Politécnico de Viseu

# RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

Ano 2025
Aprovado em: 2026-03-06

# RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

Instituto Politécnico de Viseu


1. APRESENTAÇÃO ..... 3

2. COLABORADORES ..... 3

3. INDICADORES DE DESEMPENHO ..... 4

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO ..... 5

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ..... 6

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO ..... 7

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ..... 8

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO ..... 9

9. AUDITORIAS ..... 9

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS ..... 12

11. MELHORIA ..... 12

| Elaborado por | Aprovado por |
| --- | --- |
| Nome do responsável pela elaboração do relatório | Nome do responsável pela aprovação do relatório |
| Data da elaboração | |

## 1. APRESENTAÇÃO

Os Serviços de Informática do IPV (SC, SAS e Escolas), prestam serviços nas diferentes áreas das Tecnologias de Informação e Comunicação (suporte/helpdesk, projetos, software, infraestruturas e cibersegurança), monitorizadas pelos respetivos indicadores de desempenho do Serviço e enquadradas no conteúdo funcional das carreiras de informática.

Nas Escolas é ainda de relevar a prestação de serviços de suporte a nível pedagógico, a atividades letivas, a alunos e docentes.

## 2. COLABORADORES

O conteúdo funcional das carreiras especiais de informática consta do anexo iii ao presente Decreto-Lei n.º 88/2023, de 10 de outubro, que resulta da revisão das carreiras de informática.

Especialista de sistemas e tecnologias de informação

Funções consultivas, de estudo, planeamento, calendarização, avaliação e aplicação de boas práticas, métodos e processos de natureza técnica e ou científica, que fundamentem e preparem a decisão no âmbito dos sistemas e tecnologias de informação. Elaboração, autonomamente ou em grupo, de estudos e pareceres no âmbito de sistemas e tecnologias de informação. Gestão e/ou participação em projetos de desenvolvimento, implementação ou evolução de sistemas e tecnologias de informação. Planeamento, coordenação e execução de atividades de gestão, administração, monitorização, manutenção, formação e apoio à utilização de sistemas e tecnologias de informação, garantindo o seu bom funcionamento e a segurança da informação tratada e armazenada por estes. Funções exercidas com responsabilidade e autonomia técnica, ainda que com enquadramento superior qualificado. Representação do órgão ou serviço em matérias relacionadas com sistemas e tecnologias de informação tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores.

Técnico de sistemas e tecnologias de informação

Funções de natureza essencialmente executiva, de aplicação de boas práticas, métodos e processos, com base em orientações e instruções estabelecidas, de grau médio de complexidade, na área de sistemas e tecnologias de informação. Participação em projetos de desenvolvimento, implementação ou evolução de sistemas e tecnologias de informação. Apoio à execução de atividades de gestão, administração, monitorização, manutenção, formação e apoio à utilização de sistemas e tecnologias de informação, garantindo o seu bom funcionamento e a segurança da informação tratada e armazenada por estes.

| CARREIRA | SC | SAS | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Especialista de sistemas e tecnologias de informação | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| Técnico de sistemas e tecnologias de informação | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | | | | | | | | 0 |
| | | | | | | | | 0 |

tabela 01 | características dos colaboradores

## 3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho definidos para os serviços, dados de entrada, fórmulas e respetivas metas encontram-se descritos na seguinte tabela.

| INDICADOR | | DADO | | FÓRMULA | META |
|---|---|---|---|---|---|
| I001 | percentagem de cumprimento do prazo para resolução de problemas informáticos | dI001 | número de solicitações resolvidas dentro do prazo estipulado para cada tipologia | dI001/dI002*100 | >= 95,00% |
| | | dI002 | número de solicitações efetuadas | | |
| I002 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade crítica | dI003 | número de horas acumuladas entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade crítica | dI003/dI004 | =< 6 horas |
| | | dI004 | número de solicitações com prioridade crítica | | |
| I003 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade elevada | dI005 | número de horas acumuladas entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade elevada | dI005/dI006 | =< 48 horas |
| | | dI006 | número de solicitações com prioridade elevada | | |
| I004 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade média | dI007 | número de horas acumuladas entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade média | dI007/dI008 | =< 72 horas |
| | | dI008 | número de solicitações com prioridade média | | |
| I005 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade baixa | dI009 | número de horas acumuladas entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade baixa | dI009/dI010 | =< 168 horas |
| | | dI010 | número de solicitações com prioridade baixa | | |

