pelo que se optou pela seguinte estrutura:

- **Atividade do serviço** – Resumo das principais atividades concretizados pelo serviço, nas suas várias vertentes;
- **Análise crítica da atividade desenvolvida** – Análise crítica das atividades concretizadas pelo serviço, destacando as dificuldades verificadas bem como oportunidades de melhoria;
- **Melhoria contínua do desempenho do serviço** – Avaliação do impacto de medidas propostas e implementadas.

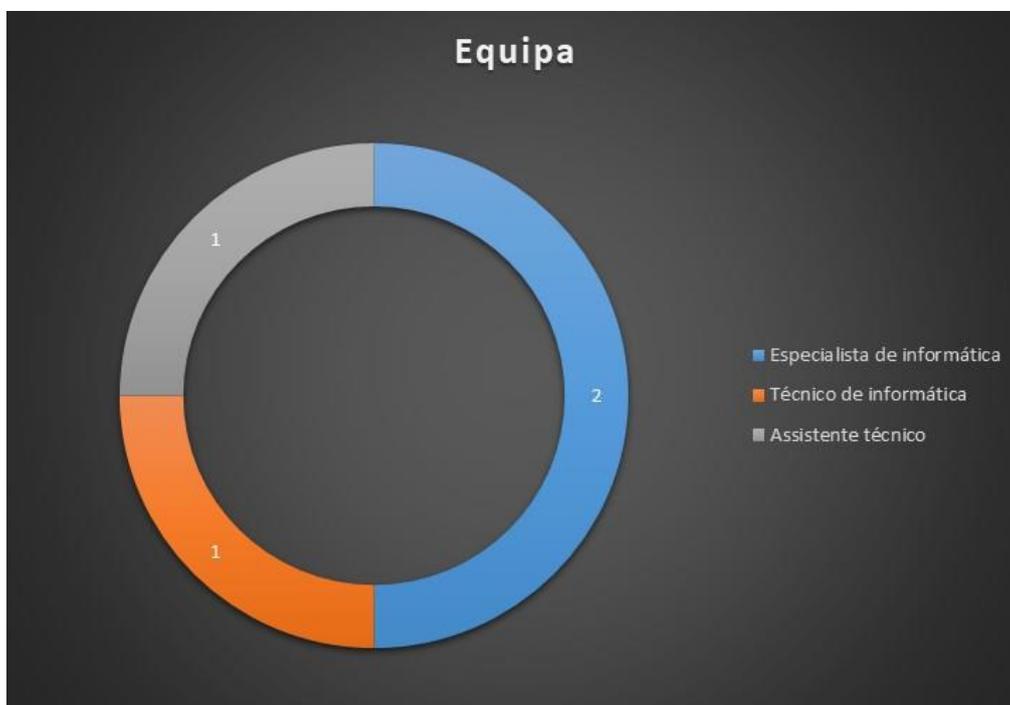
1 Atividade do serviço

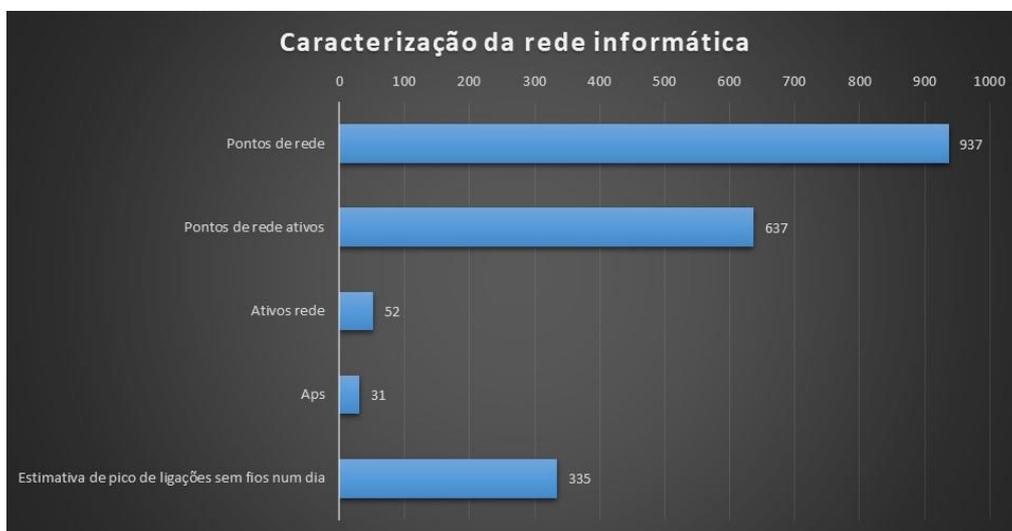
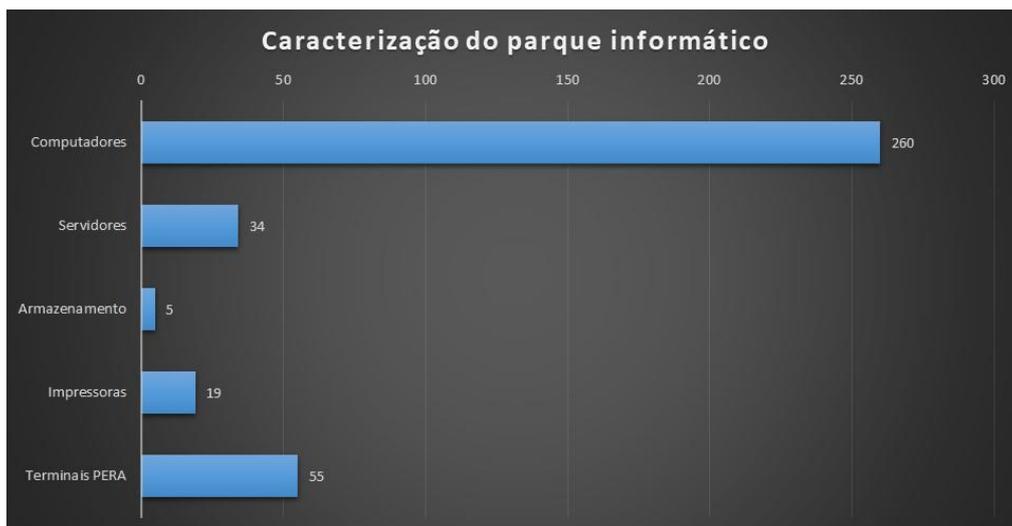
Neste capítulo pretende-se representar de forma sucinta e objetiva informação relativa à atividade do serviço. Para o efeito, foram privilegiados aqueles aspetos que permitem obter uma visão geral do desempenho do serviço e dos quais existe disponibilidade de dados que possam ser processados e agregados.

