

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

O Regulamento Orgânico dos Serviços da Universidade de Aveiro, aprovado pelo Regulamento n.º 444/2009, publicado no Diário da República n.º 220, 2.ª série, de 12 de novembro, definiu o essencial do regime de organização e funcionamento dos Serviços da Universidade de Aveiro, designadamente no que concerne à respetiva estruturação, âmbito de intervenção, funções e competências.

Este mesmo documento foi muito recentemente objeto de relevantes alterações, que se encontram agora vertidas no Regulamento n.º 377/2019, publicado no Diário da República n.º 82, 2.ª série, de 29 de abril.

Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 1.º do mencionado Regulamento Orgânico, cada Serviço ficou autorizado a promover a concretização e o desenvolvimento das aludidas normas através da elaboração de um regulamento próprio.

É, pois nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 1.º e do preceituado no artigo 10.º, ambos do Regulamento Orgânico dos Serviços da Universidade de Aveiro, que é aprovado o Regulamento dos Serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação, nos termos que se seguem:

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Artigo 1.º Habilitação e objeto

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, respetivamente, Regulamento Orgânico 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 respetiva estruturação, âmbito de intervenção, funções e competências, e demais aspetos 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 de comunicações e informática, e dos sistemas de informação, no âmbito das atividades da Universidade de Aveiro.
- 2 - Os STIC têm por missão assegurar as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) mais avançadas, com qualidade no apoio técnico especializado ao serviço da comunidade académica.
- 3 - Aos STIC compete, designadamente:
 - a) Garantir a prestação de serviços TIC tendo em atenção as melhores práticas de governança e restantes normas que privilegiem a eficácia e eficiência dos processos e recursos internos;
 - b) Evitar e reagir a ameaças de segurança da informação, garantindo a prestação de serviços críticos em situações adversas através de uma adequada gestão do risco e da implementação de mecanismos de confidencialidade, integridade e disponibilidade;
 - c) Planear, acompanhar, implementar e gerir sistemas e serviços de TIC, garantindo uma continuada modernização e adequação aos objetivos da instituição;
 - d) Planear, acompanhar, implementar e gerir infraestruturas de comunicações e de centros de dados, garantindo uma continuada modernização e adequação aos objetivos da instituição;
 - e) Promover a utilização dos serviços e sistemas TIC;
 - f) Realizar e/ou colaborar em estudos, no âmbito da sua atividade, com vista ao levantamento das necessidades da instituição e definição de estratégias conducentes à satisfação das mesmas;
 - g) Colaborar em projetos de investigação e desenvolvimento;
 - h) Planear, realizar e/ou colaborar em projetos de infraestruturas tecnológicas;
 - i) Definir e desenvolver as medidas necessárias à segurança e integridade da informação, dos sistemas e das comunicações;
 - j) Recolher, tratar, analisar e disponibilizar dados de apoio à gestão da instituição;

- k) Desenvolver software de suporte à implementação de sistemas e administração de base de dados centrais;
- l) Definir procedimentos e normas aplicáveis à gestão de informação;
- m) Garantir o normal funcionamento da rede geral e sistemas de informação e comunicação da instituição;
- n) Assegurar o apoio técnico à comunidade académica na área das TIC;
- o) Disponibilizar o apoio ao desenvolvimento de projetos, execução de prestações de serviço e de cooperação com o exterior, na área das TIC, dentro do âmbito da missão da Universidade.

