

## **1 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO**

	<b>Função</b>	<b>Razão para a nova versão</b>
<b>Responsável pelo Processo</b>	Chefe de Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação	
<b>Aprovação</b>	Presidência	Versão inicial
<b>Divulgação</b>	Todos os Colaboradores.	

## **2 DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

### **Enquadramento**

#### **Objetivo do Processo**

Analisar as necessidades e disponibilizar sistemas de informação e da infraestrutura tecnológica e de comunicações atuais e robustos que contemplem os requisitos da ESEL e garantir o apoio aos utilizadores dos Sistemas e Tecnologias de Informação da ESEL.

Garantir o cumprimento dos referenciais de requisitos da A3ES, publicados no Manual de Auditoria V 1.4 – janeiro 2020:

**Referencial 10- Recursos materiais e serviços:** A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

Com esta finalidade, a instituição:

- Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
- Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up."

#### **Agentes**

Recursos Humanos

#### **Principais recursos**

Recursos financeiros, Sistemas de Informação e Comunicação, Fornecedores.

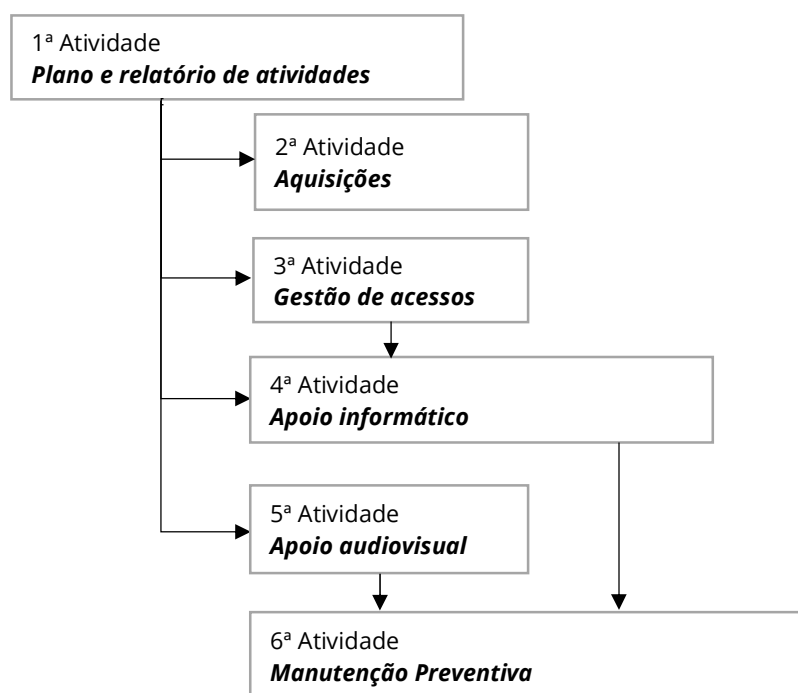
## **Fluxograma**

### **Entradas**

Pedidos de aquisição e assistência a sistemas de informação e da infraestrutura tecnológica e de comunicações.

### **Processos de Origem**

Todos os processos.



### **Saídas**

Sistemas de informação e da infraestrutura tecnológica e de comunicações funcionais, apoio na utilização do parque audiovisual, assistência concluída, gestão de contas e backups.

### **Processos de Destino**

Todos os processos.

### 1ª Atividade: Plano e relatório de atividades

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. Anualmente, no início do ano letivo	Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica as atividades futuras e orçamenta-as sempre que possível via Plano Estratégico de Tecnologias de informação</li> </ul>	Plano Estratégico de Tecnologias de informação
2. Anualmente, no final do ano letivo	Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reúne métricas definidas no Plano Estratégico de Tecnologias de informação e elabora o Relatório de Atividades</li> </ul>	Relatório de Atividades

### 2ª Atividade: Aquisições

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. No início do ano	Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica as necessidades de hardware e software, criando pedidos de aquisição conforme previsto no processo Compras e gestão de recursos materiais e serviços</li> </ul>	Pedidos de aquisição
2. A todo o tempo	Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recebe pedidos de aquisição pontuais, e procede conforme previsto no processo Compras e gestão de recursos materiais e serviços</li> </ul>	Pedidos de aquisição