Considerou-se mais eficaz privilegiar a apresentação da informação em modo gráfico e, sempre que necessário, acompanhada com os devidos apontamentos explicativos.

1.1 Caracterização

Neste ponto pretende-se mostrar a dimensão do serviço e da respetiva área de ação.





1.2 Projetos e atividades

Neste ponto são apresentados os principais projetos e atividades desenvolvidas durante o período de referência do relatório:

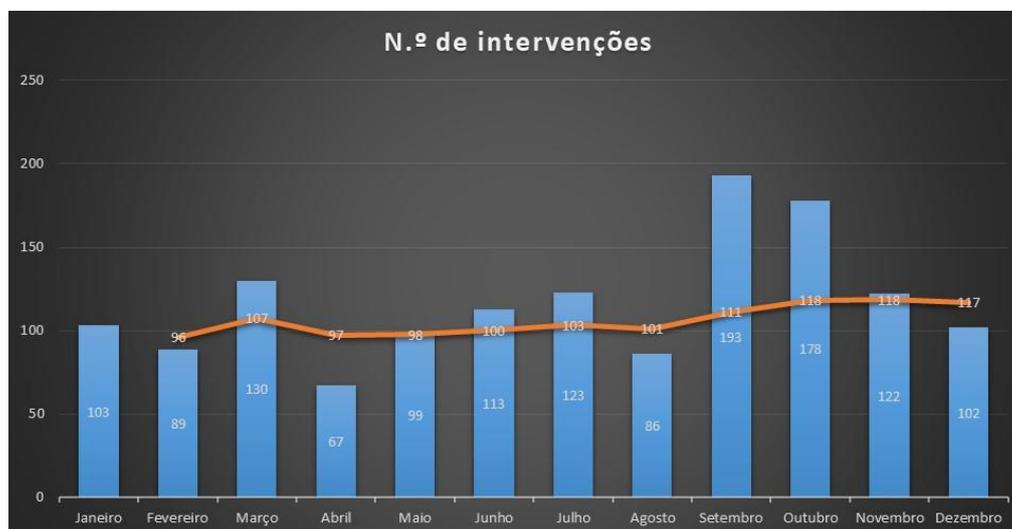
1. Alocação dos estudantes aos locais de estágio (PALE);
2. Alteração do processo de pedido de emissão dos cartões de identificação, em resultado da assinatura do protocolo com a entidade bancária Santander;
3. Arquivo de correio eletrónico das contas dos serviços e utilizadores com excesso de espaço;
4. Atualização das listas de distribuição de correio eletrónico;
5. Atualizações ao ERP Primavera;