Artigo 3.º **Estrutura Hierárquica**

- 1 - Os STIC organizam-se hierarquicamente sob a superintendência e direção global do Administrador da Universidade de Aveiro.
- 2 - Os STIC são dirigidos por um Diretor, nos termos do n.º 2 do artigo 4.º e do n.º 2 do artigo 9.º do Regulamento Orgânico.
- 3 - Os STIC são constituídos por Áreas funcionais, estruturas de segundo nível, dirigidas por um Chefe de Área, nos termos do n.º 3 do artigo 9.º do Regulamento Orgânico.
- 4 - As estruturas de segundo nível mencionadas no número anterior dividem-se em Núcleos, nos termos do n.º 4 do artigo 9.º do Regulamento Orgânico.
- 5 - Os Núcleos mencionados no número anterior são encabeçados por um coordenador ou equiparado, nos termos do n.º 5 do artigo 9.º do Regulamento Orgânico, sempre que tal se justificar em função da complexidade e exigência das respetivas atribuições, não podendo em cada momento estar providos mais que quatro coordenadores ou equiparados e desde que o mapa de pessoal comporte esse provimento.
- 6 - Sempre que se justifique, é possível a afetação de funcionários a mais do que um Núcleo, desde que na mesma Área.

Artigo 4.º **Estrutura Organizativa**

- 1 - São órgãos do STIC, nos termos do n.º 2 do artigo 4.º, do n.º 2 do artigo 9.º e dos n.os 4, 5 e 6 do artigo 10.º do Regulamento Orgânico:

- a) O Diretor;
 - b) A Comissão de Gestão;
 - c) A Comissão Consultiva;
 - d) A Comissão de Utilizadores.
- 2 - O Diretor é responsável pelo domínio transversal de atividade do serviço, sobrelevando essa responsabilidade material sobre a estruturação orgânica, dela instrumental.
- 3 - A Comissão de Gestão, constituída pelos dirigentes de segundo nível, tem como função coadjuvar o Diretor e deve ter pelo menos uma reunião mensal.
- 4 - O Diretor pode também designar mais dois elementos para integrar a Comissão de Gestão de entre os restantes trabalhadores do Serviço.
- 5 - A Comissão Consultiva, constituída pelos dirigentes de segundo e terceiro nível e por outros representantes, para o efeito designados pelo Diretor, do quadro de pessoal do Serviço, tem como função apoiar e aconselhar na definição das diretrizes essenciais de atuação.
- 6 - A Comissão de Utilizadores, constituída por um máximo de 12 utilizadores da comunidade académica da Universidade de Aveiro que são convidados pelo Diretor dos Serviços, tem como função analisar e acompanhar o desempenho do Serviço na ótica do utilizador.

CAPÍTULO III

Áreas funcionais

Artigo 5.º

Áreas

Os STIC estão organizados nas seguintes estruturas de segundo nível:

- a) Área de Informática, Comunicações e Segurança de Sistemas (AICSS);
- b) Área de Sistemas e Gestão de Informação (ASGI);
- c) Área de Suporte ao Utilizador (ASU).

Artigo 6.º

Área de Informática, Comunicações e Segurança de Sistemas

- 1 - A AICSS tem como objetivo a gestão e a manutenção de todas as infraestruturas e sistemas centrais de informática e de comunicações da Universidade de Aveiro.

2 - A AICSS é responsável pela gestão das 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) Rede de comunicações;
- c) Serviços de suporte às comunicações;
- d) Serviços de comunicação de voz;
- e) Diretório e serviços de autenticação;
- f) Sistemas e políticas de segurança informática e de comunicações;
- g) Sistemas de armazenamento e salvaguarda de dados;
- h) Servidores web;
- i) Sistemas de gestão de bases de dados;
- j) Sistemas de cluster e de processamento em rede;
- k) Sistemas de impressão, digitalização e cópia.
- l) Sistemas de virtualização;
- m) Serviços de suporte à gestão de sistemas e de software;
- n) Sistemas de monitorização e alarmística.

3 - A AICSS é responsável pela produção da documentação técnica e de boas práticas dos serviços e sistemas nas suas áreas de responsabilidade, bem como pela formação e promoção da sua correta utilização.

4 - A AICSS tem ainda a responsabilidade de prestação de serviços de consultoria a outras unidades e/ou entidades nas áreas de conhecimento sobre as quais detém a responsabilidade ao nível central da Universidade.

