

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Habilitação e objecto

O presente Regulamento é emitido ao abrigo e em cumprimento do n.º 3 do artigo 1.º do Regulamento Orgânico dos Serviços da Universidade de Aveiro (adiante abreviadamente designados por, respectivamente, Regulamento e Universidade), que desenvolve e concretiza no que respeita ao regime de organização e funcionamento dos Serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação da Universidade de Aveiro (adiante abreviadamente designados por sTIC), nomeadamente quanto à respectiva estruturação, âmbito de intervenção, funções e competências, e demais aspectos que lhes sejam atinentes.

CAPÍTULO II

Competências Gerais

Artigo 2.º

Missão e Atribuições

1. Os sTIC exercem as suas atribuições no domínio do planeamento, implementação, gestão, suporte e promoção da utilização dos serviços e sistemas de informática, comunicações, multimédia e audiovisual, no âmbito das actividades da Universidade de Aveiro e têm por missão fornecer serviços avançados de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que suportem a actividade da comunidade académica.
2. Aos sTIC competem, designadamente:
 - a) Acompanhamento, implementação e gestão de sistemas e serviços de tecnologias de informação e comunicação, assegurando a sua gestão e uma continuada modernização e adequação aos objectivos da instituição;
 - b) Acompanhamento, implementação e gestão de infra-estruturas de comunicações e de centros de dados;
 - c) Realização e/ou colaboração em estudos com vista ao levantamento das necessidades da instituição e definição de estratégias conducentes à satisfação das mesmas;

- d) Optimização da utilização dos recursos computacionais existentes;
- e) Realização e/ou colaboração em projectos de infra-estruturas tecnológicas e de criação, manutenção e gestão de estruturas de utilização comum pela comunidade universitária nas áreas do multimédia, do ensino a distância, do audiovisual e da televisão;
- f) Definição e desenvolvimento das medidas necessárias à segurança e integridade da informação, dos sistemas e das comunicações;
- g) Análise, recolha e tratamento de dados de apoio à gestão e posterior disponibilização dos mesmos;
- h) Desenvolvimento de software de suporte à implementação de sistemas e administração de base de dados centrais;
- i) Definição de procedimentos e normas aplicáveis à gestão de informação;
- j) Garantia do normal funcionamento da rede geral da instituição;
- k) Apoio técnico à comunidade académica na área das TIC;
- l) Apoio ao desenvolvimento de projectos de prestação de serviços e de cooperação com o exterior na área das TIC.

Artigo 3.º

Estrutura Hierárquica

1. Os sTIC organizam-se hierarquicamente sob a superintendência e direcção global do Administrador da Universidade de Aveiro.
2. Os sTIC são dirigidos por um Director, posicionado no primeiro nível da tabela de cargos de direcção, chefia e coordenação constante do Anexo I ao Regulamento da Universidade, o qual exercerá as competências constantes do Anexo II do mesmo Regulamento.
3. Os sTIC são constituídos por áreas funcionais, dirigidas por um Chefe de Área, dirigente de segundo nível, nos termos do Regulamento da Universidade, com as competências constantes do Anexo II do mesmo Regulamento, principais promotores e garantes da articulação das actividades desenvolvidas ao nível das mesmas.
4. As estruturas de segundo nível mencionadas no número anterior dividem-se em núcleos, estruturas operativas flexíveis, correspondentes a facetas funcionais específicas.
5. Associados às estruturas modulares de segundo nível poderão ser criados cargos de direcção, chefia e coordenação de terceiro nível, nos termos constantes dos Anexos I e II do Regulamento da Universidade, sempre que tal se justificar em função da complexidade e exigência das respectivas atribuições.

Artigo 4.º

Estrutura Orgânica Interna

Os sTIC são serviços gerais e comuns a toda a instituição, estruturados pelas seguintes áreas transversais :

1. Área de Segurança, Informática e Comunicações (aSIC);
2. Área de Sistemas e Gestão de Informação (aSGI);
3. Área de Suporte ao Utilizador (aSU).