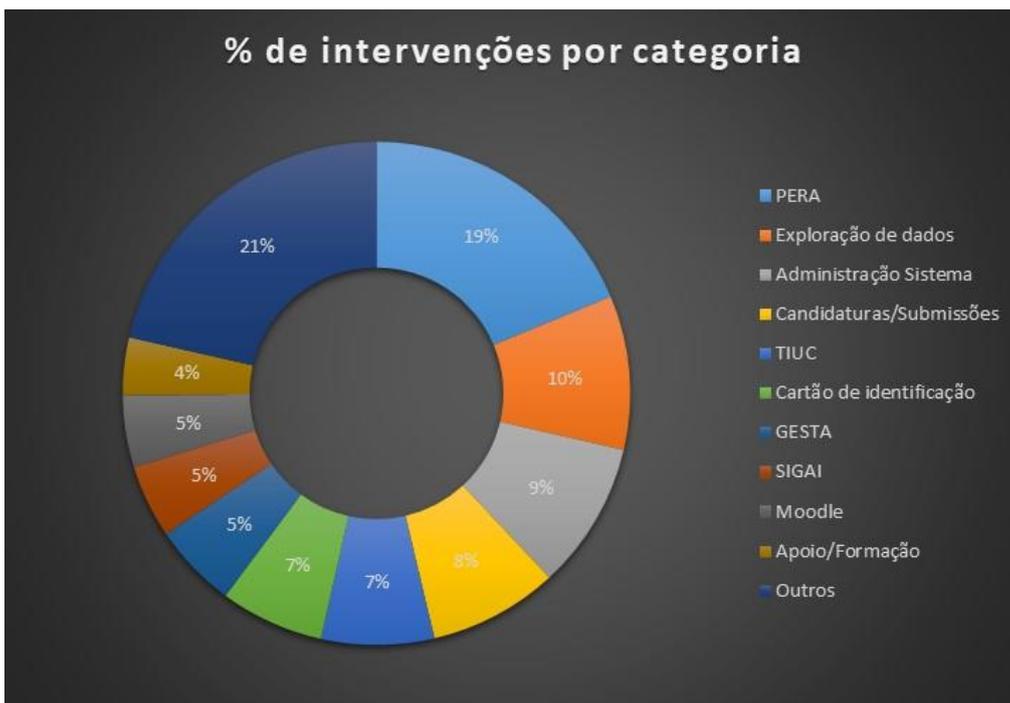
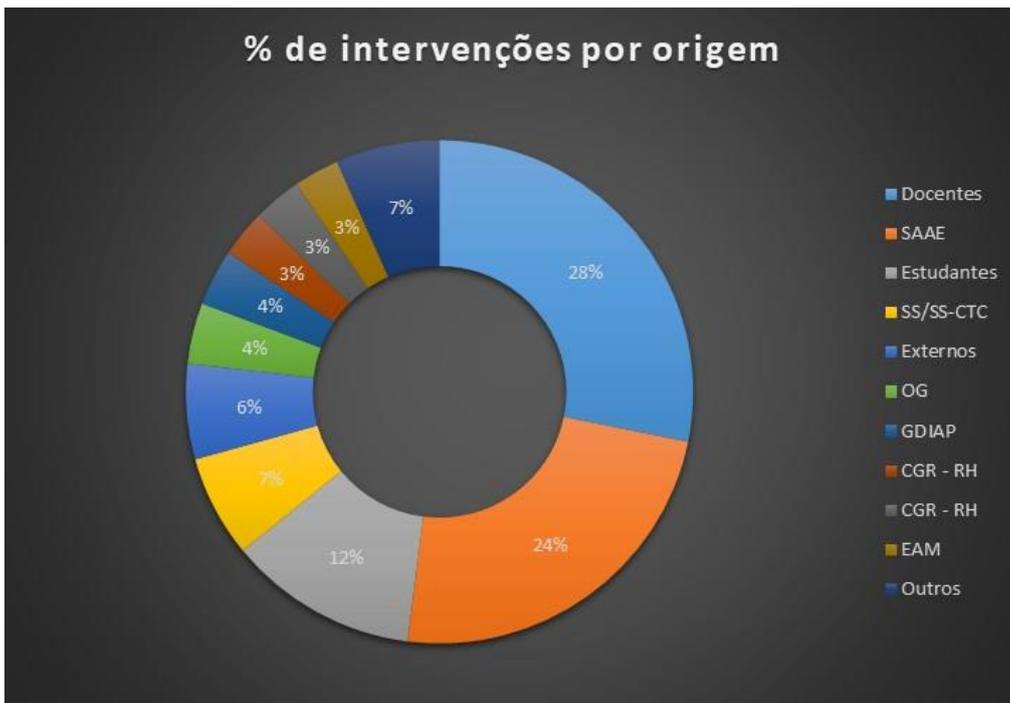
6. Cálculo para homologação da EECC;
7. Candidatura ao financiamento SAMA;
8. Configuração do simulador de propinas 2017/2018;
9. Configuração e suporte à bolsa de recrutamento assistentes;
10. Configuração e suporte à bolsa de recrutamento monitores;
11. Configuração e suporte à bolsa de recrutamento universidade júnior;
12. Configuração e suporte às candidaturas aos cursos de mestrado e pós-licenciaturas;
13. Configuração e suporte às candidaturas RRMT;
14. Configuração e suporte às inscrições UCI;
15. Configuração e suporte às matrículas *on-line*;
16. Configuração e suporte às matrículas pós-graduações;
17. Correção de grelhas de avaliação;
18. Desenho, configuração e implementação de autenticação 802.1x na rede cablada;
19. Desenvolvimento de aplicação de associação de cartões de identificação;
20. Desenvolvimento de aplicação de suporte ao processamento RebidesIndez;
21. Desenvolvimento de um novo esquema de registo dos estágios a surgir no suplemento do diploma;
22. Desenvolvimento de uma aplicação para a emissão de cartões de estágio;
23. Desenvolvimento do cartão de estágio para docentes;
24. Desenvolvimento do cartão de estágio para estudantes;
25. Desenvolvimento do projeto NursingOntos;
26. Envio dados das matrículas para o Ponto Único;
27. Formação audiovisual aos SAV;
28. Formação/Sessão de sensibilização “acinGov”;
29. Formação/Sessão de sensibilização “Atendimento de Excelência em Serviços Públicos”;
30. Formação/Sessão de sensibilização “MVC”;
31. Formação/Sessão de sensibilização “Plataforma parecer prévio”;
32. Formação/Sessão de sensibilização “RGPD”;
33. Gestão e manutenção dos utilizadores do sistema, nomeadamente criação e desativação de utilizadores;
34. Implementação de um novo sistema de firewall;
35. Implementação e suporte à aplicação das TIUC;
36. Início do projeto de expansão da rede cablada no 2º piso da sede;
37. Inspeção SADEI ao *datacenter*;
38. Instalação e configuração de um novo servidor de base de dados;