Artigo 7.º

Área de Sistemas e Gestão de Informação

1 - A ASGI tem como objetivo a gestão e suporte dos sistemas de informação da Universidade, possibilitando a recolha, estruturação, tratamento e disponibilização da informação pertinente à gestão da Universidade de Aveiro.

2 - A ASGI é responsável pelos sistemas de informação de suporte à gestão, ensino, investigação, cooperação e comunicação, competindo-lhe, designadamente, e em estreita ligação com os responsáveis dos sistemas, o seu planeamento, modelação, implementação, segurança e gestão.

- 3 - A ASGI é responsável pela documentação, formação e promoção da utilização dos serviços e sistemas nas suas áreas de responsabilidade.
- 4 - A ASGI tem ainda a responsabilidade de prestação de serviços de consultoria a outras unidades e/ou entidades nas áreas de conhecimento sobre as quais detém a responsabilidade ao nível central da Universidade.

Artigo 8.º **Área de Suporte ao Utilizador**

- 1 - A ASU tem como objetivo a criação, manutenção e disponibilização de estruturas de utilização comum pela comunidade académica com recurso às TIC.
- 2 - A ASU é responsável, na ótica do utilizador, pela operacionalização do Service Desk, pelas infraestruturas de sistemas e aplicações cliente, apoio às aplicações de suporte ao ensino, à investigação e à cooperação e interface com o utilizador para todas as aplicações e serviços TIC da Universidade de Aveiro, competindo-lhe, designadamente, o planeamento, execução e suporte a:
 - a) Aconselhamento tecnológico e gestão dos procedimentos de aquisição de ativos de hardware e software;
 - b) Instalação de hardware, sistemas e aplicações cliente;
 - c) Service desk, compreendido como o ponto único de contacto para suporte ao utilizador através dos canais disponíveis, designadamente presencial, email, telefone e plataformas digitais;
 - d) Gestão dos laboratórios de informática;
 - e) Gestão do ciclo de vida do licenciamento de software de uso geral e específico;
 - f) Apoio à utilização dos serviços disponibilizados pelo Serviço, à comunidade;
 - g) Apoio à utilização das aplicações e serviços online;
 - h) Realização de atividades de divulgação, sensibilização e formação na utilização das TIC.
- 3 - A ASU é responsável pela produção de documentação informativa e de ajuda aos utilizadores.
- 4 - A ASU é responsável pela documentação, formação e promoção da utilização dos serviços e sistemas nas suas áreas de responsabilidade.
- 5 - A ASU tem ainda a responsabilidade de prestação de serviços de consultoria a outras unidades e/ou entidades nas áreas de conhecimento sobre as quais detém a responsabilidade ao nível central da Universidade.

CAPÍTULO IV

Núcleos

Artigo 9.º

Estrutura

- 1 - Nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 3.º do presente Regulamento, os Núcleos são definidos em função das atribuições, competências e funcionalidades específicas no âmbito do desenvolvimento da atividade dos STIC.
- 2 - A AICSS engloba os seguintes Núcleos:
 - a) Serviços e Aplicações de Servidor;
 - b) Infraestruturas de DataCenters e de Sistemas Centrais;
 - c) Comunicações;
 - d) Segurança.
- 3 - A ASGI engloba os seguintes Núcleos:
 - a) Desenvolvimento de Sistemas;
 - b) Plataformas e Adaptação de Sistemas.
- 4 - A ASU engloba os seguintes Núcleos:
 - a) HelpDesk;
 - b) Desktop e Terminais Clientes.

Artigo 10.º

Serviços e Aplicações de Servidor

- 1 - O Núcleo de Serviços e Aplicações de Servidor tem atribuições no domínio de Serviços de suporte às comunicações, Serviços de comunicação de Voz, Servidores de mensagens e de comunicações, Sistemas de gestão de bases de dados, Servidores Web e Sistemas de processamento em rede.
- 2 - Cabe a este Núcleo assegurar a implementação, funcionamento, atualização e disponibilidade dos mesmos.