### 3ª Atividade: Gestão de acessos

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. A todo o tempo	Núcleo de Apoio Informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recebe pedidos de alteração de acessos de utilizadores via ticket para a plataforma de suporte, e procede conforme previsto no Manual de Acolhimento ao Estudante, Manual de Gestão de Utilizadores e Manual de Procedimentos, e garante a sua realização</li> </ul> <p>Nota: A criação de acessos e remoção é assegurada pelos Serviços Académicos (Estudantes) e Divisão de Recursos Humanos (Docentes e Não Docentes), conforme previsto no Manual de Procedimentos</p>	Manual de Acolhimento ao Estudante  Manual de Gestão de Utilizadores  Manual de Procedimentos

#### 4ª Atividade: Apoio informático

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada	
1.	A todo o tempo	Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisa pedidos de apoio informático (<i>helpdesk</i>) e apoio audiovisual e multimédia na plataforma de suporte, definindo as suas prioridades e atribuindo-os aos colaboradores responsáveis consoante os casos</li> <li>Em caso de necessidade, solicita a aquisição de bens ou serviços de acordo com o CCP, criando um pedido de aquisição</li> <li>Procede conforme previsto no Manual de Procedimentos e Manual de Processos</li> </ul> <p>Nota: Os pedidos de apoio aos Estudantes obedecem ao descrito no Manual de Acolhimento ao Estudante</p>	Pedido <i>helpdesk</i>  Manual de Procedimentos  Manual de Processos
2.	A todo o tempo	Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inicia a resolução dos pedidos, seguindo o <i>workflow</i> definido na plataforma de suporte, conforme previsto no Manual de Processos</li> </ul>	Pedido <i>helpdesk</i>  Manual de Processos
3.	No fecho de cada pedido	Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envia inquérito de satisfação do serviço prestado e analisa as respostas obtidas, conforme previsto no Manual de Procedimentos e Manual de Processos</li> </ul>	Inquérito de satisfação do serviço  Manual de Procedimentos Manual de Processos

#### 5ª Atividade: Apoio audiovisual

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada	
1.	A todo o tempo	Núcleo de Audiovisuais e Multimédia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efetua a gestão e presta apoio aos utilizadores na utilização do parque audiovisual, fotografia e vídeo e design gráfico de informação da ESEL</li> </ul>	-

**6ª Atividade: Manutenção Preventiva**

	<b>Quando</b>	<b>Resp.</b>	<b>O quê Como</b>	<b>Resultado / Informação Documentada</b>
1.	A todo o tempo	Núcleo de Apoio Informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegura a realização de cópias de segurança (backups), de acordo com o estipulado na Política de Realização de Backups e Manual de Processos</li> </ul>	Política de Realização de Backups  Manual de Processos
2.	A todo o tempo	Núcleo de Apoio Informático e Núcleo de Audiovisuais e Multimédia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante as férias escolares, assegura a manutenção dos equipamentos</li> <li>• Identifica equipamentos obsoletos e substitui-os por equipamentos em <i>stock</i>, se aplicável</li> <li>• Em caso de necessidade, solicita a aquisição de bens ou serviços de acordo com o CCP, criando um pedido de aquisição</li> </ul>	-
3.	A todo o tempo	Núcleo de Apoio Informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garante o cumprimento da Política de Utilização aceitável pelos utilizadores</li> </ul>	Política de Utilização aceitável
4.	Anualmente	Núcleo de Apoio Informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garante a realização de inventário</li> </ul>	Lista de inventário de ativa

### **3 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA**

---

A documentação gerada no âmbito da realização das atividades é arquivada de acordo com o descrito Manual de Procedimentos do Expediente, em rede informática ou SI e retida o tempo considerado necessário pelo Núcleo.

### **4 SIGLAS E ACRÓNIMOS**

-	-
---	---