39. Instalação e configuração de um novo servidor HTTP;
40. Instalação e configuração de um novo sistema de questionários *on-line*;
41. Instalação e configuração de uma nova versão do sistema BigBlueButton (sala virtual);
42. Instalação e configuração do moodle 2017/2018;
43. Instalação, configuração e adição de dois novos nós ao cluster de virtualização Hyper-V;
44. Inventário e mapeamento rede informática;
45. Limpeza projetores multimédia;
46. PAVAP: Lançamento e tratamento dos resultados;
47. Processamento do RAIDES;
48. Realização de processos de aquisição;
49. Reestruturação da segmentação da rede informática.

1.3 Intervenções, excluindo as de resolução imediata/presencial

Neste ponto são apresentados indicadores com base nas intervenções registadas. De referir que não são registadas todas aquelas em que o tempo de resolução é inferior ao tempo de registo, nomeadamente as presenciais com resolução imediata (que têm uma representatividade considerável).





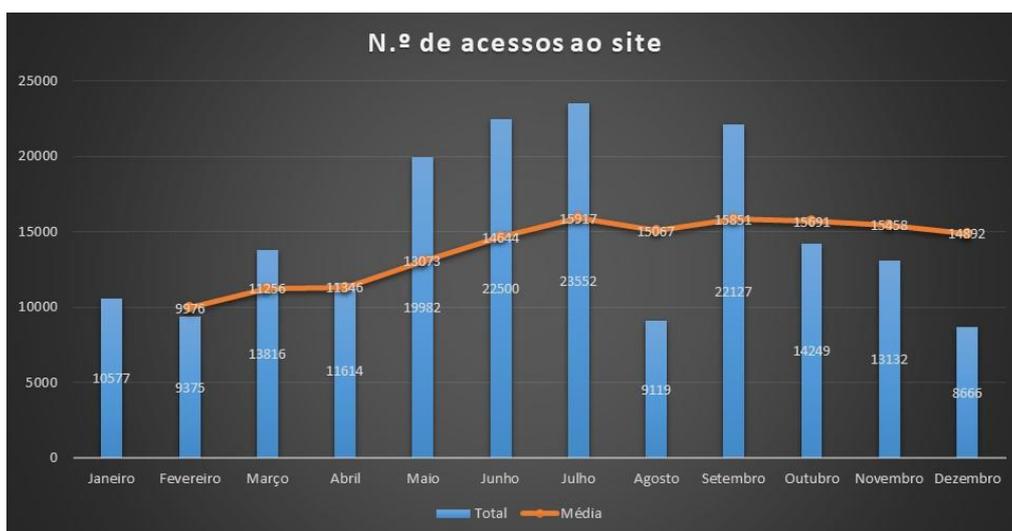
1.4 Outros indicadores de atividade

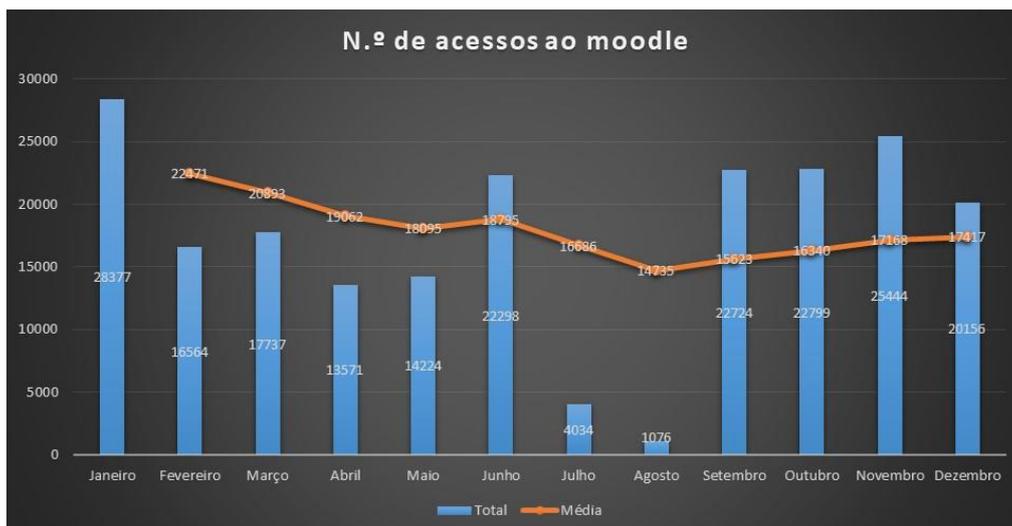
Para além das intervenções, também existem outras atividades recorrentes que são representadas no gráfico abaixo.



1.5 Acessos a sistemas

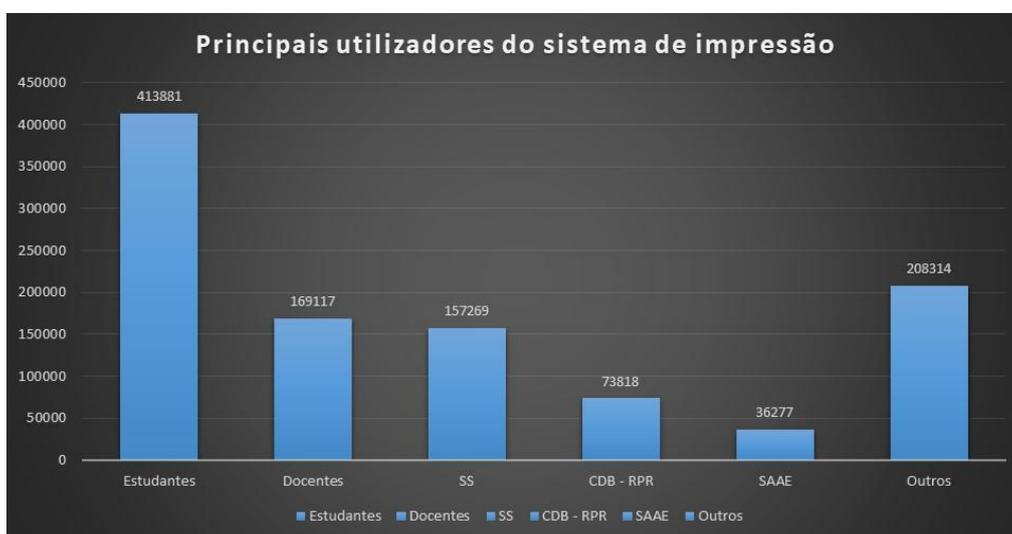
De seguida são apresentados os números e média de acessos ao *site* e moodle da ESEP





1.6 Sistema de impressão

Neste tópico são apresentadas três visões sobre o sistema de impressão. Para uma análise mais detalhada sobre esta área, sugere-se a consulta do anexo A.





