



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

Reitoria

Despacho n.º 12510/2023

Sumário: Aprova o Regulamento dos Serviços de Informática.

Ao abrigo do disposto na alínea *n*) do n.º 1 do artigo 23.º e no artigo 74.º dos Estatutos da Universidade de Évora, homologados pelo Despacho Normativo n.º 7/2021 (2.ª série), de 12 de fevereiro, sob proposta da Administradora da Universidade, por despacho da Reitora da Universidade de Évora de 03/11/2023 é aprovado e posto em vigor o “Regulamento dos Serviços de Informática da Universidade de Évora”, que se anexa ao presente despacho e que deste passa a fazer parte integrante.

É revogado o Despacho n.º 84/2021, de 14 de junho publicado no *Diário da República* pelo Despacho n.º 6379/2021 (2.ª série), de 29 de junho de 2021.

ANEXO

Regulamento dos Serviços de Informática da Universidade de Évora

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

1 — Estabelece-se neste regulamento a organização, as atribuições e competências dos Serviços de Informática, abreviadamente designados por SI.

2 — Os SI constituem uma direção de serviços e desenvolvem a sua ação nos domínios da informática, dos sistemas de informação, das comunicações e tecnologias audiovisuais e multimédia, incluindo o apoio às atividades de ensino, investigação e extensão, à informatização geral da Universidade, bem como à promoção e divulgação das novas tecnologias de informação.

Artigo 2.º

Organização

1 — A estrutura dos SI tem subjacente os princípios de segregação de funções, sendo composta pela Divisão de Infraestruturas e Serviços, pela Divisão de Sistemas e Aplicações, pela Divisão de Segurança Informática, pelo Gabinete de Tecnologias Digitais Audiovisuais e Multimédia e pela unidade de apoio transversal, o Gabinete de Apoio.

2 — Os Serviços são dirigidos pelo/a Diretor/a de Serviços, cargo de direção intermédia de 1.º grau, na dependência direta do/a Reitor/a ou em quem este delegar.

3 — Além das competências genericamente descritas no estatuto do pessoal dirigente e sem prejuízo de outras que sejam delegadas, cabe designadamente ao/à Diretor/a de Serviços:

- a) Contribuir para o desenvolvimento da visão, objetivos e estratégias da Instituição;
- b) Garantir a elaboração do plano, relatório anual de atividades dos serviços em articulação com o da Universidade, submetê-los à aprovação superior e assegurar a sua concretização;
- c) Definir estratégias e objetivos de atuação claros e ambiciosos que permitam antecipar as necessidades de adaptação do serviço à realidade interna e externa;



- d) Atender, esclarecer e divulgar normas internas e procedimentos a adotar;
- e) Promover e garantir a articulação entre as divisões tendo em vista a qualidade e eficácia do serviço a prestar e a satisfação do interesse dos/as utentes;
- f) Gerir os recursos humanos, patrimoniais e técnicos afetos ao Serviço de modo a otimizar o seu desempenho;
- g) Promover ações de formação no sentido de maximizar a eficiência de utilização dos recursos disponibilizados e o desenvolvimento de competências;
- h) Garantir a elaboração de planos de formação internos de forma a permitir a aquisição e consolidação de competências por parte dos recursos humanos afetos ao Serviço;
- i) Avaliar e orientar o desempenho e eficiência do Serviço e dos/as seus/suas colaboradores/as;
- j) Proceder de forma objetiva à avaliação do mérito dos/as trabalhadores/as na sua dependência direta;
- k) Elaborar e atualizar o plano estratégico de sistemas e tecnologias de informação, comunicação e multimédia (SITCM) de acordo com os objetivos estratégicos e operacionais da Universidade, assegurando a sua concretização em colaboração com as restantes Unidades, Órgãos e Serviços;
- l) Garantir a segurança dos sistemas de informação;
- m) Coordenar a seleção, aquisição e implementação de todos os novos sistemas de informação, dos respetivos equipamentos e tecnologias de suporte, bem como de todas as infraestruturas necessárias à sua correta e eficaz utilização;
- n) Garantir a existência e adequação de normas de funcionamento e utilização estabelecidas para os recursos e sistemas disponibilizados, bem como assegurar a sua divulgação e sensibilização dos/as utilizadores/as para o seu cumprimento;
- o) Apoiar e promover, no domínio das respetivas competências, a concretização de projetos de investigação e cooperação, internos ou em parceria com entidades externas.