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

## 4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Os indicadores de satisfação definidos para os serviços, dados de entrada, fórmulas e respetivas metas encontram-se descritos na seguinte tabela.

| | INDICADORES | DADOS | | FÓRMULAS | METAS |
|---|---|---|---|---|---|
| I006 | satisfação com os serviços de informática | dSAT012 | número de respostas muito insatisfeito | ((dSAT012*1+dSAT013*2+dSAT014*3+dSAT015*4) / (dSAT012+dSAT013+dSAT014+dSAT015)/4)*100 | >= 80,00% |
| | | dSAT013 | número de respostas insatisfeito | | |
| | | dSAT014 | número de respostas satisfeito | | |
| | | dSAT015 | número de respostas muito satisfeito | | |
| I007 | percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de informática | dSAT016 | número de utentes que responderam ao inquérito | dSAT016/dSAT017*100 | >= 20,00% |
| | | dSAT017 | número de utentes dos serviços | | |

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

## 5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

De um modo geral, o cumprimento do prazo para a resolução dos problemas informáticos teve um grau de execução bastante elevado, ou seja, acima dos 95%. O tempo médio entre a entrada e o fecho das solicitações tendo em conta as diversas prioridades superaram as metas estabelecidas, com exceção da prioridade crítica. Estes resultados foram obtidos apesar dos SI terem de corresponder a situações de multiplicidade e concorrência de tarefas, que levou por vezes à sobrecarga do serviço em alguns casos (SC pela baixa de colega | ESTGV por mobilidade de colega), assim como pelo desempenho de funções em projeto cofinanciados com prazos rígidos e impactos financeiros (SC). De qualquer forma, no cômputo geral do IPV, este indicador superou a média estipulada.

| | INDICADOR | META | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | SC/SAS | PV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| I001 | percentagem de cumprimento do prazo para resolução de problemas informáticos | >= 95,00% | 97.43% | 96.73% | 100.00% | 97.73% | 100.00% | 95.14% | 97.46% |
| I002 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade crítica | =< 6 horas | 32.50 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 79.00 |
| I003 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade elevada | =< 48 horas | 4.02 | 4.85 | 0.70 | 6.44 | 4.62 | 0.13 | 5.15 |
| I004 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade média | =< 72 horas | 6.96 | 18.62 | 12.19 | 35.40 | 18.50 | 13.59 | 24.74 |
| I005 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade baixa | =< 168 horas | 21.75 | 26.12 | 107.21 | 82.60 | 35.30 | 112.75 | 56.09 |

tabela 04 | resultados desempenho

| | DADO | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | SC/SAS | PV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| dI001 | número de solicitações resolvidas dentro do prazo estipulado para cada tipologia | 455 | 562 | 186 | 2198 | 425 | 704 | 4530 |
| dI002 | número de solicitações efetuadas | 467 | 581 | 186 | 2249 | 425 | 740 | 4648 |
| dI003 | número de horas acumuladas entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade crítica | 32.5 | 0 | 0 | 46.5 | 0 | 0 | 79 |
| dI004 | número de solicitações com prioridade crítica | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| dI005 | número de horas acumuladas entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade elevada | 68.4 | 77.56 | 2.11 | 2429 | 55.4 | 11.18 | 2643.65 |
| dI006 | número de solicitações com prioridade elevada | 17 | 16 | 3 | 377 | 12 | 88 | 513 |
| dI007 | número de horas acumuladas entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade média | 737.9 | 4095.8 | 1816.18 | 39648 | 3144.96 | 7053.22 | 56496.06 |
| dI008 | número de solicitações com prioridade média | 106 | 220 | 149 | 1120 | 170 | 519 | 2284 |
| dI009 | número de horas acumuladas entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade baixa | 7460.25 | 9010.5 | 3645 | 62115.2 | 8578.96 | 10937.18 | 101747.09 |
| dI010 | número de solicitações com prioridade baixa | 343 | 345 | 34 | 752 | 243 | 97 | 1814 |

tabela 05 | dados desempenho

## 6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

No indicador global referente à percentagem de cumprimento do prazo para resolução de problemas informáticos, houve um acréscimo relativamente ao ano anterior, mantendo-se superior à meta estipulada, apesar dos constrangimentos em termos de disponibilidade dos colaboradores na ESTGV e SC.