Artigo 11.º

Infraestruturas de DataCenters e de Sistemas Centrais

- 1 - O Núcleo de Infraestruturas de DataCenters e de Sistemas Centrais tem atribuições no domínio das Infraestruturas de DataCenters, Serviços de Diretório e de Autenticação, Sistemas de armazenamento e salvaguarda de dados, Sistemas de impressão, digitalização e cópia,

Sistemas de Virtualização, Serviços de Suporte à Gestão de Sistemas e de Software e Sistemas de Monitorização e Alarmística.

- 2 - Cabe a este Núcleo assegurar a implementação, funcionamento, atualização e disponibilidade dos mesmos.

Artigo 12.º **Comunicações**

- 1 - O Núcleo de Comunicações tem atribuições no domínio das Infraestruturas e dos equipamentos de Redes de Comunicações (com e sem fios), das ligações à Internet, das ligações aos polos dos campi da Universidade e das comunicações de Core (interligação entre Edifícios).
- 2 - Cabe a este Núcleo assegurar a implementação, funcionamento, atualização e disponibilidade dos mesmos.

Artigo 13.º **Segurança**

- 1 - O Núcleo de Segurança tem atribuições no domínio das políticas de segurança informática, de comunicações e de sistemas, dos acessos remotos, das soluções de firewall, de deteção e prevenção de intrusões e da análise de ataques a redes e sistemas.
- 2 - Cabe a este Núcleo assegurar a implementação, funcionamento, atualização e disponibilidade dos elementos identificados no número anterior.
- 3 - Por inerência, os membros deste Núcleo realizam atividades no âmbito da Equipa de Resposta a Incidentes de Segurança de Computadores CSIRT@UA (Computer Security Incident Response Team).

Artigo 14.º **Desenvolvimento de Sistemas**

- 1 - O Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas é responsável pela gestão, acompanhamento e execução da totalidade do ciclo de vida do software desenvolvido especificamente para a Universidade, alinhado com missão desta, e em conformidade com as necessidades dos serviços ou órgãos competentes.
- 2 - Para efeitos do número anterior, considera-se na gestão de ciclo de vida do software, as fases de planeamento, desenvolvimento, documentação, testes, entrada em produção, manutenção, evolução e saída de produção.

- 3 - É da responsabilidade do Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas a adoção das melhores práticas, de acordo com o estado de arte e know-how existente, nas componentes de design, user interface e user experience, na interação com o utilizador, designadamente através de aplicações móveis, desktop e web.
- 4 - É da responsabilidade do Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas a definição e implementação de regras e mecanismos de acesso programático a informação constante nos sistemas desenvolvidos, tendo em consideração as boas práticas de segurança e estado de arte na matéria.

Artigo 15.º **Plataformas e Adaptação de Sistemas**

- 1 - O Núcleo de Plataformas e Adaptação de Sistemas tem atribuições nos domínios de análise, adaptação, utilização e controlo do ciclo de atualizações de plataformas e sistemas, independentemente do tipo de licenciamento, para suporte à atividade da Universidade de Aveiro.
- 2 - O Núcleo de Plataformas e Adaptação de Sistemas tem atribuições na articulação com projetos exploratórios conduzidos na Universidade de Aveiro e que potencialmente possam vir a ser integrados no portfólio de serviços e produtos dos STIC.
- 3 - Cabe ao Núcleo de Plataformas e Adaptação de Sistemas a análise e identificação das soluções de plataforma adequadas para, em estreita colaboração com os serviços e para cada circunstância, fazer face aos objetivos da instituição.

Artigo 16.º **HelpDesk**

- 1 - O Núcleo de HelpDesk tem atribuições no âmbito do atendimento de questões ou problemas técnicos relacionados com as TIC, bem como a responsabilidade pela produção e atualização da documentação de acesso e utilização das TIC.
- 2 - Cabe ao Núcleo de HelpDesk assegurar a execução e/ou acompanhamento de todo o ciclo de vida das solicitações (incidentes, pedidos de serviço, pedidos de alteração, pedidos de esclarecimento, etc.) efetuadas ao STIC, prestando uma resposta eficaz e eficiente aos utilizadores.
- 3 - O Núcleo de HelpDesk deve acompanhar os desenvolvimentos e implementações em curso, conferindo-lhes a visão do utilizador final.