CAPÍTULO III

Áreas Funcionais

Artigo 5.º

Segurança, Informática e Comunicações

1. A aSIC tem como objectivo a gestão e a manutenção de toda a infra-estrutura central de informática e de comunicações da Universidade de Aveiro.
2. A aSIC é responsável pelas comunicações, sistemas e aplicações de servidor, serviços centrais de suporte e segurança, designadamente, pelo planeamento, implementação e gestão de:
 - a) Centros de Dados (*DataCenter*);
 - b) Redes de comunicações de voz e de dados;
 - c) Serviços de suporte às comunicações;
 - d) Directório e serviços de autenticação;
 - e) Sistemas e políticas de segurança informática e de comunicações;
 - f) Sistemas de armazenamento e salvaguarda de dados;
 - g) Servidores de ficheiros, de bases de dados, de mensagens e de comunicações;
 - h) Sistemas de gestão de bases de dados;
 - i) Sistemas de cluster e de processamento em rede;

Artigo 6.º

Sistemas e Gestão de Informação

1. A aSGI tem como objectivo a recolha, estruturação, tratamento e disponibilização de toda a informação pertinente à gestão da Universidade de Aveiro.
2. A aSGI é responsável por todos os sistemas aplicativos de suporte à gestão, ao ensino, à investigação e à cooperação, dos portais e sites, competindo-lhe, designadamente, o planeamento, implementação e gestão de:

- a) Sistema Integrado de informação da instituição;
- b) Aplicações de suporte às actividades de gestão da instituição;
- c) Sites e portais da instituição;
- d) Estruturas e bases de dados;
- e) Análises de dados e indicadores de gestão;
- f) Especificação e execução técnica em *outsourcing/insourcing* de projectos de desenvolvimento aplicacional e de portais e sites Web.

Artigo 7.º

Suporte ao Utilizador

1. A aSU tem como objectivo a criação, manutenção e disponibilização de estruturas de utilização comum pela comunidade académica com recurso às novas tecnologias da comunicação e informação, no âmbito da multimédia, do ensino à distância, do audiovisual e da televisão.

2. A aSU é responsável pelas infra-estruturas de sistemas e aplicações clientes, apoio às aplicações de suporte ao ensino, à investigação e à cooperação, apoio à produção de materiais audiovisuais e multimédia e interface com o utilizador para todas as aplicações e serviços TIC da Universidade de Aveiro, competindo-lhe, designadamente:

- a) Instalação de hardware, sistemas e aplicações clientes;
- b) Serviço de helpdesk;
- c) Serviço de e -learning;
- d) Processos de apoio à criação de conteúdos multimédia e audiovisual;
- e) Laboratórios de informática;
- f) Software de uso geral e específico;
- g) Sistemas de áudio - visual e videoconferência;
- h) Serviços de impressão;
- i) Apoio à utilização das aplicações e serviços online;
- j) Suporte à formação na área de utilização das TIC

CAPÍTULO IV

Núcleos

Artigo 8.º

Estrutura

1. Nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 3.º do presente Regulamento, as áreas organizam-se em núcleos com atribuições e funcionalidades específicas no âmbito do desenvolvimento da actividade dos sTIC.

2. A aSIC engloba os seguintes núcleos:

- a) DataCenters, Sistemas e Serviços;
- b) Comunicações de Voz e Dados;
- c) Segurança;

3. A aSGI engloba os seguintes núcleos:

- a) Aplicações de Suporte à Gestão;
- b) Aplicações de Suporte ao Ensino, Investigação e Cooperação;
- c) Aplicações de Gestão de Conteúdos.