No que diz respeito aos tempos médios entre a entrada e o fecho das solicitações houve um acréscimo do número de horas dedicadas à resolução de situações críticas, em relação ao ano anterior. Esta situação está correlacionada com ocorrência relativa a servidores registada na ESAV. Ainda a relevar para o incremento dos tempos médios na resolução de situações baixas, o facto de o desempenho do serviço SI-SC ter sido afetado pela baixa por doença de um colega, que levou à sobrecarga dos restantes dos elementos do serviço, que desempenham funções em diferentes áreas com prazos rígidos e impactos financeiros como sejam os projetos cofinanciados.

| | INDICADOR | META | 2023 | | 2024 | | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| I001 | percentagem de cumprimento do prazo para resolução de problemas informáticos | >= 95,00% | 95.05% | ↗ | 95.74% | ↗ | 97.46% |
| I002 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade crítica | =< 6 horas | 5.23 | ↗ | 3.10 | ↘ | 79.00 |
| I003 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade elevada | =< 48 horas | 8.03 | ↗ | 6.89 | ↗ | 5.15 |
| I004 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade média | =< 72 horas | 42.89 | ↗ | 29.23 | ↗ | 24.74 |
| I005 | tempo médio entre a entrada e o fecho de todas as solicitações com prioridade baixa | =< 168 horas | 55.75 | ↗ | 47.72 | ↘ | 56.09 |

tabela 06 | evolução do desempenho

## 7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Nos Serviços de Informática dos SC e das Escolas manteve-se o procedimento dos anos anteriores, através do envio, de e-mail, com uma ligação para preenchimento de um formulário através de Sharepoint Forms (Office 365).

A meta de 20% para a percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de informática foi atingida neste ano para os SC, ficando ainda aquém da superação dessa meta.

Mantem-se o procedimento atual, em que é feito o preenchimento por parte do cliente, na premissa de um inquérito de satisfação por cada ocorrência/interação com os Serviços de Informática. De referir que este procedimento também já é seguido por outros serviços na instituição.

Em termos de resultados, verificou-se que a taxa de satisfação com os Serviços de Informática se encontra acima dos 90% superando largamente a meta a atingir.

| | INDICADOR | META | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | SC/SAS | PV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| I006 | satisfação com os serviços de informática | >= 80,00% | 96.77% | 94.26% | 98.61% | 92.93% | 99.46% | 97.76% | 96.72% |
| I007 | percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de informática | >= 20,00% | 5.74% | 10.50% | 2.32% | 1.14% | 10.82% | 20.95% | 4.94% |

tabela 07 | resultados satisfação

| | DADO | ESAV | ESEV | ESSV | ESTGV | ESTGL | SC/SAS | PV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| dSAT012 | número de respostas muito insatisfeito | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 2 | 7 |
| dSAT013 | número de respostas insatisfeito | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| dSAT014 | número de respostas satisfeito | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 6 | 20 |
| dSAT015 | número de respostas muito satisfeito | 29 | 49 | 17 | 41 | 45 | 147 | 328 |
| dSAT016 | número de utentes dos serviços de informática que responderam ao inquérito | 31 | 61 | 18 | 48 | 46 | 155 | 359 |
| dSAT017 | número de utentes dos serviços de informática | 540 | 581 | 776 | 4209 | 425 | 740 | 7271 |

tabela 08 | dados satisfação

## 8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Em termos de resultados, verificou-se que a taxa de satisfação com os Serviços de Informática tem-se mantido alta, tendo inclusive subido relativo ao ano transato, apesar dos constrangimentos em termos de disponibilidade dos colaboradores na ESTGV e SC.