Artigo 17.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 das unidades, 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, aplicações e funcionalidades.

Capítulo V

Unidades de Apoio

Artigo 18.º

Qualidade de Serviços e Gestão Administrativa de Projetos

- 1 - A Unidade de Qualidade de Serviços e Gestão Administrativa de Projetos tem atribuições de definição, operacionalização, coordenação, divulgação e acompanhamento do Sistema de Gestão de Serviços e Segurança de Informação (SGSSI), de acordo com normas de qualidade, designadamente ISO 20000 e ISO 27001.
- 2 - É igualmente atribuição desta unidade o planeamento e submissão de candidaturas nas áreas das TIC, bem como a gestão administrativa dos projetos daí resultantes, coordenando e promovendo a comunicação entre as diversas Áreas do Serviço e respetivos Núcleos.

Artigo 19.º

Secretaria

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) Interface com fornecedores e gestão de procedimentos de suporte nos casos de contratos na área das TIC em que a Universidade providencia condições especiais aos seus trabalhadores;
- e) Gestão de stock de armazém;
- f) Atendimento telefónico administrativo.

CAPÍTULO VI

Disposições finais

Artigo 20.º

Horário de Funcionamento e Disponibilidade de Meios Técnicos

- 1 - 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.
- 2 - Atendendo à exigência ao nível de manutenção e suporte, e ao carácter permanente de operação dos sistemas de suporte às TIC, os STIC podem, mediante despacho superior, definir escalas de prevenção e piquete, com vista a minimizar o impacto de eventuais indisponibilidades de serviço.

Artigo 21.º

Conteúdos Funcionais

- 1 - Os postos de trabalho, genericamente necessários, e respetivas atribuições e competências ao desenvolvimento das atividades dos Serviços constam 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

Organigrama

A estrutura orgânica dos STIC encontra-se vertida no Organigrama 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 objeto de revisão após alteração legal ou estatutária que o implique.
- 2 - Os Anexos que fazem parte integrante deste Regulamento podem ser objeto 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.

Universidade de Aveiro, 14 de dezembro de 2020.

O Reitor,

Prof. Doutor Paulo Jorge Ferreira

Anexo I

Postos de Trabalho

Posto de trabalho: Diretor

Atribuições:

- Contribuir para o desenvolvimento da visão, objetivos e estratégias da Instituição;
- Definir os objetivos de atuação dos serviços, tendo em conta os objetivos gerais estabelecidos;
- Assegurar a elaboração de informações e pareceres para decisão superior;
- Orientar, controlar e avaliar o desempenho e a eficiência dos níveis dependentes, com vista à execução dos planos de atividades e à prossecução dos resultados obtidos e a alcançar;
- Garantir a coordenação das atividades e a qualidade técnica da prestação dos serviços na sua dependência;
- Propor ações de formação no sentido de maximizar a valorização e desenvolvimento dos recursos humanos disponíveis;
- Gerir com rigor e eficiência os recursos humanos, patrimoniais e tecnológicos afetos aos serviços ou estruturas que dirigem;
- Promover a valorização e responsabilização de todos os intervenientes numa ótica de gestão participada;
- Autorizar o exercício de funções a tempo parcial;
- Justificar ou injustificar faltas.

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 na ótica do utilizador, das ferramentas informáticas de base;
- -Conhecimentos das aplicações informáticas de gestão financeira e patrimonial da instituição, na ótica do utilizador.

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 utilização das ferramentas informáticas de base;
- -Capacidade de utilização das aplicações informáticas de gestão financeira e patrimonial da instituição;
- -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: Chefe de Área

Atribuições:

- Assessoria técnico/administrativa da Direção;
- 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 atividades;
- Controlo da execução financeira da Unidade;
- Controlo patrimonial e gestão da utilização das infraestruturas afetas;
- Gestão de pessoas, equipas projetos e atividades;
- Planeamento e controlo da execução de projetos 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 projetos.