4. A aSU engloba os seguintes núcleos:

- a) ServiceDesk;
- b) Desktop e Terminais Clientes;
- c) Suporte ao Ensino, Investigação e Cooperação;
- d) Audiovisuais

Artigo 9.º

DataCenters, Sistemas e Serviços

1. O Núcleo de DataCenters, Sistemas e Serviços tem atribuições no domínio de DataCenters, Servidores Centrais Windows e Linux, Serviços Centrais Gerais (correio, storage, servidores e sistemas de gestão de bases de dados, servidores Web, proxies, gateways aplicacionais), sistemas de cluster e de cálculo e monitorização dos serviços.

2. Cabe ao Núcleo de DataCenters, Sistemas e Serviços assegurar a disponibilidade, o funcionamento e a actualização dos DataCenters, dos servidores e dos serviços centrais de suporte.

Artigo 10.º

Comunicações de Voz e Dados

1. O Núcleo de Comunicações de Voz e Dados tem atribuições nos domínios da ligação à Internet, das comunicações de Core (interligação entre Departamentos), da ligação aos pólos, dos acessos remotos, da configuração e gestão de todos os equipamentos (switchs) de rede, da gestão das centrais telefónicas e do serviço VoIP.

2. Cabe ao Núcleo de Comunicações de Voz e Dados assegurar a disponibilidade, o funcionamento e a actualização das redes e dos serviços de comunicações de voz e dados.

Artigo 11.º

Segurança

1. O Núcleo de Segurança tem atribuições nos domínios do *firewall*, da implementação de mecanismos de detecção e prevenção de intrusões, da proposta de políticas de utilização e gestão da rede, dos sistemas e dos serviços, da análise de ataques a redes e sistemas e dos sistemas de PKI.
2. Cabe ao Núcleo de Segurança a criação de condições e recomendações para a garantia da segurança das infra-estruturas de comunicações e sistemas de informação da Universidade de Aveiro.

Artigo 12.º

Aplicações de Suporte à Gestão

1. O Núcleo de Aplicações de Suporte à Gestão tem atribuições nos domínios da análise e desenvolvimento de aplicações de *backoffice* e *frontoffice* de apoio à gestão administrativa e financeira da Universidade de Aveiro, bem como nos sistemas de apoio à decisão.
2. Cabe ao Núcleo de Aplicações de Suporte à Gestão a análise, especificação, desenvolvimento e manutenção dos sistemas informáticos de apoio à gestão administrativa e financeira da Universidade de Aveiro.

Artigo 13.º

Aplicações de Suporte ao Ensino, Investigação e Cooperação

1. O Núcleo de Aplicações de Suporte ao Ensino, à Investigação e à Cooperação tem atribuições no domínio do desenvolvimento de aplicações *backoffice* e *frontoffice* de apoio à gestão académica, ao ensino, à investigação e à cooperação da Universidade de Aveiro.
2. Cabe ao Núcleo de Aplicações de Suporte ao Ensino, Investigação e Cooperação a análise, especificação, desenvolvimento e manutenção dos sistemas informáticos de apoio à gestão académica, à investigação e à cooperação da Universidade de Aveiro.

Artigo 14.º

Aplicações de Gestão de Conteúdos

1. O Núcleo de Aplicações de Gestão de Conteúdos tem atribuições no domínio da análise e desenvolvimento de aplicações de gestão de conteúdos, sites e portais Web.

2. Cabe ao Núcleo de Aplicações de Gestão de Conteúdos a análise, especificação, desenvolvimento e manutenção dos sistemas informáticos de apoio à gestão de conteúdos, sites e portais Web da Universidade de Aveiro.

Artigo 15.º

ServiceDesk

1. O Núcleo de ServiceDesk tem atribuições no âmbito do atendimento de questões ou problemas técnicos relacionados com os STIC, bem como a responsabilidade pela produção e actualização da documentação de acesso e utilização dos STIC.

2. Cabe ao Núcleo de ServiceDesk assegurar a correcta identificação, classificação e resolução dos incidentes e problemas reportados e a prestação de uma resposta de qualidade aos utilizadores.

