



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