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 projetos;
- 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 projetos;
- 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 atividades.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos de gestão de projetos;
- 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 ótica do utilizador, das ferramentas informáticas de base.

Saber - Fazer

- Capacidade de aplicação de técnicas de gestão de projetos;
- 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 atividades de projetos de infraestruturas 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 conceção de projetos de TIC;
- Criação e disponibilização da informação relativa à arquitetura, 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 arquiteturas, 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 Otimização de tráfego;
- Conhecimento geral dos componentes que, constituem uma infraestrutura TIC e a interligação entre eles;
- Conhecimento sobre metodologias de gestão de serviços de suporte a infraestruturas 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 atividades de projetos 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 conceção de projetos de IT;
- Criação e disponibilização da informação relativa à arquitetura, operação e suporte dos servidores, sistemas e serviços de informação e comunicação.

Competências:

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento das arquiteturas de sistemas operativos e hardware de servidor e equipamentos conexos;
- Conhecimento de infraestruturas 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 infraestrutura TIC e interligação entre eles;
- Conhecimento sobre metodologias de gestão de serviços de suporte a infraestruturas TIC.

Saber - Fazer

- Capacidade de planear e instalar sistemas servidores;
- Capacidade de planear e instalar infraestruturas 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 atividades de projetos de segurança informática;
- Configuração, manutenção e atualização de sistemas e componentes de segurança nas infra-estruturas de TIC;
- Apoio às restantes equipas na conceção e realização de projetos 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 arquiteturas, protocolos, sistemas e mecanismos de segurança em infraestruturas e tecnologias de comunicação e informação;
- Conhecimento das normas de segurança em infraestruturas 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 infraestruturas TIC;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infraestrutura TIC e interligação entre eles.

Saber - Fazer

- Capacidade de planear e instalar infraestruturas 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 de sistemas operativos e aplicações cliente, em equipamentos que sejam do património da Universidade;
- Configuração e atualização de sistemas e aplicações cliente;
- 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 autoajuda.

Competências:

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento das arquiteturas 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 infraestruturas 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 infraestruturas TIC;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infraestrutura TIC e interligação entre eles;
- Conhecimentos em matéria de atendimento ao público.

Saber - Fazer

- Capacidade para instalar, atualizar, 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 conceção lógica dos sistemas de informação;
- Especificação das aplicações e programas informáticos e respetivas 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;
- Projeção, 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 aplicativos;
- Definição de procedimentos de uso geral;
- Desenvolvimento e realização de testes unitários e de integração dos programas e das aplicações e realização da respetiva documentação e manutenção.

Competências:

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento da arquitetura dos sistemas de informação;
- Conhecimento das linguagens de programação;
- Conhecimento do desenho de arquitetura 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 infraestruturas TIC;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infraestrutura 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: Apoio Técnico de Operações de Rede, Sistemas e Segurança

Atribuições:

- Instalação, manutenção e atualização 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 infraestrutura de IT;
- Detecção, diagnóstico e correção de problemas.

Competências:

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimento dos sistemas e arquiteturas 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 proteção 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 infraestruturas TIC;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infraestrutura TIC e interligação entre eles.

Saber - Fazer

- Capacidade para instalar, atualizar, 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 arquitetura dos sistemas de informação;

- Conhecimento das linguagens de programação;
- Conhecimento geral dos componentes que constituem uma infraestrutura TIC e interligação entre eles.

Saber - Fazer

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

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 projetos;
- Manutenção da informação on-line afeta 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 ótica do utilizador, das ferramentas informáticas de base;
- Conhecimentos das aplicações informáticas gerais da instituição na ótica do utilizador.

Saber - Fazer

- Capacidade de articulação com outros serviços da instituição;
- Capacidade de aplicação das técnicas contabilísticas de base;
- Capacidade de elaboração, análise, seleção 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