Quanto percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de informática, tem havido uma tendência de subida em anos anteriores, sendo que ainda assim fica abaixo da meta pretendida.

| | INDICADOR | META | 2023 | | 2024 | | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| I006 | satisfação com os serviços de informática | >= 80,00% | 94.82% | ↗ | 95.86% | ↗ | 96.72% |
| I007 | percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de informática | >= 20,00% | 5.67% | ↘ | 4.28% | ↗ | 4.94% |

tabela 09 | evolução da satisfação

## 9. AUDITORIAS

Na seguinte tabela estão apresentados os resultados obtidos nas auditorias realizadas nos últimos 3 anos, ações identificadas, definição de prazos e o estado e a eficácia da implementação das mesmas.

# RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

Instituto Politécnico de Viseu

| ANO | AÇÃO | PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO | INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO | AÇÃO IMPLEMENTADA? | AÇÃO EFICAZ? | OBSERVAÇÕES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | Ponderar a revisão e atualização de procedimentos. | 31-Dec-25 | Nº procedimentos revistos | Não | Não | |
| 2025 | Refletir sobrea continuidade ou não do SI\|07PT¿ EMPRÉSTIMO DE COMPUTADOR PORTÁTILnestes Serviços. | 31-Dec-25 | Remoção de procedimento | Não | Não | Foi proposto à equipa auditora para indicar ao GGQ a remoção do procedimento |
| 2024 | Ponderar a revisão e atualização de procedimentos. | 31-Dec-25 | Nº procedimentos revistos | Não | Não | |
| 2024 | Refletir sobrea continuidade ou não do SI\|07PT¿ EMPRÉSTIMO DE COMPUTADOR PORTÁTILnestes Serviços. | 31-Dec-25 | Remoção de procedimento | Não | Não | |
| 2023 | Instalação dos Access Points CAPWAP para LWAP e melhoria da cobertura da rede wifi eduroam ESAV | 31-Dec-24 | Instalação de equipamento | Não | Não | |
| 2023 | Renovação de desktops ao serviço dos docentes, salas de aulas e biblioteca ESAV | 31-Dec-24 | Aquisição de equipamento | Não | Não | |
| 2023 | Monitorização das melhorias implementadas para ver se são eficazes | 1 ano | Nº ações de monitorização realizadas | Sim | Sim | Monitorizadas |
| 2023 | Definidos novos indicadores conforme melhoria recomendada em relatório de auditoria de 2022 | 1 ano | Nº Indicadores revistos | Sim | Sim | Revisto, não foi verificada a necessidade alterar o indicador. |
| 2022 | Aquisição avulso de novos equipamentos para suprir as deficiências na rede WiFi (SC, ESTGV, ESSV, ESTGL, ESEV e ESAV) | 1 ano | Aquisição de equipamento | Sim | Sim | |
| 2022 | 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 (SC, ESTGV, ESSV, ESTGL, ESEV e ESAV) | 1 ano | Aumento de competências nos equipamentos de rede | Sim | Sim | Formação parcial |
| 2022 | Recomenda-se a aquisição de uma solução que permita o isolamento entre os backups a rede de produção (solução de ?imutabilidade" dos backups) (SC, ESTGV, ESSV, ESTGL, ESEV e ESAV) | 1 ano | Aquisição de solução | Não | Não | Ainda não foi alvo de procedimento de aquisição. |
| 2022 | Aumentar o preenchimento dos inquéritos à satisfação por parte da comunidade académica (SC, ESTGV, ESSV, ESTGL, ESEV e ESAV) | 1 ano | Aumento da taxa de preenchimento dos inquéritos à satisfação | Sim | Sim | Melhorou, mas é apresentada no relatório melhoria. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | Tendo sido identificada em anos anteriores a necessidade de remodelação do parque informático dos Serviços Administrativos da ESTGV, prevê-se que seja efetivado o processo de configuração e instalação dos equipamentos nos postos de trabalho dos colaboradores da escola (ESTGV) | 1 ano | Remodelação do parque informático dos Serviços Administrativos da ESTGV | Sim | Sim | Melhoria substancial na estabilidade dos equipamentos e diminuição do número de pedidos de suporte informático aos terminais dos Serviços Administrativos da ESTGV |
| 2022 | 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, sendopremente esta aquisição. (ESEV e ESTGL) | 1 ano | Aquisição de unidade de storage | Sim | Sim | |
| 2022 | Substituição gradual da rede cablada de categoria 5 para categoria 6. (ESSV e ESTGL) | 1 ano | Substituição da rede cablada | Sim | Sim | |
| 2022 | 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). (ESAV) | 1 ano | Aquisição de equipamento | Não | Não | Teoricamente com o aumento da largura inter UOs e Circuitos backups, não foi verificada essa necessidade. |
| 2021 | Plataforma SASocial, continuação da implementação de novos microserviços e funcionalidades | 1 ano | Implementação de novos microserviços e funcionalidades | Sim | Sim | Implementada Bolsa de Voluntariado |
| 2021 | Requalificação de equipamentos na ESEV | 1 ano | Requalificação de equipamentos na ESEV | Não | Não | |
| 2021 | Redução da necessidade de suporte | 1 ano | Redução da necessidade de suporte | Sim | Sim | SC - Render Farm - ERP \| Office 365 \| Filedoc \| Networking |
| 2020 | Desmaterialização do suporte | 1 ano | Desmaterialização do suporte | Sim | Sim | SC - Efetuado |
| 2020 | Desmaterialização do posto de trabalho | 1 ano | Desmaterialização do posto de trabalho | Não | Não | |
| 2020 | Evolução da plataforma de Suporte ao Helpdesk | 1 ano | Evolução da plataforma de Suporte ao Helpdesk | Sim | Sim | SC - Efetuado |
| 2020 | Coordenação centralizada do Serviço | 1 ano | Coordenação centralizada do Serviço | Não | Não | |