Artigo 16.º

Desktop e Terminais Clientes

1. O Núcleo de Desktop e Terminais Clientes tem atribuições no âmbito da gestão do parque informático cliente da Universidade de Aveiro, dos equipamentos de terminais de telefone e internet, dos bastidores dos departamentos, das aplicações clientes, da distribuição de aplicações e gestão remota.

2. O Núcleo de Desktop e Terminais Clientes é ainda responsável pela gestão do ciclo de vida dos equipamentos e aplicações clientes, participando em todo o processo de aquisição, desde a especificação técnica do bem ou serviço até ao abate dos mesmos.

3. Cabe ao Núcleo Desktop e Terminais Clientes assegurar a gestão integrada do parque informático de clientes da Universidade de Aveiro e do ciclo de vida dos seus computadores, software e funcionalidades.

Artigo 17.º

Suporte ao Ensino, Investigação e Cooperação

1. O Núcleo de Suporte ao Ensino, Investigação e Cooperação tem atribuições no âmbito do suporte à utilização das aplicações de apoio ao Ensino, das aplicações de apoio às aulas e das aplicações de apoio à Investigação e Cooperação, bem como na promoção de estratégias de implementação e adopção das tecnologias educativas.

2. Cabe ao Núcleo de Suporte ao Ensino, Investigação e Cooperação assegurar o funcionamento do serviço de ensino à distância e dos laboratórios de informática, bem como garantir a gestão integrada, a rentabilização dos recursos e a adaptação tecnológica às necessidades da área do Ensino.

Artigo 18.º

Audiovisuais

1. O Núcleo de Audiovisuais tem atribuições no âmbito da produção de conteúdos, do suporte aos equipamentos audiovisuais de utilização comum e do suporte aos sistemas de vídeo-conferência de uso comum da Universidade de Aveiro.
2. Cabe ao Núcleo de Audiovisuais assegurar o regular funcionamento dos equipamentos de uso comum da instituição, a produção de conteúdos, o registo audiovisual de eventos no âmbito da missão da Universidade de Aveiro, bem como garantir o funcionamento dos equipamentos de vídeo-conferência de uso comum e apoiar os seus utilizadores.

CAPÍTULO V

Unidade de Apoio

Artigo 19.º

Secretaria

2. À Secretaria dos sTIC compete designadamente:
 - a) Gestão documental;
 - b) Apoio à gestão financeira e patrimonial;
 - c) Apoio à organização e criação de procedimentos administrativos para aquisição de bens e serviços;
 - d) Gestão de stock de armazém;
 - e) Atendimento telefónico administrativo.

CAPÍTULO VI

Disposições finais

Artigo 20.º

Horário de Funcionamento

O período de funcionamento dos sTIC respeita o horário de funcionamento da Universidade de Aveiro, sem prejuízo da disponibilidade para resposta a situações de emergência, fora deste horário.

Artigo 21.º

Conteúdos Funcionais

1. As atribuições e competências dos postos de trabalho genericamente necessários ao desenvolvimento das actividades dos Serviços são os constantes do Anexo I.
2. A definição do número de postos de trabalho e bem assim as correspondentes carreiras constam do mapa de pessoal da Universidade de Aveiro, aprovado anualmente pelo órgão legal e estatutariamente competente.

Artigo 22.º

Organograma

A estrutura orgânica dos sTIC encontra-se vertida no Organograma que constitui o Anexo II ao presente diploma.

Artigo 23.º

Dúvidas e Omissões

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação do presente regulamento serão resolvidas por despacho do Reitor da Universidade de Aveiro.

Artigo 24.º

Revisão, alteração e vigência

1. O presente Regulamento é obrigatoriamente objecto de revisão após alteração legal ou estatutária que o implique.
2. Os Anexos que fazem parte integrante deste Regulamento podem ser objecto de alterações, após a competente aprovação pelo Reitor.
3. O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir à sua publicitação nos termos devidos.