CAPÍTULO II

Estrutura, atribuições e competências

Artigo 3.º

Divisão de Infraestruturas e Serviços

1 — A Divisão de Infraestruturas e Serviços é dirigida por um/a Chefe de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau, e compete-lhe:

- a) Assegurar, manter e zelar pelo bom funcionamento da infraestrutura tecnológica, informática e de comunicações (voz e dados) instalada sob responsabilidade da Divisão, bem como dos serviços disponibilizados, garantindo a sua administração e gestão técnica, operacionalidade, compatibilidade, consistência, atualidade, fiabilidade e manutenção com a conectividade interna e externa;
- b) Elaborar instruções e normas de procedimento relativas à utilização de infraestruturas, equipamentos e serviços;
- c) Definir e implementar políticas de atualização e manutenção das infraestruturas existentes, garantindo uma resposta eficaz face às necessidades das Unidades e Órgãos da Universidade, respetivos/as utilizadores/as e sistemas;
- d) Manter permanentemente atualizado o registo de todo o software e hardware existente e sob responsabilidade da Divisão;
- e) Estabelecer procedimentos efetivos em caso de desastre;
- f) Propor e supervisionar tecnicamente os processos de aquisição da responsabilidade da Divisão;
- g) Colaborar na elaboração e revisão dos planos de formação nos domínios da utilização de meios informáticos;
- h) Produzir informação estatística e qualitativa relativamente às ações e atividades desempenhadas;

2 — Ao/À Chefe de Divisão estão cometidas as funções genericamente descritas no estatuto do pessoal dirigente, sem prejuízo de outras que lhe sejam delegadas.

Artigo 4.º

Divisão de Sistemas e Aplicações

1 — A Divisão de Sistemas e Aplicações é dirigida por um/a Chefe de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau, e compete-lhe:

- a) Coordenar, organizar, atualizar e manter os sistemas de informação, nomeadamente nos aspetos relacionados com o planeamento, implementação, manutenção, acesso e segurança da informação, com vista a manter a sua eficácia, eficiência e operacionalidade;
- b) Conceber, planear e coordenar o desenvolvimento dos sistemas e aplicações necessárias, quer no apoio direto à Reitoria, quer em resposta a necessidades transversais identificadas na estrutura da Universidade;
- c) Assegurar o correto funcionamento das aplicações corporativas e colaborativas, procedendo à sua atualização e manutenção;
- d) Manter tecnicamente as páginas/portal Web e intranet;
- e) Articular com empresas as novas soluções a implementar e a resolução de problemas com as atuais aplicações;
- f) Colaborar na elaboração e revisão dos planos de formação nos domínios da utilização dos sistemas informáticos;
- g) Definir e implementar políticas e regras relativamente ao uso dos sistemas e aplicações.

2 — Ao/À Chefe de Divisão estão cometidas as funções genericamente descritas no estatuto do pessoal dirigente, sem prejuízo de outras que lhe sejam delegadas.

Artigo 5.º

Divisão de Segurança Informática

1 — A Divisão de Segurança Informática é dirigida por um/a Chefe de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau, e compete-lhe:

- a) Definir normas e procedimentos técnicos nas áreas da sua competência, tendo nomeadamente em consideração a legislação e regras aplicáveis;
- b) Assegurar a gestão de identidades na Universidade, estabelecendo, operacionalizando e executando processos e práticas para o efetivo controlo de acessos a recursos e serviços por parte dos vários membros da comunidade académica, dos/as antigos/as estudantes e de outros/as colaboradores/as e visitantes da Universidade;
- c) Assegurar um serviço de resposta a incidentes de segurança informática, nomeadamente de tratamento e coordenação da resposta a incidentes, na realização de auditorias, na produção de alertas e recomendações de segurança e na promoção de uma cultura de segurança informática na Universidade;
- d) Definir e implementar medidas de segurança e integridade de equipamentos e serviços, bem como consciencializar os/as utilizadores/as relativamente a riscos de segurança;
- e) Definir, divulgar e promover junto da comunidade académica boas práticas de segurança informática;
- f) Assegurar o adequado funcionamento e o armazenamento dos registos dos sistemas informáticos;
- g) Monitorizar permanentemente as vulnerabilidades de segurança informática, avaliando o seu impacto na Universidade e sugerindo, atempadamente, soluções apropriadas;
- h) Monitorizar de forma regular e preventiva a segurança informática existente;
- i) Efetuar periodicamente auditorias de segurança física e lógica, avaliando o grau de utilização das políticas e dos procedimentos definidos;

j) Auxiliar as Unidades na elaboração de planos de contingência e consolidar um plano de contingência global;

k) Auxiliar as Unidades na elaboração de planos de salvaguarda da informação e consolidar um plano de salvaguarda de informação global;

l) Participar em projetos/'task-forces' nacionais e internacionais nas suas áreas de intervenção, tendo em vista promover o desenvolvimento de serviços inovadores;

2 — Ao/À Chefe de Divisão estão cometidas as funções genericamente descritas no estatuto do pessoal dirigente, sem prejuízo de outras que lhe sejam delegadas.