tabela 10 |resultados das auditorias

## 10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O desempenho do serviço SI-SC permaneceu afetado pela baixa por doença de um colega, que levou à sobrecarga dos restantes dos elementos do serviço, que desempenham funções em diferentes áreas com prazos rígidos e impactos financeiros como sejam os projetos cofinanciados. Com a entrada de um elemento novo em carácter temporário, contribuiu para operacionalização de serviços na Plataforma SASocial, e para a melhoria dos tempos de resposta.

Também na Unidade Orgânica ESTGV, os SI permaneceram afetados em termos recursos contando apenas com um colaborador afeto. Nesse sentido, a sobrecarga de trabalho e necessidade de suporte aumentou.

Ainda assim, tendo em conta estes constrangimentos, como já foi referido, foram superadas de forma genérica as metas referentes aos indicadores de desempenho.

Como já foi referido anteriormente, mantem-se o procedimento atual, em que é feito o preenchimento por parte do cliente, na premissa de um inquérito de satisfação por cada ocorrência/interação com os Serviços de Informática. Este procedimento, também usado por outros serviços na instituição, permite avaliar a satisfação com cada iteração com os SI, podendo variar consoante a situação. As várias iterações do cliente com os SI, coadjuvado com cada uma dessas iterações, irá sempre resultar a média da satisfação que esse cliente tem perante os Serviços de Informática.

Durante o ano de 2025 deu-se a consolidação do funcionamento dos grupos de trabalho: um grupo de interlocutores funcionais e um grupo de interlocutores tecnológicos, composto por elementos dos Serviços de Informática da UO e dos SC do IPV.

Estes grupos de trabalho permitiram fazer face à diminuição de custos e a dependência dos vários serviços das empresas que dão suporte aos sistemas do IPV. O grupo de trabalho de interlocutores tecnológicos permitiu dar suporte informático a todas as UO, incluindo o desenvolvimento de ferramentas de agilização de processos. É opinião generalizada no IPV que houve uma melhoria significativa na operabilidade dos diversos sistemas de informação e na resposta às solicitações dos utilizadores dos sistemas.

Também no ano de 2025 ocorreu uma diminuição de pedidos de suporte relacionados com o ERP Primavera e Office 365, resultantes de medidas de melhoria implementadas.