Anexo I – Postos de Trabalho

Posto de Trabalho: CHEFE DE ÁREA

Atribuições

- Assessoria técnico/administrativa da Direcção;
- Apoio técnico na definição de normativos e procedimentos institucionais;
- Elaboração de estudos e pareceres para apoio à decisão;
- Apoio às unidades na implementação e monitorização das políticas definidas superiormente;
- Elaboração de planos e relatórios de actividades;
- Controlo da execução financeira da Unidade;
- Controlo patrimonial e gestão da utilização das infra-estruturas afectas;
- Gestão de pessoas, equipas projectos e actividades;
- Planeamento e controlo da execução de projectos de serviços TIC;
- Acompanhamento dos processos de avaliação dos serviços de apoio da Unidade;
- Acompanhamento de auditorias;
- Avaliação de desempenho dos trabalhadores e identificação e planificação das necessidades de formação profissional;
- Controlo e validação da assiduidade;
- Articulação interna entre sectores e interlocução com entidades externas;
- Divulgação de informações internas/externas pertinentes.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos em legislação relacionada com a Administração Pública e o Ensino Superior;
- Conhecimentos de gestão de recursos humanos;
- Conhecimentos avançados das áreas de suporte às TIC;
- Conhecimentos de metodologias de gestão de serviços de TIC;
- Conhecimentos de gestão de projectos.

Saber - Fazer

- Capacidade de articulação entre sectores e de integração geral com outros serviços da instituição;
- Capacidade de planeamento e gestão de processos, equipas e pessoas;
- Capacidade de interpretação de legislação e de elaboração de documentos de apoio à decisão;
- Capacidade de aplicação de técnicas de gestão de projectos;
- Capacidade para fazer análise de necessidades e estudos de mercado;

- Capacidade de criação e implementação de medidas de melhoria e inovação.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de coordenação;
- Autonomia e espírito de iniciativa;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Espírito de rigor;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica e estratégica;
- Capacidade de sigilo;
- Capacidade de adaptação e criatividade;

Posto de Trabalho: COORDENADOR

Atribuições

- Coordenação operacional de equipas técnicas;
- Gestão e implementação de projectos;
- Apoio técnico na elaboração de estudos e pareceres para apoio à decisão;
- Apoio na avaliação de desempenho dos trabalhadores e na identificação e planificação de necessidades de formação profissional;
- Apoio técnico na elaboração de relatórios de actividades.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos de gestão de projectos;
- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos em legislação relacionada com a Administração Pública e o Ensino Superior;
- Conhecimentos de gestão de recursos humanos;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base.

Saber - Fazer

- Capacidade de aplicação de técnicas de gestão de projectos;
- Capacidade de articulação entre sectores e de integração geral com outros serviços da instituição;
- Capacidade de planeamento e gestão de processos, equipas e pessoas;
- Capacidade de interpretação de legislação e de elaboração de documentos de apoio à decisão;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base;
- Capacidade de criação e implementação de medidas de melhoria e inovação.

Saber - Estar - Ser

- Capacidade de coordenação;
- Autonomia e espírito de iniciativa;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Espírito de rigor;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica e estratégica;
- Capacidade de sigilo;
- Capacidade de adaptação e criatividade.

Posto de Trabalho: Técnico de Redes de Comunicações

Atribuições

- Planeamento e implementação de actividades de projectos de infra-estruturas de redes de comunicação de voz e dados;
- Configuração de redes e equipamentos de comunicações de comunicação e conexos;
- Implementação de regras de segurança em redes de comunicação de voz e de dados;
- Apoio às equipas de suporte na configuração e acesso dos utilizadores aos serviços;
- Apoio às restantes equipas na concepção de projectos de TIC;
- Criação e disponibilização da informação relativa à arquitectura, operação e suporte das infra-estruturas de comunicação de voz e dados.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento das tecnologias, das arquitecturas, do funcionamento dos equipamentos, dos mecanismos de segurança e dos protocolos de redes de comunicações de voz e dados;
- Conhecimento das técnicas de balanceamento, priorização e optimização de tráfego;
- Conhecimento geral dos componentes que, constituem uma infra-estrutura TIC e a interligação entre eles;
- Conhecimento sobre metodologias de gestão de serviços de suporte a infra-estruturas TIC.

