



Responsáveis

Pró-Reitora para a Modernização Administrativa e Tecnologias de Informação e Comunicação

Competências delegadas no processo

- a) Propor e assegurar a implementação de medidas de modernização administrativa conducentes ao aumento da eficiência e da eficácia da organização;
- b) Propor a política da instituição na área das tecnologias de informação e comunicação e zelar pelo seu cumprimento;
- c) Garantir a adequação dos meios informáticos às exigências da instituição nas suas diversas vertentes, promovendo a candidatura a programas de financiamento destinados à aquisição de infraestruturas, equipamentos e aplicações;
- d) Planear e dar parecer sobre as necessidades de aquisição e manutenção de equipamento informático e de redes, assim como de aplicações e licenças;
- e) Garantir e gerir infraestruturas e plataformas tecnológicas necessárias para a realização de videoconferências e a dinamização do ensino a distância;
- f) Gerir os sistemas de informação e comunicação de voz e dados da UAc e propor medidas adequadas para garantir a segurança e privacidade da informação;
- g) Avaliar e monitorizar os meios tecnológicos, a largura de banda e a qualidade das comunicações necessários para as atividades de gestão universitária, investigação científica e ensino, incluindo a ligação entre polos e com o exterior;
- h) Propor a realização de auditorias aos sistemas de informação e comunicação e promover a sua realização;
- i) Garantir a utilização do domínio uac.pt e a gestão integrada dos serviços de autenticação de utilizadores, atribuição de certificados digitais, correio eletrónico e mensagens aos membros da comunidade académica, bolseiros e colaboradores eventuais;
- j) Garantir o desenvolvimento e a manutenção da plataforma tecnológica SITUA, para a disponibilização da informação necessária às ações de planeamento, decisão, avaliação, difusão e promoção da UAc;
- k) Garantir o desenvolvimento e a manutenção da plataforma tecnológica DO.IT, para a simplificação e a normalização de procedimentos, e a desmaterialização de processos;
- l) Dinamizar e orientar a implementação de um sistema de gestão documental SGD integrado e transversal para o registo, a classificação, a organização, o fluxo e o armazenamento de informação;
- m) Garantir a implementação e manutenção de um sistema integrado de planeamento e gestão de recursos financeiros, humanos e materiais, ERP, transversal a toda a instituição;
- n) Garantir a implementação e manutenção de um sistema de informação e gestão académica SIGA, incluindo o histórico do ensino na instituição e a construção e manutenção dos processos de estudantes;
- o) Garantir a interoperabilidade entre as plataformas tecnológicas de informação da UAc e destas com sistemas de informação de entidades externas;
- p) Promover o cumprimento da aplicação do princípio *only-once* na organização e na relação desta com os restantes serviços da administração pública;
- q) Propor, avaliar e assegurar o cumprimento de acordos de cooperação com entidades, públicas ou privadas, nas matérias da sua competência;
- r) Superintender as estruturas de apoio às tecnologias de informação e comunicação.



As competências delegadas no processo operacionalizam-se num conjunto de atividades relativas à gestão das tecnologias de informação e comunicação utilizadas na UAc, que permitem:

- Assegurar a integridade, disponibilidade, autenticidade e confidencialidade da informação;
- Apoiar os utilizadores das tecnologias de informação e comunicação;
- Gerir as plataformas eletrónicas de informação e gestão documental;
- Manter a infraestrutura elétrica e de comunicações.



| Origem das entradas | Entradas | Atividades | Saídas | Destino das saídas |
|---|--|--|---|---|
| SGQ | Requisitos | Segurança da informação | Informação confidencial, íntegra, disponível e autêntica | Processos do SGQ |
| Processos do SGQ | Plano de manutenção preventiva Solicitações | Manutenção | Intervenções realizadas Possível necessidade de compra | Processos do SGQ |
| Processos do SGQ | Solicitações | Apoio aos utilizadores (Helpdesk) | Solução local ou remota Possível necessidade de compra | Processos do SGQ |
| Partes Interessadas Processos do SGQ | Solicitações Adequabilidade | Gestão das plataformas | Plataformas disponíveis e mantidas | Partes Interessadas Processos do SGQ |

| Critérios | Recursos consumidos |
|--|--|
| NP EN ISO 9001:2015 Legislação e regulamentação aplicável às atividades Manual do Sistema de Gestão da Qualidade Ficha do Processo Regulamento do Serviço de Tecnologias de Informação e Comunicação | Recursos financeiros <input checked="" type="checkbox"/> Competências externas <input checked="" type="checkbox"/> Infraestrutura e equipamento externos <input checked="" type="checkbox"/> |

| Comunicação relevante do processo | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------|---------------------------------------|
| A quem? | O quê? | Por quem? | Quando? Como? |
| Partes Interessadas internas | Boas práticas de utilização das TIC | Pró-reitora | Sempre que alteradas No acolhimento |

| Indicadores de desempenho (KPIs) | Informação para a gestão |
|----------------------------------|---|
| <i>Downtime</i> | Indica o tempo de indisponibilidade dos sistemas |
| Tickets reabertos | Indica o nível de eficácia na resolução de incidentes |
| <i>Breaches</i> | Indica a eficácia das práticas de segurança da informação |
| Avaliação 360° | Indicador da qualidade do serviço |