1.7 Aquisições

Neste ponto é apresentado um resumo dos processos de aquisição adjudicados no período de referência do relatório.

N.º	Objeto	Fornecedor	Valor s/IVA
05.A.124	Redes de dados	Ar Telecom	3 300,00 €
05.A.145	Equipamento Audiovisual	É-Sistemas	11 669,80 €
05.A.147	Equipamento Informático diverso	Informática El Corte Inglês	59 563,62 €
05.A.148	Reforço da capacidade de resposta do sistema de segurança da ESEP	DecUnify	15 251,70 €
05.A.150	Serviços de telefonia móvel	MEO	5 000,00 €
05.A.152	Ampliação e melhoramento rede cablada e sem fios 2.º piso	SixForce	14 056,00 €
05.A.153	Sistema de Software de Backup	Eurotux	1 508,00 €
06.A.1521	Garantia/planos de manutenção dos sistemas IBM	Eurotux	4 024,11 €
06.A.1574	Serviços Internet Móvel	MEO	536,69 €
06.A.1597	Reparação de dois portáteis Dell Latitude E5530	Fulcro	217,18 €
06.A.1600	Aquisição de bateria e carregadores HP	Megatrónica	287,31 €
06.A.1613	Aquisição de material audiovisual	Emílio de Azevedo Campos	212,00 €
06.A.1615	Material de rede e acessórios	Castro Eletrónica	12,78 €
06.A.1626	Aquisição de computador portátil	FNAC	1 165,96 €
06.A.1643	Aquisição de adaptadores para computador portátil	FNAC	57,46 €
06.A.1644	Aluguer de equipamento de som	Luz e Som	1 000,00 €
06.A.1651	Router 4GB sem fios	MEO	48,78 €
06.A.1672	Manutenção do Contrato de Central Telefónica da Sede da ESEP	SixForce	1 550,00 €

06.A.1675	Manutenção do Contrato de Central Telefónica do Pólo Ana Guedes	Movirede	630,00 €
06.A.1685	Renovação do certificado digital pessoal do Presidente da ESEP - 1 ano	Multicert	82,00 €
06.A.1686	Equipamento de controlo de acesso c/ tecnologia MIFARE	Ncontrol	2 095,00 €
06.A.1688	Interligação permanente de comunicações de dados entre os edifícios ESEP (prolongamento até ao final do ano)	Ar Telecom	1 555,56 €
06.A.1696	Manutenção do Data Center	DecUnify	4 210,00 €
06.A.1726	Aquisição de Software da Adobe	SectorZero	1 061,64 €
06.A.1736	Aquisição de equipamento audiovisual	Emílio de Azevedo Campos	910,00 €
06.A.1737	Ephorus	Turnitin	2 280,87 €
06.A.1741	Renovação do certificado digital qualificado de qualidade profissional de pessoal não docente da ESEP (3)	Multicert	651,00 €
06.A.1749	Aquisição de equipamento audiovisual	Alvimagem	2 055,00 €
Total			134 992,46 €

1.8 Dados para o relatório de atividades

Por indicação do GDIAP, foi solicitada a seguinte informação para o relatório de atividades:

- a) Resumo do aproveitamento por unidade curricular (ver anexo B);
- b) Número de abandonos por curso
 - a. Anexo C - corresponde aos estudantes com inscrição ativa, mas que não renovaram a mesma em 2017/2018;
 - b. Anexo D - corresponde aos estudantes inscritos em 2017/2018 com estado matrícula diferente de ativo ou suspenso.

2 Análise crítica da atividade desenvolvida

Neste capítulo apresenta-se uma análise crítica sobre a atividade do serviço, destacando os aspetos mais positivos bem como os menos positivos e apresentar algumas sugestões de correção/melhoria.

O Centro de Informática e Técnico tem um horário de funcionamento de 11 horas e a equipa é composta por 4 elementos. Considerando o leque alargado de serviços prestados, o número de utilizadores do sistema, suas necessidades e o horário que é necessário assegurar, torna-se complicado encontrar o melhor equilíbrio que permita uma resposta que satisfaça as necessidades e expectativas dos utilizadores do CIT.