Saber - Fazer

- Capacidade de planear e instalar redes de comunicações de voz e dados;
- Capacidade para configurar e otimizar equipamentos de rede de voz e dados a todos os níveis protocolares;
- Capacidade para interligar redes de comunicações com a Internet;
- Capacidade de diagnóstico e resolução de problemas.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Orientação para o trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de adaptação e criatividade.

Posto de Trabalho: Técnico de Sistemas

Atribuições

- Planeamento e implementação de actividades de projectos de sistemas e serviços de informação e comunicação;
- Configuração de servidores, sistemas operativos e aplicações de suporte aos serviços;
- Implementação de regras e boas práticas de segurança em sistemas e serviços de informação e comunicação;
- Configuração e manutenção de sistemas de bases de dados, de armazenamento e de salvaguarda de informação;
- Apoio às equipas de suporte na configuração e acesso dos utilizadores aos serviços;
- Apoio às restantes equipas na concepção de projectos de IT;
- Criação e disponibilização da informação relativa à arquitectura, operação e suporte dos servidores, sistemas e serviços de informação e comunicação.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento das arquitecturas de sistemas operativos e hardware de servidor e equipamentos conexos;
- Conhecimento de infra-estruturas de DataCenter;
- Conhecimento dos serviços de informação, comunicação, armazenamento de dados e dos mecanismos de redundância e alta disponibilidade;
- Conhecimento das técnicas de monitorização e alerta do funcionamento dos sistemas e serviços;
- Conhecimento dos mecanismos de segurança (autenticação, autorização e auditoria) a implementar em sistemas e serviços;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infra-estrutura TIC e interligação entre eles;
- Conhecimento sobre metodologias de gestão de serviços de suporte a infra-estruturas TIC.

Saber - Fazer

- Capacidade de planear e instalar sistemas servidores;
- Capacidade de planear e instalar infra-estruturas de DataCenter;
- Capacidade de adaptar e integrar sistemas e serviços de informação e comunicação;
- Capacidade para instalar, manter e configurar sistemas operativos servidores e aplicações de suporte aos sistemas e informação e comunicação;
- Capacidade de diagnóstico e resolução de problemas.

Saber – Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Orientação para o trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de adaptação e criatividade.

Posto de Trabalho: Técnico de Segurança Informática

Atribuições

- Planeamento e implementação de actividades de projectos de segurança informática;
- Configuração, manutenção e actualização de sistemas e componentes de segurança nas infra-estruturas de TIC;
- Apoio às restantes equipas na concepção e realização de projectos de TIC;
- Criação e disponibilização de informação relativa aos componentes e sistemas de segurança implementados.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento das arquitecturas, protocolos, sistemas e mecanismos de segurança em infra-estruturas e tecnologias de comunicação e informação;
- Conhecimento das normas de segurança em infra-estruturas TIC;
- Conhecimento dos serviços de comunicação de voz e dados de internet/intranet;
- Conhecimento das técnicas de alerta e monitorização de riscos e falhas de segurança em sistemas, serviços e rede;
- Conhecimento sobre metodologias de gestão de serviços de suporte a infra-estruturas TIC;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infra-estrutura TIC e interligação entre eles.

Saber - Fazer

- Capacidade de planear e instalar infra-estruturas e componentes de segurança em sistemas informáticos e redes de comunicações de voz e dados
- Capacidade de diagnóstico e resolução de problemas;
- Capacidade para produzir recomendações de segurança.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Orientação para o trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de adaptação e criatividade.

