



DESPACHO N.º 84/2021

Regulamento dos Serviços de Informática da Universidade de Évora

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, publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 30, de 12 de fevereiro 2021, sob proposta da Administradora da Universidade e ouvido o Conselho de Gestão, 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 73/2013, de 19 de julho.

A Reitora da Universidade de Évora, em 14 de junho de 2021

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 e pela Divisão de Sistemas e Aplicações e pelo Gabinete de Apoio às Tecnologias para Ensino (GATE), dispondo ainda de um Gabinete de apoio de natureza transversal.
2. Os Serviços são dirigidos pelo Diretor de Serviços, cargo de direção intermédia de 1.º grau, na dependência direta do Reitor 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 Diretor de Serviços:
 - a) Contribuir para o desenvolvimento da visão, objetivos e estratégias da Instituição;
 - b) Garantir a elaboração do plano e relatório anual de atividades dos serviços em articulação com o da universidade, submetê-los à aprovação superior e assegurar a sua concretização;
 - c) Propor 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 utentes;
 - f) Gerir os recursos humanos, patrimoniais e técnicos afetos ao Serviço de modo a otimizar o seu desempenho;

- g) Propor 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 seus colaboradores;
- j) Proceder de forma objetiva à avaliação do mérito dos trabalhadores na sua dependência direta;
- k) Propor 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) Cooperar na 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) Propor normas de funcionamento e utilização para os recursos e sistemas disponibilizados, bem como assegurar a sua divulgação e sensibilização dos utilizadores 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 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, 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 e propor 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 Orgânicas e Serviços da Universidade, respetivos utilizadores e sistemas;
 - d) Definir e implementar medidas de segurança e integridade de equipamentos e serviços, bem como consciencializar os utilizadores relativamente a riscos de segurança;
 - e) Manter permanentemente atualizado o registo de todo o software e hardware existente, sob responsabilidade da divisão;
 - f) Estabelecer procedimentos efetivos em caso de desastre;
 - g) Propor e supervisionar tecnicamente os processos de aquisição da responsabilidade da Divisão;
 - h) Colaborar na elaboração e revisão dos planos de formação nos domínios da utilização de meios informáticos;
 - i) Produzir informação estatística e qualitativa relativamente às ações e atividades desempenhadas.
2. Ao 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 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) Colaborar na elaboração e revisão dos planos de formação nos domínios da utilização dos sistemas informáticos.
 - f) Propor e implementar políticas e regras aprovadas relativamente ao uso dos sistemas e

aplicações

2. Ao 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

Gabinete de Apoio

1. O Gabinete de Apoio funciona na dependência direta do Diretor de Serviços e poderá ser dirigido por um Coordenador, cargo de direção intermédia de 4º grau.
2. Compete ao Gabinete de Apoio:
 - a) Garantir o secretariado dos Serviços;
 - b) Garantir um ponto único de contacto aos utilizadores no dia-a-dia, nomeadamente na resolução de todos os incidentes e pedidos;
 - c) Registar todos os incidentes ou pedidos, atribuindo-lhes uma categoria e prioridade;
 - d) Proporcionar um diagnóstico e intervenção de primeira linha;
 - e) Escalar/hierarquizar os incidentes e pedidos que não possam ser solucionados pelo Gabinete dentro dos prazos acordados;
 - f) Manter os utilizadores informados do progresso dos incidentes e pedidos;
 - g) Efetuar inquéritos de satisfação aos utilizadores;
 - h) Manter permanentemente atualizada a documentação técnica e funcional;
 - i) Assegurar assistência e apoio técnico ao normal funcionamento dos equipamentos, sistemas e aplicações de suporte das diversas Unidades Orgânicas e Serviços, bem como aos recursos informáticos e audiovisuais disponíveis para uso geral;
 - j) Assegurar o licenciamento, a instalação, configuração de componentes, novos programas e *software* de uso geral ou específico;
 - k) Manter registo permanentemente atualizado de todo o *software* e *hardware* existente e sob responsabilidade do Gabinete,
 - l) Assegurar a gestão do equipamento informático, propondo políticas de aquisição, inventariação, abate e transferências internas;
 - m) Produzir informação estatística e qualitativa relativamente às ações e atividades desempenhadas;
 - n) Apoiar as atividades desenvolvidas na Universidade que impliquem a utilização de meios informáticos e audiovisuais.

Artigo 6.º

Gabinete de Apoio às Tecnologias para Ensino (GATE)

1. O Gabinete de Apoio às Tecnologias para Ensino integra-se na dependência direta do Diretor de Serviços, e poderá ser dirigido por um Coordenador, cargo de direção intermédia de 3.º grau.
2. Compete ao GATE:
 - a) Promover o uso de tecnologias no ensino e assegurar o desenvolvimento de competências dos membros da comunidade académica (docentes, alunos e funcionários) na área do uso de tecnologias no suporte às suas atividades;
 - b) Propor e promover ações de divulgação de novas tecnologias;
 - c) Propor e promover ações de formação na área das tecnologias educacionais;
 - d) Implementar, gerir e manter aplicações e plataformas de apoio ao ensino, aprendizagem e atividades académicas;
 - e) Aconselhar e acompanhar o desenho de oferta tecnológica para o ensino;
 - f) Produzir elementos tecnológicos específicos, na área dos conteúdos multimédia e assegurar a produção de conteúdos audiovisuais e multimédia;
 - g) Dar suporte ao uso de tecnologias em ensino e investigação;
 - h) Promover o uso seguro de tecnologia nas atividades de ensino.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 7.º

Grupos de trabalho e equipas de projeto

Por despacho do Reitor, sob proposta do dirigente dos Serviços, podem ser constituídos grupos de trabalho ou equipas de projeto *ad-hoc* para realização de atividades de caráter temporário e projetos especiais, com a composição, objeto e duração neles delimitados.

Artigo 8.º

Organograma

O Organograma dos Serviços de Informática é o constante no Anexo ao presente regulamento.

Artigo 9.º

Entrada em vigor

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

ANEXO

ORGANOGRAMA DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

(para efeitos do disposto no artigo 8.º)