Apesar disso, o CIT começa a resolver 58% das intervenções no próprio dia do pedido (tendo por referência um dia útil de trabalho do serviço) e **76% das suas intervenções ficam resolvidas até ao dia seguinte ao pedido**. Relembro que nestes valores não estão incluídas as intervenções presenciais com resolução imediata, senão estas percentagens seriam superiores.





Apesar de estar relacionado, isto significa que os desafios do CIT não estão tão focados nas intervenções, mas sim em conseguir **criar uma estrutura que permita uma maior resposta e dedicação ao desenvolvimento de novos projetos**, sejam na área aplicacional ou na administração de sistemas e redes.

Cada vez mais, o CIT tem sentido esta dificuldade onde torna-se complicado focarmos no que efetivamente deveria ser o *core* do serviço. Para isso considero que são necessárias algumas alterações, nomeadamente conseguir encontrar mecanismos que permitam uma maior dedicação, especialização e isolamento na concretização de novos projetos fundamentais para o desenvolvimento do CIT e restantes serviços da ESEP.

Relativamente aos projetos/atividades desenvolvidas, pensa-se ser importante destacar:

1. Segmentação da rede informática, implementação de um novo sistema de *firewall* e implementação de autenticação 802.1x na rede cablada

A segmentação da rede informática era uma intenção já com vários anos, mas devido à sua complexidade e impacto vinha sempre a ser adiada. Com a implementação de um novo sistema de *firewall* considerou-se ser o momento ideal para segmentar a rede e implementar autenticação 802.1x.

A concretização destes três projetos foram dos mais importantes nos anos mais recentes da ESEP. Significaram um enorme aumento da segurança e eficiência da rede informática, tendo se traduzido numa estrutura muito mais robusta e preparada para o futuro, tendo sido corrigidos os erros de conceção da anterior gestão da informática.

Apesar da dimensão, horas necessárias e complexidade técnica do projeto, o CIT conseguiu dar uma resposta capaz, tendo sido minimizado ao máximo as interrupções de serviço.

2. NursingOntos

O desenvolvimento deste projeto carece de uma dedicação considerável de tempo do serviço, o que não tem sido possível concretizar de uma forma satisfatória. Isto significa que tem sido desenvolvido muito às custas de dedicação pessoal e fora do horário de serviço.

Esta solução não é suficiente, porque não permite um ritmo de desenvolvimento compatível com as necessidades, complexidade e mutação do projeto. A ESEP necessita de definir uma estratégia de funcionamento mais alinhada com este tipo de projetos.

3. Implementação de um novo circuito e ferramentas para responder à emissão do cartão de identificação acordado com o banco Santander

A mudança do circuito e responsabilidade da emissão do cartão de identificação demonstrou-se num processo demasiado trabalhoso e negativo. Tecnicamente implicou um conjunto grande de alterações e novos desenvolvimentos, que juntamente com a criação do cartão de estágio e um processo ineficiente por parte da entidade bancária, resultou e ainda resulta num processo confuso, com gastos de tempo e recursos desproporcionais. Continuam a existir largas dezenas de cartões por levantar e tempos de demora na entrega de 2ª vias, bem como a não existência de normativos sobre este procedimento. Considera-se que o anterior sistema de emissões de cartões trazia mais vantagens.

4. Processos de aquisições

Durante o ano de referência do presente relatório, o CIT elaborou 28 processos de aquisição, tendo inclusive, sozinho, realizado mais processos de ajuste direto geral que a ESEP toda. A maior parte destes processos estão confinados a um determinado período, o que significa que o CIT não está rotinado nem devidamente esclarecido de todos os pormenores do processo administrativo, processo esse, na nossa opinião, ineficiente, o que se traduz em demoras, frustrações, desmotivação e gastos de tempo desproporcionais. Por outro lado, o serviço de aprovisionamento não consegue dar suporte, o que complica ainda mais a situação e origina a que sejam exigidos conhecimentos em áreas fora do domínio e competência do CIT.

Tentaremos antecipar a realização destes processos e propor melhorias, mas consideramos que apenas deveria ser responsabilidade do CIT a elaboração das especificações e esclarecimentos técnicos dos bens e serviços a adquirir.

5. Transferências internas de unidades curriculares (TIUC)

Positivamente, foi decidido começar a utilizar a aplicação já disponível deste setembro de 2016, mas essa utilização ficou à responsabilidade do CIT. Desde esse momento rebemos cerca de 225 pedidos de TIUC.