Posto de Trabalho: Apoio Técnico de ServiceDesk e Desktop

Atribuições

- Instalação, manutenção e actualização de sistemas operativos e aplicações clientes;
- Realização de serviço de Helpdesk;
- Realização de diagnóstico, classificação e resolução de incidentes e problemas;
- Suporte a clientes na utilização dos sistemas e aplicações;
- Criação de documentação de auto-ajuda.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento das arquitecturas de sistemas operativos e hardware cliente
- Conhecimentos das ferramentas informáticas de base;
- Conhecimento sobre o funcionamento geral dos serviços e aplicações de internet;
- Conhecimento dos sistemas de segurança de desktop;
- Conhecimento sobre as soluções de instalação e gestão em massa de infra-estruturas de sistemas clientes;
- Conhecimento dos protocolos de Internet e mecanismos de comunicação de voz e dados
- Conhecimento sobre metodologias de gestão de serviços de suporte a infra-estruturas TIC;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infra-estrutura TIC e interligação entre eles;
- Conhecimentos em matéria de atendimento ao público.

Saber - Fazer

- Capacidade para instalar, actualizar, reparar e manter sistemas e hardware cliente;
- Capacidade para interligar sistemas clientes em redes de Intranet e Internet;
- Capacidade de diagnóstico e resolução de problemas.

Saber – Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Orientação para o trabalho em equipa;
- Capacidade de sigilo;
- Capacidade de análise e sentido crítico.

Posto de Trabalho: Técnico de Sistemas de Informação

Atribuições

- Realização da análise de requisitos e concepção lógica dos sistemas de informação;
- Especificação das aplicações e programas informáticos e respectivas entradas e saídas, modelos de dados e esquemas de processamento;
- Definição de medidas de segurança e integridade da informação e das normas de salvaguarda e de recuperação da informação;
- Projecção, desenvolvimento, controlo e documentação das aplicações e programas informáticos;
- Garantia da integração das aplicações e programas informáticos nos sistemas de informação e compatibilidade com as plataformas tecnológicas utilizadas;
- Realização da integração e teste de componentes, programas e produtos aplicacionais;
- Definição de procedimentos de uso geral;
- Desenvolvimento e realização de testes unitários e de integração dos programas e das aplicações e realização da respectiva documentação e manutenção.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento da arquitectura dos sistemas de informação;
- Conhecimento das linguagens de programação;
- Conhecimento do desenho de arquitectura de bases de dados;
- Conhecimento geral da interligação dos sistemas de informação em ambientes de rede Internet/Intranet;
- Conhecimento sobre metodologias de gestão de serviços de suporte a infra-estruturas TIC;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infra-estrutura TIC e interligação entre eles.

Saber - Fazer

- Capacidade analisar requisitos tecnológicos de funcionalidades;
- Capacidade para desenhar estruturas de bases de dados;
- Capacidade de diagnóstico e resolução de problemas.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Orientação para o trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de adaptação e criatividade.

Posto de Trabalho: Técnico de Multimédia e Audiovisuais

Atribuições

- Operação de equipamentos de projecção, fotografia, som e vídeo;
- Operação de equipamentos de vídeo-conferência;
- Operação de equipamento profissional de captura, edição, realização, reprodução e armazenamento de material audiovisual;
- Realização do planeamento e a cobertura audiovisual de eventos;
- Concepção, planeamento e realização de documentos audiovisuais;
- Concepção e planeamento de sistemas de difusão multimédia e audiovisual;
- Operação de equipamento de impressão de grandes formatos;
- Gestão do parque de equipamento audiovisual.

Competências

Saber – Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos técnicos de fotografia e vídeo – enquadramentos, iluminação, composição;
- Conhecimentos de operação de equipamento audiovisual de nível profissional;
- Conhecimentos técnicos de edição de vídeo digital;
- Conhecimentos técnicos de tratamento de imagem 3D;
- Conhecimentos técnicos de realização de documentos audiovisuais;
- Conhecimentos de interfaces e design de interacção.