Tendo em conta as especificidades da carreira de informática, havendo legislação que lhe confere uma carreira especial da função pública, a necessidade de formação avançada no ramo da informática reveste-se da maior importância. Neste sentido, há necessidade de se levar a cabo um plano de formação própria direcionado para os recursos humanos da carreira de informática do IPV.

Por fim, o grau de satisfação com os Serviços de Informática, manteve-se em números elevados tal como em anos anteriores.

## 11. MELHORIA

Na seguinte tabela estão apresentadas as melhorias identificadas pelos serviços, os prazos para implementação das mesmas e os respetivos indicadores de implementação.

MELHORIAS

| ANO | AÇÃO | PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO | INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO |
|---|---|---|---|
| 2025 | Desenvolvimento de melhorias e novas implementações nos modelos dos relatórios do SIGQ (FUC, RUC, RAC e RUO) | 6 meses | Finalizado |
| 2025 | Desenvolvimento de melhorias na Plataforma de Avaliação docente do IPV | 3 meses | Finalizado |
| 2025 | ESTGV - Atualização da plataforma de e-Leaning da ESTGV | 2 meses | Finalizado |
| 2025 | ESTGV - Migração e configuração da nova página institucional da ESTGV | 2 meses | Finalizado |
| 2025 | ESTGV - Reforço de 10 computadores em laboratório de informática afeto ao Departamento de Gestão | 1 semana | Finalizado |
| 2025 | ESTGV - Remodelação do parque informático dos gabinetes dos docentes da ESTGV | 1 ano | Finalizado |
| 2025 | ESTGL - Mudança da central de telefones do bastidor localizado no arquivo dos SA e desativação do bastidor por falta de condições técnicas | 1 ano | Finalizado |
| 2025 | ESTGL - Reestruturação de toda a rede cablada do Piso 0 da ESTGL | 1 ano | Finalizado |
| 2025 | Proposta para aquisição de solução para implementação de Deteção de uilização de IA e complemento a Anti-Plágio para IPV \| Responder a necessidade funcional e para conformidade com orientações externos e internas em termos de IA. | 1 ano | Documento de proposta de aquisição de solução |
| 2025 | Proposta para reforço em termos de solução de rede e cibersegurança para IPV | 1 ano | Documento de proposta de aquisição de solução |
| 2025 | Implementação de proposta para reaproveitamento de verbas por enquadramento em projeto cofinanciado, para reativação de consola de gestão Wireless e disponibilidade de bolsa de horas de apoio para equipamentos de fabricante Extreme, para resposta a necessidade de Escolas. | 1 ano | Contrato adjudicado |
| 2025 | Renovação de Selo de Prata de Usabilidade e Acessibilidade para Site IPV. | 1 ano | Selo Atribuido por AMA, disponível no Site IPV |
| 2025 | Finalização de processo de adesão serviço IAEdu com a FCCN, para acesso aberto de comunidade académica a LLMs IA, para efeitos pedagógicos e de investigação. | 1 ano | Protocolo assinado \| Serviço IAEdu através de RCTSAAi |
| 2025 | SC - Melhoria de serviço através da automatização, racionalização de custos e recursos por forma a reduzir o tempo utilizado na realização de certas tarefas (consumidores de tempo, rotineiras) e a atualização e estabilização de sistemas. | 1 ano | 2 Medidas implementadas |
| 2025 | SC - Continuidade de evolução 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. | 1 ano | Autonomia na configuralção de switching |
| 2025 | SC - Reestruturação de rede/Substituição de equipamentos nos SC/SAS. | 1 ano | Aquisição/Substituição de equipamento, quando aplicável, e colocação em operação |
| 2025 | SC - Plataforma SASocial, continuação da implementação de novos microserviços e funcionalidades | 1 ano | Disponibilização de pelo menos 1 microsserviço |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | Identificação da necessidade de remodelação do parque informático dos gabinetes dos docentes da ESTGV, prevê-se que seja efetivado o processo de configuração e instalação dos equipamentos nos postos de trabalho em 2025 (ESTGV) | 1 ano | Proposta de aquisição de solução |
| 2024 | ESAV - Monitorização dos sistemas e aplicações da ESAV em tempo real | 1 ano | Teste de sistemas OS e implementação em alguns sistemas para controlo |