Artigo 6.º

Gabinete de Apoio às Tecnologias Digitais, Audiovisuais e Multimédia

1 — O Gabinete de Apoio às Tecnologias Digitais, Audiovisuais e Multimédia integra-se na dependência direta do/a Diretor/a de Serviços, e poderá ser dirigido por um/a Coordenador/a, cargo de direção intermédia de 3.º grau.

2 — Compete ao Gabinete:

a) Apoiar o uso de tecnologias no ensino e assegurar o desenvolvimento de competências dos membros da comunidade académica (docentes, alunos/as e não docentes na área do uso de tecnologias no suporte às suas atividades;

b) Promover o uso seguro de tecnologias disponibilizadas pelo gabinete;

c) Assegurar a produção de conteúdos digitais, audiovisuais e multimédia para ensino e investigação e promoção institucional;

d) Assegurar apoio audiovisual, nomeadamente gravação e gestão de equipamentos audiovisuais;

e) Apoiar a participação na formação e na utilização de ferramentas tecnológicas de apoio ao ensino, investigação e eventos;

f) Propor e promover ações de divulgação de novas tecnologias;

g) Implementar, gerir, manter e assegurar suporte a aplicações e plataformas de apoio ao ensino, aprendizagem, atividades académicas e científicas.

Artigo 7.º

Gabinete de Apoio

1 — O Gabinete de Gestão de Apoio integra-se na dependência direta do/a Diretor/a de Serviços, e poderá ser dirigido por um/a Coordenador/a, cargo de direção intermédia de 3.º grau.

2 — Compete ao Gabinete de Apoio:

a) Garantir um ponto único de contacto aos/às utilizadores/as no dia a dia, nomeadamente na resolução de todos os incidentes e pedidos;

b) Registrar todos os incidentes ou pedidos, atribuindo-lhes uma categoria e prioridade;

c) Proporcionar um diagnóstico e intervenção de primeira linha;

d) Escalar/hierarquizar os incidentes e pedidos que não possam ser solucionados pelo Gabinete dentro dos prazos acordados;

e) Manter os/as utilizadores/as informados do progresso dos incidentes e pedidos;

f) Efetuar inquéritos de satisfação aos/às utilizadores/as;

g) Manter permanentemente atualizada a documentação técnica e funcional;

h) Assegurar assistência e apoio técnico ao normal funcionamento dos equipamentos, sistemas e aplicações de suporte das diversas Unidades e Órgãos, bem como aos recursos informáticos e audiovisuais disponíveis para uso geral;

i) Assegurar o licenciamento, a instalação e configuração de componentes, novos programas e software de uso geral ou específico;

j) Manter registo permanentemente atualizado de todos os ativos de software e hardware, identificados como críticos;

k) Assegurar a gestão do equipamento informático, definindo políticas de aquisição, inventariação, abate e transferências internas;

l) Produzir informação estatística e qualitativa relativamente às ações e atividades desempenhadas;

m) Apoiar as atividades desenvolvidas na Universidade que impliquem a utilização de meios informáticos e audiovisuais.

CAPÍTULO III

Disposições finais

Artigo 8.º

Grupos de trabalho e equipas de projeto

Por despacho do/a Reitor/a, sob proposta do/a dirigente dos serviços, podem ser constituídos grupos de trabalho ou equipas de projeto *Ad hoc* para realização de atividades de carácter temporário e projetos especiais, com a composição, objeto e duração nele delimitados.

Artigo 9.º

Organograma

O Organograma da Direção de Serviços de Informática é o constante no Anexo A ao presente regulamento.

Artigo 10.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua publicação.

7 de novembro de 2023. — A Reitora da Universidade de Évora, *Hermínia Vasconcelos Vilar*.

ANEXO

Organograma dos Serviços de Informática

(para efeitos do disposto no artigo 9.º)