Saber – Fazer

- Capacidade de utilização de software profissional de edição de vídeo não linear;
- Capacidade de operação de câmara de vídeo profissional;
- Capacidade de realização de projectos na área do audiovisual e multimédia;
- Capacidade de utilização de software de edição 3D.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Orientação para o trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de adaptação e criatividade;
- Sentido Estético.

Posto de Trabalho: Apoio Técnico de Operações de Rede, Sistemas e Segurança

Atribuições

- Instalação, manutenção e actualização de sistemas operativos e aplicações de servidor;
- Interligação e configuração de equipamentos de comunicações de dados e voz;
- Aplicação dos procedimentos de manutenção dos sistemas;
- Aplicação dos procedimentos de segurança de rede, sistemas, aplicações e dados;
- Execução de planos de contingência;
- Monitorização da infra-estrutura de IT;
- Detecção, diagnóstico e correcção de problemas.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento dos sistemas e arquitecturas de hardware;
- Conhecimento dos sistemas Microsoft Windows e Linux;
- Conhecimento das tecnologias e protocolos de redes de comunicações de voz e dados;
- Conhecimento dos mecanismos de segurança e protecção de redes, sistemas e dados;
- Conhecimento dos protocolos e serviços de rede local e internet (IP, DHCP, DNS, Active Directory);
- Conhecimento dos mecanismos, técnicas e sistemas de monitorização de infra-estruturas TIC;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infra-estrutura TIC e interligação entre eles.

Saber - Fazer

- Capacidade para instalar, actualizar, reparar e manter sistemas e hardware cliente;
- Capacidade de diagnóstico e resolução de problemas.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Orientação para o trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico.

Posto de Trabalho: Apoio Técnico aos Sistemas de Informação

Atribuições

- Desenvolvimento, instalação e modificação de aplicações e programas informáticos;
- Instalação, configuração, integração e teste de componentes, programas e produtos aplicativos;
- Desenvolvimento e realização dos testes unitários e de integração dos programas e das aplicações;
- Colaboração na elaboração da documentação de suporte, na realização da formação e no apoio aos utilizadores dos sistemas aplicativos e produtos de microinformática.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento da arquitectura dos sistemas de informação;
- Conhecimento das linguagens de programação;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infra-estrutura TIC e interligação entre eles.

Saber - Fazer

- Capacidade de analisar e implementar sistemas e funcionalidades aplicativos de acordo com os requisitos tecnológicos definidos;
- Capacidade para desenhar estruturas de bases de dados;
- Capacidade para integrar as melhores soluções tecnológicas nos projectos de aplicações e sistemas de informação;
- Capacidade para realizar análises de sistemas aplicativos.

Saber – Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Orientação para o trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico.

Posto de Trabalho: Apoio Técnico de Secretaria

Atribuições

- Gestão de material e património;
- Contabilidade Geral (POC) e orçamental;
- Acompanhamento de processos de aquisição e emissão de requisições;
- Arrecadação e depósito das receitas;
- Controlo do Fundo de Maneio;
- Instrução das ordens de pagamento para reembolsos;
- Secretariado;
- Apoio técnico na gestão de projectos;
- Manutenção da informação on-line afecta à unidade;
- Apoio técnico nos procedimentos de gestão documental;
- Atendimento.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos em legislação relacionada com a Administração Pública e o Ensino Superior;
- Conhecimentos básicos de contabilidade;
- Conhecimentos básicos da legislação fiscal;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base;
- Conhecimentos das aplicações informáticas gerais da instituição na óptica do utilizador.

Saber - Fazer

- Capacidade de articulação com outros serviços da instituição;
- Capacidade de aplicação das técnicas contabilísticas de base;
- Capacidade de elaboração, análise, selecção e organização de documentos;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base;
- Capacidade de utilização das aplicações informáticas gerais da instituição.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade de trabalho em equipa;
- Espírito de rigor;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de sigilo.

Anexo II – Organigrama dos sTIC