| 2024 | Adquirir sistema de backups em tapes (ou outro tipo de media físicamente desligado da rede) | 1 ano | Aquisição de equipamento e integração com a estrutura de virtualização dos IPV |
| 2024 | Reduzir o numero de administradores no Active Directory "sp", ou garantir que não existam contas com permissão de administrador com passwords idênticas entre os Active Directories locais (das UO's ou IPV) e o Active Directory "sp" | 1 ano | Alteração das passwords, com declaração de compromisso por Administrador |
| 2024 | Reestruturação de rede/Substituição de equipamentos nos SC/SAS. | 1 ano | Aquisição/Substituição de equipamento, quando aplicável, e colocação em operação |
| 2024 | SC - Continuidade de evolução 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. | 1 ano | Autonomia na configuralção de switching |
| 2024 | SC - Plataforma SASocial, continuação da implementação de novos microserviços e funcionalidades | 1 ano | Disponibilização de pelo menos 1 microsserviço |
| 2023 | SC - Continuidade de esforço para aumentar a taxa de preenchimento dos inquéritos à satisfação por parte da comunidade académica, através de modo de contabilização apresentado no relatório. | 1 ano | Taxa de preenchimento >= 20% |
| 2023 | ESAV - Aumento de competências em cibersegurança, 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. | 1 ano | Proposta de plano de ação |
| 2023 | ESAV - Analisar o sistema atual, a possibilidade de renovação de sistema de telefonia e definição das áreas de intervenção. | 1 ano | Proposta de plano de ação |
| 2023 | A ESEV, ESTGL e ESTGV pretendem criar um backup cluster hyper-v, para análise de snapshots efetuados diretamente na Storage, possibilitando a reposição de backups controlados e analisados.<br>Em ataques de ransomware até ao momento, não existem registos de infiltração nos snapshots da storage, sendo apontada pela DELL, como uma boa prática que confere robustez e resiliência ao sistema. | 1 ano | Implementação da solução. |
| 2023 | ESTGV, ESEV, ESAV, ESSV, ESTGL - Plataforma de apoio à submissão das teses e dissertações do IPV na plataforma de Registo Nacional de Teses e Dissertações (RENATES) | 1 ano | Desenvolvimento e implementação nos Centros de Documentação e Serviços Académicos das Unidades Orgânicas do IPV |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2023 | ESTGV, ESEV, ESTGL - Implementação de requisições académicas online | 1 ano | Configuração e disponibilização da solução |
| 2022 | SC, ESTGV, ESSV, ESTGL, ESEV e ESAV - 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. | 1 ano | Autonomia na configuração de switching |
| 2022 | SC, ESTGV, ESSV, ESTGL, ESEV e ESAV - 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) | 1 ano | Proposta de aquisição de solução |
| 2022 | SC, ESTGV, ESSV, ESTGL, ESEV e ESAV - Em 2023 deverá ser feito um esforço para aumentar o preenchimento dos inquéritos à satisfação por parte da comunidade académica. | 1 ano | Publicitação de resposta aos questionários |
| 2022 | ESTGV - 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. | 1 ano | Remodelação efetuada |
| 2022 | ESEV e ESTGL - 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. | 1 ano | Aquisição realizada |
| 2022 | ESSV e ESTGL - Substituição gradual da rede cablada de categoria 5 para categoria 6. | 1 ano | Substituição realizada |
| 2022 | ESAV - 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). | 1 ano | Manutenção e aumento de servidores |
| 2022 | Monitorização das melhorias implementadas para ver se são eficazes | 1 ano | Nº ações de monitorização realizadas |
| 2021 | Aquisição avulso de novos equipamentos para suprir as deficiências na rede WiFi (SC, ESTGV, ESSV, ESTGL, ESEV e ESAV) | 1 ano | Aquisição de equipamento |
| 2021 | A integração de 1 novo elemento nos SI, tendo integrado os quadros da ESAV após estágio nos SC | 1 ano | Integração de 1 novo elemento |
| 2020 | Desmaterialização do suporte | 1 ano | Desmaterialização do suporte |

tabela 11 melhorias

Digitally Signed by Instituto Politécnico de Viseu