Considera-se importante a existência de normativos sobre este assunto, que possibilitem que os serviços responsáveis fiquem autónomos nesta tarefa, não tanto por uma questão de trabalho, mas sim de competência e responsabilidade.

6. PERA

Continua-se a verificar um número considerável de pedidos relacionados com esta temática. Muitos deles por desconhecimento/não aplicação da norma e regulamentos e outros por resistência à utilização dos mecanismos disponibilizados.

Penso que seria produtivo considerar-se a realização de umas sessões de sensibilização e boas práticas juntos dos docentes, estudantes e GGC.

Por outro lado, também é necessário alocar recursos para o desenvolvimento e melhoria do sistema.

2.1 Medidas corretivas propostas

Considerando que as regras deste relatório apenas foram definidas/apresentadas no mês de dezembro, torna-se agora complicado apresentar um histórico de medidas formais apresentadas.

Assim sendo, neste momento, considera-se mais apropriado a proposta de algumas linhas orientadoras em que a sua implementação deveria ser ponderada:

1. Criação de medidas que permitam os técnicos mais especializados se dediquem mais ao desenvolvimento de novos projetos;
2. Reduzir a necessidade do serviço em recorrer aos técnicos mais especializados para garantir o funcionamento do serviço, nomeadamente o atendimento ao utilizador. Seja através da redução do horário de atendimento e/ou reforço da equipa;
3. Descentralização de algumas tarefas através do desenvolvimento de ferramentas que permitam uma maior autonomia aos utilizadores;

4. Maior focagem no que deve ser o *core* do serviço. Identificar e retirar do CIT aquelas tarefas que podem e deveriam ser executadas por outros serviços. Por exemplo, o processo administrativo de aquisições;
5. Requalificação e formação sistemática da equipa;
6. Revisão e simplificação de processos;
7. Eliminação de repetições de tarefas entre serviços, seja através da realocação de recursos humanos, seja através da clarificação de responsabilidades. Por exemplo, compras, apoio às salas ou encontrar-se outros serviços a efetuarem desenvolvimentos de produtos informáticos (tarefa intrínseca ao CIT);
8. Investir na contratação de recursos e soluções que permitam colmatar os crescentes pedidos em áreas de menor domínio do CIT. Este ponto poderia ser conjugado com o ponto 2.

Apesar de existir a consciência de que estas linhas orientadoras poderão não ser suficientes e que nem todas poderão ser implementadas no imediato, também é verdade que é essencial a criação de condições para dar resposta aos desafios que se aproximam: implementação do novo RGPD, candidatura SAMA, sistema de qualidade, NursingOntos e outros projetos que aguardam desenvolvimento. Este é o caminho que consideramos que o CIT deve seguir.

2.2 Acompanhamento dos objetivos do serviço

Neste ponto será apresentada a evolução dos indicadores relativos aos objetivos do serviço definidos no âmbito do SIADAP.

2.2.1 Objetivo 1 - Garantir a satisfação dos utilizadores com o serviço

A aguardar disponibilização de informação sobre este tópico.

2.2.2 Objetivo 2 - Entrega de relatórios com informação relativa à atividade e funcionamento do serviço, com a periodicidade definida

Indicador 1

Descrição	Data de entrega
Relatório 2017 – Anual	18-01-2018

Indicador 2 - A aguardar disponibilização de informação sobre este tópico.

Indicador 3 - A aguardar disponibilização de informação sobre este tópico.

2.2.3 Objetivo 3 - Elaborar e implementar o Plano de Projetos para 2018 e 2019

Indicador 1 - O plano de projetos para 2018 foi apresentado a 28 de dezembro de 2017, tendo sido apenas aprovado o desenvolvimento do planeado para janeiro e fevereiro de 2018.

Indicador 2 - A aguardar disponibilização de informação sobre este tópico.

Indicador 3 – Ainda não foi apresentado o plano de projetos para 2019.

2.2.4 Objetivo 4 - Garantir a celeridade na resposta do serviço

À data de entrega do presente documento, apresentam-se os valores para cada um dos indicadores:

Indicador	N.º médio de dias	Avaliação
Indicador 1	Sem dados	Sem dados
Indicador 2	3,04	Não cumpre
Indicador 3	Sem dados	Sem dados

3 Melhoria contínua do desempenho do serviço

Neste capítulo apresenta-se uma avaliação do impacto das medidas propostas e implementadas.

3.1 Impacto das medidas implementadas – avaliação

Considerando que as regras deste relatório apenas foram definidas/apresentadas no mês de dezembro, neste momento, ainda não é aplicável uma avaliação.